

# 论互联网+背景下我国档案利用者心理需求特点与对策

曾晓英

(福建省三明市明溪县行政服务中心 福建 三明 365200)

**[摘要]**近年来,随着信息化技术和互联网技术的不断普及,各类新媒体以“互联网+”的模式逐渐结合到各个行业的发展和升级中,并取得的较大的成就,这其中就包括档案行业。本文将重点分析档案利用者在使用档案时呈现的档案依赖心理、求快求便心理以及切实有效等的心理特点,并针对上述心理特点,制定相关的策略,从而提高我国档案馆工作在“互联网+”理念下的服务优势,如简化服务流程、提高服务意识、优化服务环境,为我国档案工作者提供一定的共享。

**[关键词]**互联网+;档案利用者;心理需求特点;对策

**[DOI]** 10.12252/j.issn.2096-627X.2021.06.060

随着互联网技术和信息化技术的不断深入,各个行业都迎来了天翻地覆的变化,尤其是以“互联网+”为核心衍生出来的各类新产品,已经形成较为核心的新兴行业。各行业各依托互联网改变优化了传统的工作模式,加快了生产效率,进一步提高了行业发展。因此,我国的档案工作者也应当顺应时代的发展,不要固步自封,充分积极的将互联网技术纳入档案工作中,从而为行业的发展带来全新的发展和挑战,并利用互联网技术的各项突出优势对档案工作进行全方位的提升,从而逐渐满足档案使用者日益丰富的多元化要求,并具有一定的前瞻性思维,解决使用者的潜在需求,从而最大程度上提高用户的满意度。

## 一、“互联网+”的背景环境下档案利用者心里需求特点的分析

### (一)更快捷、更高效的档案利用

众所周知,互联网技术能够极大地改善人们的生活,凭借其海量化和迅疾化在人们日常生活中广泛应用。互联网技术能够存储各种时间段,各种种类的海量数据信息,同时能够让人们在短时间内获取<sup>[1]</sup>。因此,档案工作在互联网+的加持下,能够将各类档案信息以数据的方式存储在互联网中,并互联网具有的叠加更新机制也能够让数据更具有时效性,从而使档案使用者获得更快捷、更高效的档案利用率,最大程度上提高档案使用者的使用体验。

### (二)不定向性的使用需求

手机作为互联网技术集大成者,更是档案使用者获取信息的主要方式。就目前而言,我国的手机用户量已经超过了7亿,从而使我国无论农村地区还是城市地区,无论是家庭生活还是企业生产都能够各自在活动范畴内广泛使用互联网技术,这其中还不包括各类智能设施。可以预见,随着互联网的广泛渗透,已经成为人们生活各个方面都无可替代的一部分。但在这种环境下,随着互联网技术的不断深入,以及档案利用者体量越发广大,从而进一步突出了档案利用的随机性,人们可能随时对生活中的各类内容进行相关的数据搜索、查阅,如果还沿用传统的档案管理者调取信息,不仅加剧了人力的损耗和时间的浪费,还极大地降低了档案的时效性,甚至错过档案的使用时机<sup>[2]</sup>。因此,互联网在不断务实档案利用工作在人们心中的重要性的同时,也使得档案管理工作有了更强的随机

性。

### (三)较大地提高了安全隐患

档案数据是一种能够涉及个人、组织比较隐私的重要资源,一旦遗失、泄漏,并被一些不法分子利用,将会对个人或者组织遭受非常大的精神损失和财产损失。在互联网技术的不断加持下,档案的使用率达到了前所未有的级别,从而提高了档案管理的使用价值,但同时互联网具有的多面性特性也使得档案使用带有一定的危险性和敏感性<sup>[3]</sup>。因此,做好隐私的防护工作也是互联网+档案利用的主要方向。

## 二、“互联网+”的背景环境下档案利用者的心理需求分析

### (一)具有较大的黏性思维

随着信息化技术和互联网技术的不断广泛应用,互联网+档案工作不断发挥出应有的作用,从而得到了极大地重视。从而也从侧面反映,档案利用者对档案较大的黏性。一般来说,档案利用者可以借助互联网的随机性和多样化汲取各类信息数据,并对特定数据选择查询渠道时优先使用互联网平台进行数据档案的相关搜索。除此之外,互联网的智能化推荐和较为全面的信息分析机制能够在一定程度上帮助档案利用者减少分析和筛选数据的操作,从而节省了档案工作者的思考成本和相关工作量。在此基础上,档案利用者大量的思考时间得到节省,也提高了其对互联网+档案工作的使用体验,从而能够衍生出更多的需求,继续增强对互联网+档案的黏性<sup>[4]</sup>。档案工作者可以借助档案利用者的这种心理变化,继续对互联网+档案工作进行优化和梳理,从而继续提高档案利用者对其的依赖程度。

### (二)不断提升的求快心理

一般市场趋势就是良币驱逐劣币,当人们拥有了更高效、更便捷且成本更低的方法,必然会舍弃传统的方式。因此在档案领域中的大部分档案利用者也是这样。当档案利用者体验到互联网+数据的便利性和高效性,就会淘汰传统的查阅方式,并对这种体验充分理解,进一步提高自身多样化的需求,要求数据化档案能够最大程度上越快越好。同时,当今的社会无论是生活节奏还是工作节奏都向着越来越快的趋势发展,每个人、行业都想要在一定时间内达到更好的标准、效率。这种社会环境也在一定程度上影响了档案利用者的使用心理,需要在短时间筛选出自己需要的信息,并对其中信息进行相关的解

读,从而满足档案利用者工作、生活的需要<sup>[5]</sup>。而传统的档案工作不仅需要先用电话进行相关的咨询,还需要到档案体验馆进行相应的身份认知、查询相关的预览记录,这些相对复杂繁琐的查阅流程无疑增加了数据利用者的负担,降低了数据的时效性。除此之外,我国的很多档案有非常严格的借阅限制,一些孤本类的档案必须有我国省级乃至国家级的专业部门进行专业管理,不但有非常严苛的借阅条件,还需要跨区域、跨国家的进行异地查阅。而互联网技术恰好能够轻而易举地消除空间和时间带来限制,利用四通八达的互联网连接线脉,让人们就近完成数据的查询工作,满足人们对数据的各种需求。在手机、电脑等现代化设备的辅助下,档案利用者需要简单的操作和相对简易的认证就能轻松过去相关数据化档案,并实现远程操作。

### (三) 不断满足档案利用者的个性化服务需求

随着档案获取方式发生了较大的转变,档案利用者对档案利用需求心理也发生了较大的变化,从原本只是获取档案单一信息逐渐发展成多样化的档案需求。从档案利用者较为关心的隐私问题来说,近年来档案利用者对相关的隐私要求不断提高,但就目前而言,我国还缺少对隐私专门保护的法律法规,从而使各种窃取行文频频发生<sup>[6]</sup>。因此,更严密、更全面的技术保护机制当前很多档案利用者的主要诉求。并且,网络环境未来发展的必然趋势就是智能化和个性化,档案利用者对档案服务方面仍持有较大的期望,并希望能在档案查询的过程中切实可行地获取更多的服务和提醒。

## 三、在互联网技术加持下,如何利用“互联网+”为档案服务工作赋能

### (一) 档案从业者持续提高行业服务能力

由于互联网的广泛化和全面化,使得行业之间的市场竞争越来越严峻,想要在信息化社会站稳脚步,就要不断深化自身竞争力,并在当今服务时代进一步提高服务意识。因此,传统档案工作所推行的被动服务理念已经无法满足现行社会的发展需求,应当及时将被动服务理念变更为主动服务,从而更好地满足当前社会的发展诉求。同时,档案工作者要广泛利用档案利用者的黏性及时对行业发展进行充分考究,从而提高服务能力,为用户提供更具有个性化的服务内容。这样不但能够极大地提高用户的信任,也能够切实可行地提高档案服务观念。

### (二) 广泛借助网络环境,使档案工作更具有高效化、便捷化

可以预见,信息化共享已经是档案工作未来发展的必然趋势,在这种大趋势下,档案工作者就需要改变原有的工作习惯和档案管理思维,让信息化技术充分融入档案工作中的每一个分支,从而为身处于便利的网络环境中的用户带来更高效、更便捷的使用体验<sup>[7]</sup>。同时,要满足用户多样化的需求,除了清晰准确的数据化的自我定位之外,还要先进、全面的信息技术作为支撑,并能够根据信息利用者反馈的使用体验继续优化

技术方面、服务方面的诸多缺陷,简化传统较为繁琐的操作流程,从而最大程度上提高档案工作在网络环境下的高效性和便捷性。除此之外,档案工作还可以利用用户的兴趣爱好,使用新闻、图书等其他的信息渠道为用户推送一下实时资讯,并利用档案的筛选能力以及数据化的使用方法,在满足用户求快心理的同时,为用户提供多样化、个性化的服务。

### (三) 在现有基础上进一步升级档案工作的服务模式

一般来说,对档案工作服务模式优化的第一步应当是充分提高用户的安全感,而从宏观的角度来说,只有对档案资源给予充分必要的保护和明确界定档案的开放程度才能切实可行地提高用户的安全感,因此这一优化方案应当从立法角度来进行解决。通过相关法律法规的硬性规定,提高档案部分工作内容的合理性和合法性,才能让广大的档案利用者放心安心<sup>[8]</sup>。同时也要不断优化相关的法律措施保护的前提下,对数据化的档案工作的诸多缺点不足进行不断的创新和调整,从而满足档案利用者不断递增的安全意识。如信息化档案具有容易存储容易获取的特性,但相对的缺点就是信息容易被篡改或者被替换丢失,因此档案工作就应当建立一套科学有效并相对全面的管理制度,从而提高数据档案的安全性和真实可靠性。使数据化信息无论是存储还是使用都能处于全方位的网络监察下,并对原始档案和数据档案之间的对接和更新建立应急协调机制,能够对数据化档案在出现问题时,及时修复和抢修。

## 四、小结

综上所述,在互联网技术的加持下,传统的档案管理工作也需要不断尝试和摸索,推行多样性的服务宗旨,从而在维持原有形态的基础上,进一步提高自身特色和优势,从而满足档案利用者日益丰富的个性化需求。

## 参考文献

- [1]冯文惠.论“互联网+”背景下我国档案利用者心理需求特点与对策[J].智库时代,2019,196(28):16+185.
- [2]岳霄.论“互联网+”背景下我国档案利用者心理需求特点与对策[J].卷宗,2019,49(25):49-51.
- [3]袁洪丁.试论“互联网+”背景下我国档案利用者心理需求特点与对策[J].幸福生活指南,2019,45(14):0175-0175.
- [4]马仁杰,李曼寻.论“互联网+”时代档案价值与档案利用的关系[J].档案学研究,2020,177(6):106-116.
- [5]刘璞.互联网+背景下档案工作者真善美品格塑造[J].档案管理,2019,19(3):95-96.
- [6]房勇辉.论“互联网+”背景下事业单位档案管理[J].新商务周刊,2019,54(21):84-87.
- [7]王向女,户胜南.“互联网+”时代下档案利用影响因素研究[J].档案与建设,2020,17(25):19-21.
- [8]张乳霞,董云青,孔瑞雪.互联网+背景下构建学习型档案[J].中国教育技术装备,2019,19(18):44-46.