

网络环境下

档案信息 管理服务研究

卞昭玲 著

DANG AN XIN XI

GUAN LI FU WU YAN JIU

中国档案出版社

网络环境下

档案信息 管理服务研究

卞昭玲 著

中国档案出版社

责任编辑/田小燕

图书在版编目(CIP)数据

网络环境下档案信息服务研究/卞昭玲著. —北京:
中国档案出版社, 2006. 10

ISBN 7-80166-762-X

I. 网... II. 卞... III. 计算机网络—应用—档案
工作—研究 IV. G270.7

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 094292 号

出版/中国档案出版社(北京市宣武区永安路 106 号 100050)

发行/全国新华书店

印刷/北京振兴源印务有限公司

规格/880×1230 1/32 印张/8.75 字数/220 千字

版次/2007 年 1 月第 1 版 2007 年 1 月第 1 印刷

印数/1500 册

定价/28.00 元

前 言

从传统上讲,工业化发达的欧美国家的档案工作主要针对国家档案馆而言,形成了满足用户需求的一套档案信息服务理论,并且档案馆与图书馆等信息服务机构有很好的合作关系,彼此实现了协调发展。而我国的档案工作是引入前苏联模式,既包括档案馆层次,亦包括各个单位内部的档案部门层次。由于文件档案是人类各项活动直接产生与形成的原始记录,如实地反映了社会活动过程及其结果,具有行政有效性和法律证据价值,因此,长期以来我国档案管理组织一直过度强调保密性,对用户服务的理论研究和实践活动重视不够。从整体上讲,我国档案机构不仅不如图书馆、情报机构那样重视用户研究并提供有针对性的服务,而且也缺乏与图书馆等组织的交流和合作。档案工作还没有很好地解决旧有矛盾,又面临着网络环境下无纸化办公和文档数字化所带来的一系列挑战,于是,我国档案信息服务中存在的问题更为复杂。今天,在政府信息公开化、文档电子化与信息在创新活动中不可或缺性等因素共同作用下,充分挖掘文档信息价值以服务于科学决策和自主创新的同时,如何有效地控制数字信息管理和运维成本,将成为文档信息形成组织特别是企业组织亟待解决的问题。

随着信息技术的发展,特别是网格技术(Grid Technology)的不断成熟,降低数字信息总体拥有成本(TCO)不再是梦想。国外推出信息存储“按需计算”概念。按需计算模式,将为管理海量数字信息提供最佳的解决方案。然而,由于我国实施信息化建设之前没有完成工业化过程,各项活动的开展,还没有形成标准化、规范化管理的自觉行为习惯,加上相关法律、法规不到位,因此,我国解决海量信息管理问题,不能简单照搬国外按需计算模式,而应立

足于现实,深入探讨和系统研究我国实际,寻找可行的解决方案。正是基于以上原因,笔者选择了“网络环境下档案信息服务”作为研究内容。在本书即将出版之际,笔者欣喜地看到国际 IT 界就网络标准已经达成共识,并经细化正逐渐推出系列标准。基于网络服务资源框架标准草案(WSRF),美国 SUN 公司号称推出 1GB 按月 1 美元收费的公共存储服务。针对信息管理按需计算前沿课题,笔者梳理我国档案信息服务存在的问题,分析按需计算的优越性,探索适应我国需要的低成本信息管理按需计算模式。本研究,力求从理论层面分析和揭示档案信息服务新动向与新特点,丰富、充实档案信息服务理论,并对档案信息服务实践能有指导意义。

本书着力从以下几个方面进行探索:

- 运用现代服务理论,在档案信息服务领域,提出对内服务和对外服务的整体服务理念,及开展相适应的档案信息服务的观点。为保证档案信息服务组织全面、协调、可持续健康发展,提出采用绩效考评方法——“平衡记分法”来评估档案信息服务绩效。

- 探讨文档信息托管服务模式,并就其内涵加以界定,指出应包括三个层面的内容:一是信息技术外包;二是外包电子信息存储管理;三是外包文档信息管理服务。

- 建构文档信息管理的“三模式”说。即自服务模式、托管服务模式与集成服务模式。随着社会资本注入档案信息外包组织,可能从根本上导致档案信息服务的市场、竞争及生存等一系列变化,出现档案信息服务产业化趋势。

本书是在我的博士学位论文“档案信息服务论”基础上修改而成,为河北大学人文社会科学研究项目“网络环境下文档管理研究”成果之一,并得到河北大学出版基金的支持。

谨以此书献给所有鼓励与帮助过我的老师、朋友和家人们。

卞昭玲

2005 年 12 月于河北大学紫园

序

2001 年底,当卞昭玲同学与我谈起博士论文选题时,她说准备写档案信息服务方面的毕业论文,我认为这个想法不错,欣然同意了她的选题。

卞昭玲大学毕业后,十多年来一直承担“科技档案管理学”与“情报学概论”等课程的教学任务。为了更好地完成教学工作,她密切关注着档案学与情报学两个学科的学术研究与发展动态。随着网络环境的形成,在保护好社会组织记忆的基础上,档案信息服务如何更好地为创新研究和科学决策提供支持,成为学界关注的重要课题。因此,网络环境下档案信息服务研究具有重要的理论和实际意义。这本专著,就是她在博士学位论文的基础上经修改、补充与完善而成,是她多年来从事相关研究的积累而铸就的成果。

作为学术著作,我认为一定要能反映研究者独到的见解,并且要做到理论联系实际。这本专著的创新之处主要体现在以下几个方面:

1. 运用现代服务理论,在档案信息服务领域,创意性地提出对内服务和对外服务的整体服务理念,以及开服相适应的档案信息服务的观点。为确保档案信息服务组织全面、协调、可持续健康发展,提出采用当今先进的绩效考评方法——“平衡记分法”来评估档案信息服务绩效。

2. 提出文档信息托管服务模式,并就其内涵加以界定,指出应包括三个层面的内容:一是信息技术外包;二是外包电子信息存储管理;三是外包文档信息管理服务。

3. 建构文档信息管理的“三模式”说。即自服务模式、托管服务模式与集成服务模式。随着社会资本注入档案信息外包组织,

可能从根本上导致档案信息服务的市场、竞争及生存等一系列变化,出现档案信息服务产业化趋势。

一本学术著作除了需要具有创新性,它的可读性也是十分重要的。本书作者在写作时,进行了较为完整的构思,体现出较为严谨的逻辑思维。对内容的取舍、学术思想的阐释、研究背景的介绍等等尽力进行反复推敲,以期达到结构严谨,内容充实,论述贴切、逻辑性强的效果。

随着世界信息社会、服务经济的到来,国外对“服务科学”的探索正在不断地走向深入,人们正从新环境、新视角对其进行诠释,认为“服务科学”(Services Sciences, Management, and Engineering)应是服务科学、管理与工程的简称。这一动向也引起我国学者、专家的关注,加快了理论研究与实践探索的步伐。本书作者对组织机构文档信息托管服务的探讨正是符合这一发展趋势。2005年9月,国家自然科学基金委员会管理科学部把“企业信息管理外包”研究纳入该部主任基金应急研究项目之一;2006年3月1日施行的《电子银行业务管理办法》中的“第五章业务外包管理”,也开始关注并解决电子数据管理;2006年3月21—23日,世界上最早成立并在信息管理等标准化方面发挥重要作用的标准化组织——英国标准化协会(BSI)发起,在中国大连、上海和深圳举行“信息安全管理系列研讨会”,其中大连会场的主题是“信息管理外包”,邀请专家介绍国外经验;再有,我国沈阳威泰科技有限公司举行“在线存储服务”论坛,并计划在2006年7月启动“中容数据(ChinaVault)保管中心”的建设;另外,2006年3月24日,IBM公司在北京举行的“IBM论坛2006:创新缔造价值”年会上,专家也指出:未来成功企业是那些聚焦于少数关键“业务组件”的专业化组织,外部专业化服务将变成普遍服务。在世界经济重新分工与合作的大趋势下,包括数字信息管理外包在内的外包服务将成为各种组织的选择。

当然,基于网络环境,包括文件、档案信息在内的组织机构的信息管理外包还是一个新事物,且有一系列问题有待于深入探讨,希望作者在已有成果的基础上,进一步开展系统研究,为推动我国档案信息服务健康、持续发展继续做出贡献。

谨以为序。

王传宇

2006年4月18日

目 录

导论	(1)
一、研究背景	(1)
二、研究目标和方法	(4)
三、研究内容	(6)
四、本书的创新点	(7)
第一章 档案信息与档案信息服务	(9)
第一节 信息	(9)
一、对信息的认识	(9)
二、信息的基本特性	(13)
第二节 档案信息	(14)
一、档案信息及其特性	(15)
二、公共档案信息和内部档案信息	(18)
三、档案信息资源的配置	(21)
第三节 档案信息服务及其基本原理	(31)
一、服务及其特征	(31)
二、档案信息服务及其特性	(37)
三、档案信息服务的基本原理	(43)
第二章 档案信息服务结构	(49)
第一节 档案信息服务对象	(50)
一、档案信息用户及其需求分类	(50)
二、用户档案信息需求的影响因素	(53)
三、用户档案信息需求的研究方法	(60)
四、用户的信息心理—行为释析	(62)

第二节 档案信息服务工作者	(71)
一、档案信息服务者的素质	(71)
二、授权管理在档案信息服务组织中的应用	(81)
三、“组织—员工—用户”关系分析	(86)
第三节 档案信息服务内容与服务方式	(88)
一、档案信息服务业务的基本类型	(88)
二、特定的服务和档案信息服务产品	(91)
三、档案信息服务基本方式	(92)
四、档案信息服务内容与服务方式的统一	(96)
五、档案信息服务策略的“评估—提供—检测”模型	(97)
第三章 档案信息服务过程控制	(100)
第一节 档案信息服务作业系统管理	(101)
一、档案信息服务作业系统	(101)
二、档案信息服务作业系统的要素及其关系	(106)
三、档案信息服务中的管理	(112)
第二节 档案信息服务绩效评估	(120)
一、绩效评估和档案信息服务绩效评估	(120)
二、档案信息服务绩效评估过程	(126)
三、平衡记分法的“战略”观与“平衡”观	(129)
第三节 档案信息服务中的开放与保密	(131)
一、档案信息服务中的开放问题	(132)
二、档案信息服务中的保密问题	(138)
三、档案信息服务活动中的开放与保密的协调统一	(140)
第四章 变化中的档案信息服务	(142)
第一节 变化中的档案信息服务组织	(142)
一、档案馆从“国家模式”向“社会模式”的转变	(142)

二、初露端倪的新型档案信息服务机构——档案信息 托管组织	(149)
三、档案信息服务模式比较研究	(155)
第二节 档案信息托管服务的基础	(164)
一、档案信息托管服务的认识基础	(165)
二、档案信息托管服务的技术基础	(171)
三、档案信息托管服务的实践基础	(184)
四、档案信息托管服务的理论基础	(187)
第三节 档案信息服务产业化	(195)
一、信息产业和信息内容产业	(195)
二、孕育中的档案信息服务产业	(200)
三、档案信息服务业形成的标志	(203)
第五章 档案信息服务法律保障	(205)
第一节 信息政策与信息法律	(205)
一、我国的信息政策内容与制定原则	(205)
二、信息法特点及其立法体系建构	(211)
三、信息政策与信息法律的互补	(216)
第二节 档案信息服务的有关政策与法规	(218)
一、信息公开制度	(219)
二、国家、组织与个人信息安全法律规范	(224)
三、知识产权与信息产权	(237)
四、电子商务活动法律规范	(242)
五、电子政务活动法律规范	(245)
六、档案信息服务相关的法律规范	(248)
参考文献	(250)
后 记	(259)

导 论

一、研究背景

伴随着科学技术的迅速发展,特别是信息技术产品的层出不穷及其广泛应用,互联网络正在从根本上打破时空限制。依托连接世界各地的计算机网络,仿佛地球变得越来越狭小,我们能几乎无时差地获悉“地球村”的各种信息。世界一体化、经济全球化正向人们走来。

在全球“一体化”的趋势下,经济竞争不再仅仅局限于企业之间,已经演化成国家与国家之间、政府与政府之间的较量。为了在新一轮的信息经济、知识经济角逐中占据制高点,拥有竞争优势,各国政府纷纷制定本国信息发展战略,越来越重视和加强信息资源的建设。尤其是电子商务、电子政务等的推广和普及,作为组织依心信息资源的文档信息资源的作用日益彰显。与此同时,传统文档信息的真实、可靠的记忆和证据力却受到数字信息的非人工识读性、信息与特定载体可分离性、可用性等特点的挑战。面对电子网络环境,档案信息服务正“由保管记录活动的证据变为确保这种证据的确实产生,进而确保上述活动本身有可信证据作为证明。档案人员也因此由消极的文献记录保存者变为档案遗产的积极塑造者,从仅仅继承文件的公正的、不带偏见的保管者变为在档

案形成过程中明确历史责任感的积极干预者。”^①按照档案信息服务这一发展趋势,档案信息服务者将从传统的单纯的幕后工作者,逐渐地走向前台成为各种活动的重要参与者。怎样做才能不负众望,才能肩负起历史和现实的责任,这需要档案人给以回应,即积极和主动地正视并参与到解决网络活动产生的海量电子文档信息而引发的一系列管理与服务问题中去。令人欣喜的是世界各国档案组织和相关机构都正积极探索,并在不断加强国际之间的交流与合作,共同寻求解决方案,如 InterPARES 项目、欧盟档案馆网络项目^②等。

从传统上讲,国外的档案服务研究主要是以档案馆服务为对象,形成了满足用户需求的一套档案信息服务理论,并且档案馆与图书馆等信息服务机构有着很好的合作关系,实现了共同的协调发展。而我国的档案服务既包括档案馆层次,亦包括各个单位内部的档案部门层次。由于档案信息的特殊性,长期以来档案组织一直过度强调保密性,对用户服务的理论研究和实践活动重视很不够。从整体上讲,我国档案机构不仅不如图书馆、情报机构那样重视用户研究并提供有针对性的服务,而且也缺乏与图书馆等组织的交流与合作。档案服务中的旧有的矛盾还没有很好地解决,又面临着网络环境下文档数字化所带来的一系列挑战,因此,我国档案信息服务中存在的问题更为复杂。在文档电子化与政府信息公开化的大势所趋下,档案组织如何适应新环境,提供热情周到、充满人性化的服务,赢得档案信息用户的满意,这对我国档案信息服务者来讲,不能不说是一个新的且亟待探讨和解决的课题。

① T·库克:1898年荷兰手册出版以来档案理论与实践的相互影响,《第十三届国际档案大会文件报告集》,中国档案出版社,1997年版。

② European Archive Network Project, http://www.euan.org/euan_final.doc#_Toc23207989, 于2004年1月10日访问。

与此同时,一方面在世界贸易组织乌拉圭回合谈判的“服务贸易”协议中,已经把“档案馆服务”内容纳入世贸组织成员国之间的磋商谈判范畴。档案馆市场化的经营管理必将是未来的发展目标。怎样才能最经济地管理档案信息和最有效地实现档案信息服务,必将会提到档案馆的重要日程上来;另一方面,我国加入WTO之后,面对全球化竞争,各种组织中的活动日益复杂,问题处理难度日渐加大,传统的仅凭经验行事已经很难保证决策的准确无误,科学决策必须以各种信息为基础,尤其是离不开档案信息。如何最经济地实现数字档案信息服务,也必然会摆在文档信息形成组织面前,特别是追求效益最大化的企业将会更加重视降低信息服务成本。

因此,在充分享用计算机网络的高效率的同时,人们也在设法降低数字信息管理和运维成本。随着信息技术特别是网格技术的不断成熟,降低数字信息总体拥有成本(TCO)不再是可望不可及,技术服务商们正尝试着像水、电等物质资源那样提供数字信息存储资源。以IBM公司为首大力倡导的“IT集成、数据存储和应用服务”的“按需应变”理念和模式正在变为现实。笔者一直关注着大量数字信息产生而带来的管理成本激增与前所未有的对技术依赖问题的解决办法,按需计算模式的出现,为大量数字档案信息的管理提供了更多的选择方案。“数字档案信息托管”服务模式应运而生,但终究这是一个新生事物,仍有待于人们对其进行深入探讨。

正是鉴于以上原因,故笔者选择了“档案信息服务”作为研究内容。以求在宏观上从理论层面分析和揭示档案信息服务的新动向与新特点,丰富、充实档案信息服务理论,并对档案信息服务实践能有指导意义。

另外,需说明的是,这里的档案信息服务包括一切以档案信息为服务内容管理服务,即档案信息服务既指档案馆的档案信息

服务,也指档案形成组织的档案信息服务。同时,由于档案馆和档案形成组织之间存在着种种差异,以及为分析问题的需要,有时档案信息服务特指档案馆的档案信息服务;有时指的是档案形成组织的档案信息服务,特别是企业实体档案形成组织的档案信息服务,这种情况一般都作了明确交待。

二、研究目标和方法

(一)研究目标

本书研究的目的在于提供具体的、固定的档案信息服务模式,而是透过档案信息服务的现象,探讨档案信息服务的本质,从宏观上进一步完善档案信息服务的基本理论。也就是说,本书并不是为具体的档案信息服务勾画出非常具有可操作性的服务流程和方法,而是提供档案信息服务的理论框架,供各种档案信息服务组织在服务实践中借鉴,为服务决策提供一个总体把握。

档案信息服务决策的总体把握就是使正在引入市场化经营理念的档案组织以人为本,能够更加全面、准确地认识档案信息服务的实质。在总的研究目的的指引下,本书的研究目的可细化为具有操作性的几个方面:

第一,进一步阐明档案信息服务的实质。虽然人们对档案信息服务的本质、档案信息服务与其他信息服务的不同等问题进行了一些探讨,但随着实践发展、技术条件变化,已有的理解也会发生变化。

第二,阐明档案信息服务的基本概念,建立档案信息服务的宏观理论。由于基本概念是理解档案信息服务的基础,也是档案信息服务含义演变的基点,从基本概念研究出发,才能形成和得出档案信息服务的理论成果。

第三,提高档案信息服务理论与实践的密切联系度。由于档案信息服务具有很强的实践性,容易造成来自于某些方面的实践

所形成的认识,被其他实践活动不结合实际而不恰当地加以应用,或是已经变化了的实践却仍固守原有的认识,如文书档案信息服务实践不适当地应用到科技档案信息服务中;再如不考虑技术变化因素,仍坚持传统的档案信息服务理论指导网络环境档案信息服务实践等等。因为任何实践活动都具有一定的方向和范围,基于不同实践的认识,难免会有不一致。因此,只有在更广泛的实践基础上形成的理论对实践才具有指导意义,换句话说,随着对实践的认识广度和深度的增加,理论与实践相联系的密切程度才能提高。

第四,寻求和发现更加适宜的档案信息服务模式。文档信息必须依靠形成者自己管理才安全,甚至可以不计成本,这种传统认识和实践受到数字网络的冲击。网络环境下,市场竞争日趋激烈,狭隘保密观并不能确保文档形成组织的信息安全和竞争优势,但网络却为档案信息服务提供了降低成本的平台。因此,需要我们以更宽、更广的视域来审视原有的实践和认识,自觉地采用全面的、协调的、可持续的发展观来选择档案信息服务模式,从而确保档案信息服务的健康发展。

(二)研究方法

研究方法是为研究目的服务的,是根据研究对象选取的。在本书研究过程中,具体采用了指导性的思想方法和操作性的技术方法。

思想方法包括:首先,以历史唯物主义和辩证唯物主义为指导,结合使用现象学方法与实证方法。运用现象学方法的整体原则保证档案信息服务研究的全面性和系统性,同时辅以实证方法的“可证实性原则”,通过数学模型进行分析,确保整个研究的科学性和精确性。

其次,正确看待“问题”与方法。按照“从问题到方法”的思路,采取“以问题为中心”的研究路径,而不是按照“从方法到问

题”的思路,“以方法为中心”的研究倾向。在具体研究中,根据问题的特性和待描述的方面选择与采用合适的技术方法,而不是根据具体方法所能达到的范围和程度开展研究活动。

第三,采用系统方法中的整体观点、联系与制约观点、等级秩序观点、动态观点和优化观点,以及信息方法和逻辑方法的相应规则。

技术方法是在确定研究题目和搜集资料的过程中应用的,主要采用了文献调查法和口头访谈法。具体来讲,主要通过图书和期刊,进行文献查阅;通过相关网络站点,进行相关文献的选择;就有关问题,请教相关学者和专家;并通过 E-mail,寻求有关人士的帮助和支持。

三、研究内容

本书共分五章:

第一章是本书的基本概念介绍。主要阐释信息、档案信息与档案信息服务及其之间的相互关系,讨论了档案信息服务的特性和档案信息服务的基本原理,明确了档案信息服务内在规律,为做好档案信息服务奠定基础。

第二章研究档案信息服务活动的基本要素,即服务对象,服务者、服务内容和方式。了解用户需求中的影响因素,根据不同用户的具体情况,有针对性地进行服务。一个组织要赢得用户满意,管理者必须首先让服务者满意。对管理者来讲,对内服务比对外服务更加重要,只有调动员工的积极性、创造性,建立有效的奖惩机制,采取有效的服务手段和方式,才会使最终用户满意和忠诚。

第三章具体探讨档案信息服务的过程控制。分析档案信息服务作业要素,确立档案信息服务系统模型,为实现档案信息服务的最优化,重点对档案信息服务的质量管理、效益管理和创新管理进行控制;引入“平衡记分法”对档案信息服务绩效进行评估,以利