

# 档案馆用户满意度定量分析

——兼论“两个体系”的建设

刘金霞

(四川大学历史文化学院 成都 610064)

**摘要** 文章采用定量分析方法,分析了某档案馆近 5 年来用户满意度情况,指出导致用户满意度偏低的主要原因是馆藏资源结构缺陷、开放鉴定工作滞后、检索工具落后和用户个人能力参差不齐。针对这些问题,本文提出了提升档案馆用户满意度的策略:基本思路是实现两个转变,建立两个体系。具体措施包括修订有关法规,调整进馆范围,加大档案开放力度,减少利用限制,整合档案信息资源,实行多种模式的一站式服务等。

**关键词** 档案利用 档案用户 满意度 两个体系

## Quantitative Analysis on Satisfaction of Archive User

Liu Jinxia

(School of History and Culture of Sichuan University, Chengdu, 610064)

**Abstract:** In this paper, the authors analyzes the users' satisfaction in the past five years in a certain archives by using quantitative analysis method. The results show that the structural defects of resources collection, the lagged opening and appraisal, inefficient search tools and the uneven levels of user's capacity result in the low users' satisfaction. In order to increase the users' satisfaction, a strategy is brought forward in this paper. Its essential considerations are to achieve two transforms and construct the two systems. There are some practical measures such as amending the relevant laws and regulations to adjust the scope of archives, increasing the strength of opening, reducing the constraints of utilization and integrating the archival resources to provide a multiple modes and one-stop service.

**Key words:** Use of archives; Archive user; Satisfaction; the Two Systems

档案馆是向社会各界提供档案信息服务的专门机构,千方百计地确保用户满意是档案馆利用服务工作的出发点和落脚点,是档案馆生存与发展的前提。因此,如何提升用户满意度,最大限度满足用户需求是档案馆的一个基础课题。本文通过对某档案馆近年来档案用户满意度的定量分析,提出提高用户满意度的基本思路,并据此提出提高用户满意度的具体措施。

## 1 档案馆用户满意度的内涵及引入该指标的必要性

### 1.1 档案馆用户满意度的内涵

用户满意度是由经济学上的顾客满意度(Customer Satisfaction,简称CS)衍生而来。现已经被广泛应用在各行各业对产品、服务和工作绩效的质量评价中,成为直接衡量质量好坏的一个重要指

标,也是相关行业发现问题、改进服务的重要手段之一<sup>[1]</sup>。

就档案馆而言,用户满意度是用户对档案馆的期望与档案馆所实际提供的服务进行比较后得出的对档案馆的内心感受和主观评价,是实际感知与期望之间的差距大小程度,实际感知与期望这两种因素,是产生满意度的基础。以用户满意度作为标准来评价档案馆各项工作,是档案馆评价的一个重要内容。

### 1.2 档案馆引入用户满意度测评指标的必要性

作为一个档案馆,既要能够通过上级主管部门的评价,更需要经得起用户的评价,这样才有利于档案馆的自身建设与长远发展。因此,档案馆实施用户满意度管理具有重要意义,它不仅可以全面提升档案馆科学管理水平,有效改进服务质量,还有利于工作人员综合素质的不断提高,树立“用户第一,服务至上”的理念。

## 2 某档案馆 2002-2006 年用户满意度统计分析

### 2.1 统计对象与方法

用户满意度测评是近年来备受我国学术界、企业界以及相关领域关注的一个热点,很多学科领域都建立了自己的用户满意度测评体系。档案馆用户满意度测评体系与她的姊妹领域——图书馆有很多相似之处,可以借鉴,但是二者又有明显的区别:图书馆用户利用文献资源的主要目的是为了获取知识,提升自我,学习与休闲功能明显,因此,在图书馆用户满意度测评体系中,对工作人员、提供资源、服务方式、服务环境的满意度都会作为重要测评指标。档案馆则不同,档案馆用户具有极强的现实目标驱动性,对他们而言,查考事实,再现历史原貌,解决问题是他最关心的,只要能查到、查全急需的档案,设施、环境、查阅效率都不是他关注的焦点。换言之,用户的满意度集中体现在是否找到了他需要的档案,即利用需求的满足程度(利用目的的实现程度)。鉴于此,笔者忽略了用户满意度测评体系的其他指标,将用户满意度集中锁定在利用需求的满足程度上。

一般用户满意度评价的标准,是通过比较用户期望与用户的实际感受,将用户的满意状态分为满意(含很满意和满意)、不满意两个层次。由于笔者统计的主要指标是利用目的的实现程度,因此,笔

者将满意、不满意做了概念转换,即查全=利用目的的完全实现=满意,查到部分或查无=利用目的的部分实现或者没有实现=不满意。

笔者对某档案馆 2002—2006 年的 2485 份档案利用登记表进行梳理(因为 2007 和 2008 两年的统计项目与前 5 年相比,变动较大,不具有可比性,故未纳入本统计)。利用 Excel 对原始数据进行统计,以图表、百分数等体现用户满意度。

### 2.2 统计项目

本文把用户类型、利用目的和利用效果 3 个项目作为统计的内容,重点考察(1)档案馆用户满意度;(2)用户类型与用户满意度的关系;(3)利用目的与用户满意度的关系。以期通过统计与分析,从中寻找出规律性、趋势性的信息。

### 2.3 统计结果及分析

2.3.1 档案用户满意度。5 年中,来馆利用档案的用户共 2485 家,其中查全 1134 家,占用户总数的 45.63%,查到部分 525 家,占用户总数的 21.13%,查无 826 家,占用户总数的 33.24%,查到部分和查无之和达 54.37%。每年的用户满意度如表一所示。

表一 某档案馆 2002—2006 年档案用户满意度

满意度	2002		2003		2004		2005		2006	
	用户数	%								
总计	357		409		470		648		601	
全(满意)	191	53.5	188	46.0	199	42.3	259	40.0	297	49.4
部分+无(不满意)	166	46.5	221	54.0	271	57.7	389	60.0	304	50.6
部分	49	13.7	71	17.4	54	11.5	125	19.3	226	37.6
无	117	32.8	150	36.7	217	46.2	264	40.7	78	13.0

从表一可以看出,5 年来,用户的满意度较低,查到全部的比率基本都在 50% 以下,只有 2002 年达到 53%,其他年份均未超过。不满意度却异常高,查到部分和查无的平均每年都过半,特别是 2005 年,不满意度比率竟然高达 60%,也就是说,有 60% 的用户或没查到自己需要的档案,或只查到部分。

2.3.2 用户类型与用户满意度的关系。本文中,笔者把用户类型分为两大类:组织用户和个人用户,其中,组织用户包括党政机关、企事业单位、中介机构(律师事务所)、其他组织(如黄埔军校同学会);个人用户包括:学生学者教师(含国外专家、学者、学生)、市民、农民、离退人员。表二和表三分别用数字和百分比表现了 2002—2006 年 5 年间某档案馆用户类型与用户满意度之间的关系,即哪些单位、哪些人利用档案是查全的,或是查到部分的,或完全查不到的。

表二:2002—2006年某档案馆各类档案用户满意度比较

用户	组织用户				个人用户			
	党政机关	企事业	中介机构	其他组织	学生学者	农民	市民	离退休人员
总计	811	329	56	6	551	37	496	199
全(满意)	423	124	21	4	292	14	201	55
部分+无(不满意)	388	205	35	2	259	23	295	144
部分	114	60	8	1	119	3	46	26
无	274	145	27	1	140	20	249	118

表三:2002—2006年某档案馆各类档案用户满意度百分比  
单位:%

用户	组织用户				个人用户			
	党政机关	企事业	中介机构	其他组织	学生学者	农民	市民	离退休人员
全	52.2	33.7	37.5	66.7	53.0	37.8	40.5	27.6
部分+无	47.8	62.3	62.5	33.3	47.0	62.2	59.5	72.4
部分	14.1	18.2	14.3	16.7	21.6	8.1	9.3	13.1
无	33.8	44.1	48.2	16.7	25.4	54.1	50.2	59.3

表二、表三显示:(一)来馆查档的组织用户和个人用户基本持平,其中个人用户1283家,组织用户1202家。这说明服务方向正由重点为机关、企事业单位工作查考服务向着为公民提供个性化服务转变。(二)其他组织(主要是黄埔军校同学会等特殊群体)、党政机关用户的满意度较高,查到全部的百分比达到66.7%和52.2%,而离退休人员、农民、市民用户的满意度较低,查到全部的百分比分别为:27.6%、37.8%、40.5%。

2.3.3 利用目的与用户满意度的关系。随着档案用户类型的多样化,用户需求的个性化,传统利用目的的四大分类法——编史修志、工作查考、学术研究、经济建设已远不能适应现实需要,四大目的之外来馆查档的用户越来越多,已成为无法忽视的群体,不能简单的用“其他”来归类了。因此,笔者在仔细分析某档案馆数千份利用登记表后,把利用目的扩展为:工作查考、编史修志、经济建设、学术研究、房地产权、落实政策解决待遇(包括职务职级、工龄学历、先进劳模、落实政策)、其他(如了解家史、著书立说、寻亲等)。表四和表五分别用数字和用百分比体现了5年来用户目的与用户满意度之间的关系,即用户在实现哪些目的时是满意的,是查全的,而在实现哪些目的时是不满意的,是查到部分的,或完全查不到的。

表四:2002—2006年某档案馆利用目的与用户满意度的比较  
单位:家

目的	工作查考	编史修志	学术研究	经济建设	房地产权	落实政策		解决待遇		其他	
						先进劳模	工龄学历	职务职级	落实政策		小计
总计	466	159	510	9	113	253	135	85	461	934	294
全(满意)	219	90	286	6	48	135	42	26	160	363	122
部分+无(不满意)	247	69	224	3	65	118	93	59	301	571	172
部分	71	28	104	0	22	18	15	18	63	114	38
无	176	41	120	3	43	100	78	41	238	457	134

表五:2002—2006年某档案馆利用目的与用户满意度的百分比  
单位:%

目的	工作查考	编史修志	学术研究	经济建设	房地产权	落实政策		解决待遇		其他	
						先进劳模	工龄学历	职务职级	落实政策		小计
全(满意)	47.0	56.6	56.1	66.7	42.5	53.4	31.1	30.6	34.7	38.9	41.5
部分+无(不满意)	53.0	43.4	43.9	33.3	57.5	46.6	68.9	69.4	65.3	61.1	58.5
部分	15.2	17.6	20.4	0.0	19.5	7.1	11.1	21.2	13.7	12.2	12.9
无	37.8	25.8	23.5	33.3	38.1	39.5	57.8	48.2	51.6	48.9	45.6

表四、表五显示:为工作查考、编史修志等传统目的而来的用户不再独占鳌头,而为学术研究、落实政策、解决待遇,如查考职务、职级、工龄学历、先进劳模而来的用户却大量攀升。为落实政策,解决待遇的用户满意度特别低,如职务职级用户、工龄学历用户、落实政策用户,先进劳模用户的不满意率分别为:69.4%、68.9%、65.3%、46.6%,特别是职务职级用户,不满意率高达69.4%。

2.3.4 汇总分析。从以上三组数据的显示与分析,我们可以得出这样的结论:除2006年外,多数年份用户的满意度有逐年递减的趋势,组织用户的满意度高,而个人用户的满意度低,查找单位档案,为工作查考利用的用户满意度高,而查找涉及民生档案,为解决待遇,落实政策的用户满意度低。应该说,统计结果既在意料之中,又在意料之外。意料之中是因为传统档案馆的功能、服务方向、馆藏结构在这方面本来存在缺陷。意料之外是因为查不全、查不到的比例如此之高,2005年二者之和竟达到60%,也就是说用户不满意率竟达到60%,这个数据令人震惊,不能不引起我们的高度重视和认真反思,并为之“把脉会诊”。

查不全、查不到档案的情况(即用户满意度低)大致有三种:一是档案馆没有用户需要的档案,其中包括档案馆应该收集而没有收集的档案和不属于档案馆接受范围的档案。二是档案馆有却未查到,三是所查档案未开放,不能提供利用。

笔者认为,造成以上三种情况,致使用户满意度偏低的原因有以下几个方面:

第一,馆藏资源的结构缺陷。随着社会档案意识的提高,国家各项惠民政策的落实,档案用户出现多样化趋势,组织用户不再独领风骚,个人用户异军突起,并逐渐成为主体。这里特别值得一提的是,农民用户走进了我们的视野,成为一道别样的风景线,但遗憾的是,他们档案需求的满足程度很低,查到全部的只占来馆农民用户的37.8%。档案用户的多样化势必导致档案用户需求的个性化,而档案用户需求的个性化又要求馆藏档案资源数量充分,结构合理。目前各级各类档案馆馆藏资源却显

出致命弱点 结构不合理 机关档案比例过大 ,而涉及到民生 ,关系到广大人民群众切身利益的档案却显得匮乏 ,也就是说 档案资源体系不能覆盖到广大人民群众和社会各方面。

第二 ,开放鉴定工作滞后。虽然《档案法实施办法》第二十条规定 ,各级国家档案馆保管的档案自形成之日起满 30 年便向社会开放。经济、科学、技术、文化等类档案可以随时向社会开放。可工作中 ,我们总看到一些满 30 年的档案未向社会开放。笔者调研中还发现 ,一些档案馆 ,用户在查阅未开放案卷中已公开的信息时 ,工作人员总以“须持正规介绍信 ,征得立档单位同意并签字盖章后方可利用”为由拒绝利用 ,试想 ,一单位倒闭的职工、一名退休工人 ,一个农民如何开得到正规介绍信 ,政府部门又怎肯给他盖章 ?因此 ,总的来讲 ,开放鉴定工作严重滞后 ,“不为人知 ,难为人用”。加紧开放鉴定工作 ,加大开放力度就显得尤为迫切。

第三 ,检索工具落后。当用户所需的档案在馆中虽有收藏却找不到时 ,这份档案就跟档案馆里没有是一样的。检索工具查全率、查准率低是用户需求得不到实现 ,满意度低的一个重要原因。建立完善的数字化的档案信息检索系统 ,提供多种检索途径 ,满足用户查找已是时之所需。

第四 ,用户个人能力参差不齐。由于学识、职业活动等方面的原因 ,用户查阅档案的能力是不同的 ,有时差距甚至很大。个人用户 ,特别是农民、离退人员 ,他们的查阅能力较差 ,很多不会选择适合自己的信息 ,或对检索工具的使用方法知之甚少 ,出现了找不到有用信息而大量有用信息却被闲置的现象 ,这也直接导致了他们查不到或查不全所需档案 ,满意度较低。

### 3 提升档案馆用户满意度的策略

针对档案馆与用户需求之间的上述差距 ,找出档案馆基础工作与服务工作的薄弱环节 ,全面提升用户满意度 ,应该是我们努力的基本策略与最终目的。

#### 3.1 基本思路 实现两个转变 ,建立两个体系

要解决用户满意度不甚理想的问题 ,笔者以为 ,国家档案局提出的实现两个转变、建立两个体系的要求 ,正是解决用户满意度的关键和根本。因为 :

首先 ,两个体系建设是对以往档案工作体系薄

弱方面的新加强。随着科学发展观的贯彻落实 ,民生问题已成为党政领导关注的重点 ,而大量民生问题的解决依赖于涉及民生的档案。这就把直接反映广大人民群众生存与活动状态、直接关系到人民群众切身利益的档案的价值凸显了出来。由于种种主客观原因 ,我们对涉及民生的档案收集不够、发展不足 ,满足不了用户的利用需求 ,档案资源体系、利用体系普遍存在着不科学、不完整、结构失衡的问题。因此 ,实现两个转变 ,建立两个体系是弥补以往档案工作体系薄弱环节的关键。

其次 ,两个体系健全与否直接影响甚至决定用户满意度。影响档案馆用户满意度的因素很多 ,诸如 :工作人员的服务(敬业精神、知识水平、业务能力、服务态度)、馆藏档案资源(数量、质量)、服务设备(设备的先进程度、可靠性、数量及功能)、服务过程(服务效率及经济性 ,开馆时间)、服务环境(优美、整洁、光照等舒适程度)、服务方式。上述这些因素中最基础、最本质的有两个 :馆藏档案资源和服务过程 ,而这两个因素最终归结为两个体系的建设。因此 ,实现两个转变 ,建立两个体系是提升用户满意度的基本思路。

#### 3.2 具体措施 :修订法规、扩大开放、整合资源

全方位推进 ,特别是下大力气深化、细化“两个体系”建设的具体措施是 :

第一 ,修订有关法规 ,调整进馆范围。重新审视过去制定的法规制度 ,修改不利于资源体系和利用体系建设的条款。首先 ,进一步修订《机关文件材料归档范围和档案保管期限表》,确保把反映党和国家重要工作、特别是反映该单位基本职能和涉及公民、关系广大人民群众切身利益的文件材料列入归档范围 ,例如 ,各单位应注意 ,把转发上级的或本单位制定的涉及职工待遇等合法权益的政策、方案等文件列入归档范围 ;把工资调整、套改时职工工资变化表列入归档范围 ;把年度考核中优秀或不合格的评定表或表彰决定列入归档范围 ;把职工内部调动调整的通知列入归档范围 ;把职工退休通知列入归档范围 ;把科研人员的项目成果报告、攻关报告、重要科技论文列入归档范围 ,并延长其保管期限。这项工作做不好 ,大量涉及普通群众合法权益的文件材料就会被排斥在归档范围之外 ,无法纳入档案资源体系。其次 ,修订《各级国家档案馆收集档案范围的规定》。仅把涉及普通群众合法权益的各种文件材料纳入归档范围是不够的 ,还必须将其纳入进馆范围 ,使其成为各级各类档案馆馆藏的组成部

分,才能真正建立起覆盖人民群众的档案资源体系。因此,接收范围的修订,要“充分考虑民生档案的接收问题,切实做到把对国家和社会、对广大人民群众具有保存和利用价值的档案都接收进馆,做到应收尽收。千万不能以现有馆库面积来定接收范围,而一定要以未来社会需求来定接收范围”<sup>[2]</sup>。例如,各级国家档案馆可以收集诸如:转制、破产、兼并企业的档案;与广大人民群众利益攸关的公共企事业单位档案,如保险公司档案,社保机构档案等等。

第二,加大档案开放力度,减少利用限制。2009年10月30日,国家档案局局长杨冬权在全国档案工作会上提出档案馆的职能要从“四位一体”扩展到“五位一体”,最终建成公共档案馆,由此,公共档案馆的建设问题从理论论证进入了实践操作阶段。然而,当前传统档案馆走向公共档案馆的瓶颈之一就是档案的开放问题。笔者认为,在开放问题上,我们的步子还是迈得太小。如果没有大量的开放档案,没有数量丰富的资源提供给广大用户,公共档案馆的建设便只能是空中楼阁,档案馆服务民生,服务广大人民群众也只能是空谈,用户满意度也只能徘徊于低谷。因此,笔者以为,当前的主要任务是在不损害国家、社会、集体、他人利益的前提下,调整现有的档案开放期限,大幅度缩短档案的封闭期,开放一切可以开放的档案。这是建设公共档案馆的需求,是政府信息公开条例的要求,是众多档案馆用户的渴望。目前档案开放面临的困境是相当一部分档案馆对需鉴定开放档案或鉴而不开,或鉴而不开,开放工作不能落在实处。对于这一问题,笔者认为归根结底是思想认识问题,特别是领导的思想认识问题。除要加大开放力度外,减少利用限制也是档案馆应注意的,要完善档案利用制度,尽力地在合理范围内简化档案利用的手续,减少利用的限制,为所有档案用户提供一个轻松便捷的利用过程。在这方面,浙江省法制办、省档案局联合颁布实施的《浙江省国家档案馆管理办法》可以给我们一些有益的启示。

第三,整合档案信息资源,实行多种模式的一站式服务。档案馆用户满意度低的原因之一是本馆

的档案资源不能满足用户的需求,用户需到其他各地、各类档案馆查找,这类情况突出表现在学生学者的学术研究上,如统计所示,2002—2006年某档案馆学生学者的用户满意度仅为53%,他们迫切希望通过某一档案馆获得来源广泛,形式多样,类型完整,内容全面的档案信息。因此,笔者认为档案部门应积极采取措施,加快整合档案信息资源,实行多种模式的一站式服务。这些模式包括:大档案管理,档案目录中心,网络化的数字档案馆。大档案管理是指各地国家综合档案馆与当地各类专业档案的合并,实行档案集中保管。这是一种体制上的改革,如2001年,广东省顺德市将城建档案室与房地产档案室合并到市档案馆,随后,深圳市档案馆与深圳市城建档案馆合并<sup>[3]</sup>。档案目录中心是指以某一档案馆为依托,汇集若干档案馆的特定档案目录信息开展馆际检索服务的一种专门档案信息管理机构<sup>[4]</sup>。它可以是全国性的或地区性的,也可以是专业性的。档案目录中心从根本上打破了档案资源按馆藏进行检索的惯有模式,可以实现资源共享,以弥补自身馆藏档案的不足,使得用户即便不能在本馆准确查到自己需要的档案,也可以通过目录数据库获得帮助或线索,从而提高用户满意度。数字档案馆、公共档案馆是各级各类档案馆努力奋斗的方向,而网络化的数字档案馆是档案馆迈向公共档案馆的重要步骤,各档案馆应加快馆藏数字化进程,并建立馆际之间的联网,使一个地区、一个省,乃至整个国家形成一个资源丰富庞大的档案信息系统,使用户一步到位地查询到分布于各资源库的档案信息。

#### 参 考 文 献

- [1] 李浩凌,肖珑,徐成. 用户满意度调查法在数字资源评估中的运用[J]. 大学图书馆学报,2007,25(1):41-46。
- [2][3] 杨冬权. 以丰富馆藏、提高安全保障能力和公共服务能力为重点,实现档案馆事业新跨越—在全国档案馆工作会议上的讲话(2009年10月30日)。
- [4] 周铭,王晋,乐淑芳. 议档案目录中心建设的几个基本问题[J]. 山西档案,2008(4):30-31。