

探究事业单位档案管理及服务效率提升策略

李红明

梨树县互联网信息中心

[摘要]新时期创建全新的档案管理服务机制,提升档案管理水平,加强业务服务效率,对事业单位保持良性发展意义重大。从实际工作来看,近年来随着社会经济的发展,我国事业单位纷纷意识到档案管理的重要性,也做出了相应的改善措施,但仍然存在着一些问题至今仍未解决,如制度不够健全、设备设施老化、从业人员素质差等现象。有鉴于此,本文首先探讨了档案管理的服务原则,阐述了目前档案管理的现状及存在的问题,并就如何提升管理效率、切实发挥档案功能提出几点建议。

[关键词]事业单位;档案管理;服务效率;创新模式

[DOI] 10.12252/j.issn.2096-6288.2020.02.938

档案涵盖了事业单位自发展以来的所有事务,包括人事信息、工作计划、重要理论及相关文献等。档案管理涉及范围广、内容多,通过查阅档案资料,为事业单位的未来走向提供理论依据。档案管理的价值,主要体现在对事业单位事务决策的推动以及实现事业单位“服务社会、服务于人”的目标。基于此,创新档案管理是发展趋势、也是时代要求。档案管理体的创新与改革,一是要保证档案服务的实效性;二是要切实符合事业单位自身利益需求,在此基础上创新管理模式。

一、事业单位档案管理的基本准则

档案管理在落实过程中要保证有章可循、有法可依,一套行之有效的服务准则,是强化档案管理的可靠保障。主要有以下三点:

第一,档案管理要遵循档案信息的真实性准则。档案信息一旦缺乏可信度,对事业单位的决策与发展影响重大,同时也不具备相应的参考价值,造成人力物力浪费。因此,负责档案管理的相关人员要避免档案信息失真,谨防人为篡改、随意记录等问题。

第二,档案管理要遵循档案信息的完整性准则。档案记载了事业单位长久以来的各项事务信息,不仅跨越时间长,而且信息量巨大,因此管理人员在保证信息真实的同时,还要避免档案遗失、内容漏记等问题^[1]。

第三,档案管理工作应坚持以人为本的管理理念。档案管理的对象是人,因此提升服务效率、满足用户的个性需求,是档案管理工作的重点。在实际工作中,管理人员应针对用户的操作习惯合理调整服务策略,结合用户的建议与评价,构建精细化管理模式。

二、事业单位档案管理的现状分析

(一) 档案管理理念滞后,管理体系亟须创新

近年来,我国部分事业单位就内部管理进行彻底整治,其中针对档案管理工作也进行了必要的创新与整改,总体形势稳中求进。但是,还有不少事业单位并未跟上时代的步伐,沿用过去老套的管理体系,单位管理层思想比较陈旧,从而导致服务效率低下,其主要体现为:1. 档案管理并未引起足够重视,或者说管理工作流于形式。缺乏必要的投入与保障,档案管理只能按照老旧模式进行工作,与现代化管理标准相去甚远;2. 由于档案管理的弱势局面,导致管理人员思想懈怠,对传统管理烂熟于心,对新式管理漠不关心。比如,有些事业单位仍旧使用纸质卡作为档案册的标签,这种手动查找档案信息的方式效率较低;又如,在主客观因素的共同制约下,导致档案管理人员无心学习现代管理,缺乏对信息化管理的了解与认知,尤其在面对信息量大、内容复杂的档案时,采用传统管理法费时费力,严重降低了服务效率。

(二) 管理制度仍需进一步完善

档案管理理念滞后,管理制度缺乏必要的价值与作用,制度内容不齐全,是当前我国部分事业单位档案管理的通病。有不少单位领导对档案管理缺乏正确认知,忽视了档案管理对保证档案信息真实性、完整性的促进效果,往往只看到眼前的利

益,过于重视经济效益,忽略了单位内部建设,造成了“一头偏”的极端局面^[2]。部分事业单位响应创新管理的号召,但是由于自身缺乏成熟的管理经验,导致对外的学习交流所取得的成果很难真正落实,致使档案管理流于形式,制度内容空泛无力,这样的服务效率可见一斑。

(三) 缺乏财政投入,设备设施亟需更新换代

档案管理的表面特征不明显,属于单位内部管理系统中的一部分,容易被单位内部人员忽视,因此在财政投入方面往往不尽如人意。管理工作需要创新、变通,管理工具更要符合事业单位与社会服务的效益需求。缺乏经费保障,导致硬件设备陈旧不堪、管理软件不更新,仅靠管理人员勉力维持是无法发挥档案价值的。此外,由于档案管理工作缺乏必要的配置,导致功能不全、作用有限,通常只能做到档案的内容整理与归档,类似信息搜索这类现代化功能是不具备的,给用户带来了负面的操作体验,另一方面也不利于档案信息价值的提炼与挖掘。

三、提升事业单位档案管理服务效率的有效措施

(一) 加快落实“以人为本”的管理理念

人是推动历史进程的驱动者,一切事物的作用与发展最终还要归根于人。档案管理是档案日常事务工作的重点,对事业单位良性发展、实现服务宗旨起到了推动作用。有鉴于此,“以人为本”要成为事业单位档案管理的核心理念,既要满足“用户人”的需求,同时也要尊重“管理人”。在具体实践中,结合事业单位的现实情况,提升档案管理部门及相关人员的工作地位,实现档案管理与各部门之间的协同效应,做到积极配合、有求必应。单位领导应给予档案管理充足重视,做好人力物力的保障工作,关注档案管理人员的身体健康,对他们的辛勤付出给予高度评价。同时,档案管理部门要重视用户的建议与评价,管理人员要具备忧患意识,积极探索新形势下档案管理工作的要点与难点,并以此展开对新管理体系的探讨与研究,落实以人为本的服务指导思想,打造一个便捷的档案信息检索平台,确保用户的服务体验,实现管理与服务一体化的工作流程。除此之外,还应结合用户的实际需求开展个性化推荐,帮助用户开拓视野、集思广益。总之,要将以人为本这一理念贯彻落实到管理与服务的各个环节之中。

(二) 推动网络技术在实际工作中的运用

目前,以大数据、云计算等为代表的新兴网络技术已经步入大众视野,高效的处理能力与信息速率,使人们的生产生活发生了翻天覆地的变化。随着社会的发展,事业单位必将面临更多挑战,档案信息的容量及复杂程度也会随之提升,引用网络技术可以减少管理负担。在档案管理中引入网络技术,呈现信息化管理形式,实现对档案内容的全方位采集与整理,再经过管理软件对内容资料的分类、收集、分析、处理,从而实现档案管理的扁平化、精细化。同时,档案管理要始终处于应变的状态,立足于创新角度,在原有的运行条件下继续提升管理流程的信息化水平,利用大数据技术实现对档案信息的层次化管理,即数字化档案的应用。此外,还要尽快实现档案管理的

分享功能，并设置相应权限。

网络技术使档案管理效率巨幅提升，在信息检索和提取内容方面更加畅通便捷，但是随之而来的安全风险也是不容忽视的，必须做好档案信息的安全与保密。为此可设立相关制度，按照规则提取或储存各类档案信息，加强管理人员的安全意识，并注意自身操作行为是否规范合理，减少因违规操作造成机密遗失。此外，通过建立防火墙防御木马病毒等信息盗窃手段同，进一步完善管理系统，系统登录设置人脸扫描功能，实现对档案信息的全面保护。

（三）逐渐完善档案管理制度

制度是执行的前提与标准，档案管理要具备一套科学有效的管理制度，方能确保管理工作有序进行。档案管理与服务有着一定的专业性，涉及层次多，像档案的检索、查询、应用以及相关推荐等，虽然能够提升服务效率，但是由于总体工作量较大，导致管理难度持续攀升。为解决此类问题，在保证服务质量的同时减少管理人员的工作负担，就需要本单位结合现况合理建立一套管理制度。同时，设立专人专岗展开档案管理监督工作，制定并落实激励政策，明确操作规范和奖惩举措，实现对档案管理人员的约束。除此之外，档案服务水平是否达标，与档案管理人员的思维意识紧密相关。事业单位应立足于服务需求，定期开展经验交流总结会，针对目前档案管理工作的问题和隐患，让管理人员“多说话，说真话”，切实感受到单位领导对档案服务的重视，这对管理人员而言也是一种鼓励。

（四）提升档案管理人员综合素质

管理人员直面档案服务工作中的各类事项，其整体素质将直接影响档案管理的服务质量，事业单位遵循以人为本的管理理念，就必须注重人才的培养与选拔。基于档案管理的特殊

性，事业单位对人才的要求应倾向于德才兼备，这是因为档案管理本身也属于机密事务，自身具备道德素养、品行兼优的管理人员，才能在面对诱惑时做到处变不惊，从而履行自己的工作职责。在人才的培养方面，要求在职管理人员具备一定的先进意识，观察、学习有利于提升服务效率方面的经验与手段。从单位角度来看，定期为档案管理人员开展业务培训，如信息化服务、电子档案的进阶使用、提升管理水平等方面的课程讲授；在人才选拔方面，以事业单位人事聘用标准为依据，结合档案管理制度的行为约束准则，定期组织员工进行笔试或临场问答，对管理人员的业务能力、职业态度、心理状况等进行全面摸底，随时掌握管理人员的工作状态。此外，要重视激励机制在日常工作中是否落到实处，用调整薪酬、发放福利等措施调动员工的积极性，用以达到稳定员工队伍的目的。

结束语：

总而言之，事业单位档案管理是一项复杂且系统的工作，管理水平的好坏，将直接影响服务用户的评价，对事业单位的良好发展不可谓不重要。构建一套现代化管理体系，要从多个角度、多种层次逐级剖析。坚持正确的管理理念，还要确保管理真正切合实际，这就需要相关领导及部门工作者做出研究、展开论证，边运用、边摸索、边纠错，始终保证档案管理的科学性、可行性，最终促使管理服务效率全面上升。

参考文献：

- [1]王海龙. 电子信息化在事业单位档案管理的应用[J]. 信息化建设, 2016(07).
- [2]洪亮. 大数据时代背景下的档案管理探讨[J]. 办公室业务, 2016(05).

（上接第1854页）

空间，提升其物质待遇，定期组织职业教育活动，让档案学专家前往事业单位档案馆举办讲座或知识论坛等活动，与各级职工共同就档案管理中常见问题进行讨论，分析怎样缩短档案信息检索周期，档案部门职工可在交流活动中学习更多实用性技能，自行总结经验，不断提升个人职业道德与素养水平。档案工作人员应当在实践中践行道德准则，严格遵守各项管理规则，规范操作本地信息设备，在接收档案文件或信息时，借助数据分析系统进行研究，评估档案信息的完整性、可靠性，利用档案管理系统内置功能进行批量文件存档，按照规定时间通过指定途径，向管理层或其他部门移交重要档案信息，并对用户查询档案信息的各类历史记录进行整理，评估现有各类档案的保存年限、完整性、信息准确性。掌握更多实用技能的职工可主动运用理论知识，对档案进行快速分类，与其他同事合作，形成优势互补，组建专业化档案工作团队，共同处理疑难问题，改善事业单位档案机构的工作环境^[3]。

（三）重构管理流程

为完善现有的档案数字化管理机制，管理人员必须正确认识到档案管理工作的重要性与现实意义，基于实际情况调配资源，合理分配技术设备与人力，组织引导职工学习数字化设备操控技能，针对常见问题与技术故障，制定健全管理制度。在档案信息处理环节，具体工作分为文件扫描、数据录入与整理、分类加工等，工作人员可操控数字化管理系统，在短时间内完成针对海量档案信息的分类处理任务，在不同时间、不同地点编辑档案，缩短从保存文档到文件归档的处理周期，尽可能地减轻档案管理工作负荷强度和工作量，可借助光盘打印技术、文件压缩加密技术等科技，做好档案管理中较为复杂的文

书处理工作，基于档案信息建立包含大量有价值数据的本地数据库，让一线职工及时将扫描归档后的档案文件输入数据库中，做好在线云端备份。管理人员必须基于档案管理工作基本特点，严格规范文件入档流程，明确信息审核标准，提升信息处理效率。对于有利用价值、重要且不易保存的档案资源优先进行数字化处理，其余的可以延后进行处理。

结束语：

事业单位档案包含大量有价值信息，工作人员必须借助数字化科技，搭建多元化、分层次的管理系统，满足管理制度发展变革需求，突破客观存在的信息壁垒，借助局域网或在线网站向其他部门分享重要档案信息，促进档案资料中关键资讯的快速传播，尽早实现工作效率的提升。数字化管理模式强调有效利用信息资源，基于统一标准对档案信息进行整理与集中保存，因此必须从各方面入手，强化管理力度，要求查阅档案资料的用户进行在线登记，设置信息安全加密路径，避免档案中机密信息泄露，管理人员可定期组织职业教育活动，间接提升一线服务人员职业素养，将党的保密政策贯彻到档案管理中，进一步改善数字化档案管理条件。

参考文献：

- [1]单小娥. 大数据时代应创新事业单位干部人事档案管理模式[J]. 兰台内外, 2019(12): 66-68.
- [2]刘佳. 新时期如何创新事业单位档案数字化管理工作的若干思考[J]. 销售与管理, 2019(4): 90-92.
- [3]隋凌云. 事业单位实现档案数字化管理的要点分析[J]. 城建档案, 2019(11): 50-51.