

## 摘 要

在近二十多年来，我国的档案信息资源共享逐渐发展并且取得了一定的成效，长三角地区的区域一体化发展也成为了重要的国家战略，同时也对长三角地区档案跨区域一体化发展提出了新的要求，尤其是与人民的生活息息相关的民生档案领域引起了社会的广泛关注。在这样的时代背景下，长三角民生档案跨区域一体化在线查档平台作为为档案部门信息惠民的一项新举措，让公众可以不受时间地域的限制，在线进行查档服务，对构建服务型政府具有重要意义。由于平台为民所用的性质，平台建设完成后，公众的体验感受对平台后续的开发利用尤为重要。因此，本研究从公众利用的视角出发，对长三角民生档案跨区域一体化在线查档平台的服务品质和满意度进行研究，从而在此基础上对平台的运营提出优化建议。

本文基于对民生档案和跨区域一体化在线查档概念和相关理论的界定，对长三角民生档案跨区域一体化在线查档平台现状进行分析，指出长三角民生档案跨区域一体化在线查档平台公众利用过程中存在的问题主要包括：公众对平台缺乏深入了解、公众的信息安全保障存在风险、公众需求与平台服务不匹配，并对此提出原因分析。最后，针对性提出长三角民生档案跨区域一体化在线查档平台公众利用优化建议，主要包括：加强档案宣传工作提高服务质量、加强信息共享平台建设的安全保障；加强档案资源数据支撑；促进长三角跨区域协同治理。

论文的创新之处体现在以长三角民生档案跨区域一体化在线查档平台为研究对象，通过问卷调查和网络调研等方式，从公众利用的视角分析目前长三角民生档案跨区域一体化在线查档平台的公众利用现状，取得的成效、突出存在的问题及其原因，真正从社会公众的角度出发，了解公众需求，加强平台的优化设计，进一步提高长三角地区的社会公众对于民生档案利用的满意度，为公众提供更加便捷化的服务。并且针对性地提出对策建议，进一步提高长三角地区民生档案跨省服务工作的公众利用效率，也为我国其他地区开展民生档案跨省服务提供经验借鉴。

**关键词：**区域档案信息资源；长江三角洲；民生档案；在线查档

## Abstract

In the past two decades, the sharing of archives information resources in my country has gradually developed and achieved certain results. The regional integration development of the Yangtze River Delta region has also become an important national strategy. Development has put forward new requirements, especially the field of livelihood archives, which is closely related to people's lives, has attracted widespread attention from the society. In such an era, the cross-regional integrated online file search platform for people's livelihood archives in the Yangtze River Delta is a new measure for the archives department to benefit the people with information, allowing the public to conduct file search services online without being restricted by time and region. Service-oriented government is of great significance. Due to the nature of the platform being used by the people, after the completion of the platform construction, the public's experience is particularly important for the subsequent development and utilization of the platform. Therefore, from the perspective of public utilization, this study studies the service quality and satisfaction of the cross-regional integrated online archives platform for people's livelihood archives in the Yangtze River Delta, and on this basis puts forward optimization suggestions for the operation of the platform.

Based on the definition of the concept and related theories of people's livelihood archives and cross-regional integrated online archives, this paper analyzes the current situation of the cross-regional integrated online archives inspection platform for people's livelihood archives in the Yangtze River Delta, and points out that the cross-regional integrated online archives platform for people's livelihood archives in the Yangtze River Delta. The problems existing in the process of public use mainly include: the public lacks in-depth understanding of the platform, the risk of public information security, and the mismatch between public needs and platform services, and analyzes the reasons for this. Finally, it puts forward suggestions on optimizing the public use of the cross-regional integrated online archives inspection platform for people's livelihood archives in the Yangtze River Delta, mainly including: strengthening archives publicity work, improving service quality, strengthening the safety guarantee of information sharing platform construction; strengthening archives resource data support; Triangular cross-regional collaborative governance.

The innovation of the thesis is reflected in the research object of the cross-regional integration of the Yangtze River Delta people's livelihood archives online file search platform, through questionnaires and network research and other methods, from the perspective of public use to analyze the current cross-regional integration of the Yangtze River Delta people's livelihood archives online search. The current situation of public use of archives platforms, the achievements, outstanding problems and their reasons, from the perspective of the public, understand the needs of the public, strengthen the optimization design of the platform, and further improve the public in the Yangtze River Delta region for the use of livelihood archives. satisfaction and provide more convenient services to the public. And targeted countermeasures and suggestions are put forward to further improve the public utilization efficiency of the cross-provincial service of the people's livelihood archives in the Yangtze River Delta region, and also provide experience and reference for other regions in my country to carry out the cross-provincial service of the people's livelihood archives.

**Key words:** Regional archive information resources; Yangtze River Delta; People's livelihood archives; Online archives

# 目 录

摘 要.....	I
Abstract.....	II
第 1 章 绪论.....	1
1.1 研究背景.....	1
1.2 研究目的及研究意义.....	2
1.2.1 研究目的.....	2
1.2.2 研究意义.....	2
1.3 国内外研究综述.....	3
1.3.1 国内研究现状.....	3
1.3.2 国外研究现状.....	5
1.3.3 研究述评.....	7
1.4 研究思路与方法.....	7
1.4.1 研究思路.....	7
1.4.2 研究方法.....	8
1.5 研究创新点.....	9
第 2 章 相关概念及理论基础.....	10
2.1 概念界定.....	10
2.1.1 民生档案.....	10
2.1.2 跨区域一体化在线查档.....	11
2.2 理论依据.....	12
2.2.1 档案利用理论.....	12
2.2.2 信息共享理论.....	13
2.2.3 协同治理理论.....	14
第 3 章 长三角民生档案跨区域一体化在线查档平台现状分析.....	15
3.1 长三角民生档案跨区域一体化现状调研.....	15
3.1.1 调查范围及对象.....	15
3.1.2 调研过程及内容.....	17
3.1.3 调查结果.....	18
3.2 长三角民生档案跨区域一体化在线查档平台所取的实效.....	25
3.2.1 打破区域壁垒，实现资源利用共享.....	25

3.2.2	平台操作便捷，简化公众利用流程.....	25
3.3	长三角民生档案跨区域一体化在线查档平台所取实效的原因.....	27
3.3.1	国家政策大力支持，力推区域互通合作.....	27
3.3.2	政务平台日益成熟，助力在线查档服务.....	28
3.4	长三角民生档案跨区域一体化在线查档平台存在的问题.....	28
3.4.1	公众对平台缺乏深入了解.....	28
3.4.2	公众的信息安全保障存在风险.....	29
3.4.3	公众需求与平台服务不匹配.....	29
3.5	长三角民生档案跨区域一体化在线查档平台存在问题原因分析.....	30
3.5.1	公众对在线查档认知不够充分.....	30
3.5.2	公众宣传工作相对滞后.....	31
3.5.3	数据安全存在隐患.....	31
3.5.4	平台管理制度和运行系统尚不完善.....	32
<b>第4章</b>	<b>长三角民生档案跨区域一体化在线查档平台优化对策.....</b>	<b>33</b>
4.1	加强档案宣传工作提高服务质量.....	33
4.1.1	加强档案的亲民宣传.....	33
4.1.2	提高公众在线查档意识.....	34
4.1.3	强化档案人员服务精神.....	34
4.2	加强信息共享平台建设的安全保障.....	35
4.2.1	加强档案信息平台的安全体系建设.....	35
4.2.2	做好数据安全保障工作.....	36
4.3	加强档案信息资源数据支撑.....	36
4.3.1	加快区域档案数字化建设.....	36
4.3.2	加强共享数据组织.....	37
4.3.3	提高共享数据库的质量.....	37
4.4	促进长三角跨区域协同治理.....	38
4.4.1	构建数字档案信息资源共享协调机制.....	38
4.4.2	完善信息沟通反馈机制.....	38
<b>第5章</b>	<b>结语与展望.....</b>	<b>40</b>
	参考文献.....	41
	致  谢.....	45
	附  录.....	47
	个人简历、在学期间发表的学术论文与研究成果.....	51

# 第 1 章 绪论

## 1.1 研究背景

随着社会经济的不断发展以及公众意识的逐渐提升,档案工作已经开始逐渐融入人们的社会生活,公众对于民生档案的利用频率也在不断增加,越来越多的社会公众在日常生活中开始接触民生档案。由于公众对民生档案的利用需求不断提高,我国的档案部门也开始逐渐意识到档案工作发展过程中公众利用的重要性,强调要建设档案资源共享机制,为普通群众提供更加便捷化的民生档案服务。2012年,在全国档案局馆长会议上杨冬权提出当年将搭建“全国开放档案信息资源共享平台”,自此掀起了档案信息资源共享平台的研究热潮,各地档案部门和业务部门纷纷建设共享平台项目,“长三角民生档案区域共享”等各个地区民生档案资源共享政策逐步施行。从2018年开始,我国长三角地区的区域一体化战略已经成为了重要的国家战略,长三角区域不同地区之间的沟通与合作已经进入到新的历史阶段,尤其是随着现代信息技术的不断进步以及公民意识的逐渐提高,对于长三角区域的公共服务能力也提出了更高的要求。

在这样的社会背景下,2018年3月,江苏省、安徽省和浙江省、上海市三省一市的档案局颁布了《开展民生档案“异地查档、便民服务”工作合作协议》计划书,把“异地查档、便民服务”的协调会议机制纳入到日常工作中来<sup>①</sup>。2019年,国务院出台了《长江三角洲区域一体化发展规划纲要》,指出要坚持民生共享,创新跨区域的服务机制,提高长三角地区的公共服务能力<sup>②</sup>。并且三省一市逐渐开始建立民生档案跨区域一体化在线查询平台,通过长三角区域各地区之间档案部门的密切沟通与合作,开创了全国首次民生档案跨省利用的先河。

直到今天,长三角民生档案跨区域一体化在线查询平台的建设不仅便利了长三角区域人民群众的生活,而且提高了各地区档案部门的工作效率,充分发挥了民生档案的作用和价值,也提升了公众的幸福感。但是总体来说,目前我国长三角民生档案跨区域一体化在线查询平台仍然处于探索阶段,在发展的过程中仍然存在一定的不足之处。

---

① 胡正秋. 沪苏浙皖签署民生档案“异地查档、便民服务”工作合作协议[J]. 中国档案, 2018(04): 11.

② 中共中央国务院. 国务院印发《长江三角洲区域一体化发展规划纲要》[EB/OL]. (2019-12-01)[2020-01-04] [http://www.gov.cn/gongbao/content/2019/content\\_5462503.htm](http://www.gov.cn/gongbao/content/2019/content_5462503.htm)

## 1.2 研究目的及研究意义

### 1.2.1 研究目的

长三角民生档案跨区域一体化在线查档,实际上就是要实现长三角区域内部的统一规划,加强不同地区之间档案信息的交换,实现档案信息资源在线共享,为区域内的社会公众提供更加便民利民的服务。本文在研究的过程中基于公众利用的视角,分析长三角地区民生档案跨区一体化在线查档平台的发展现状以及在发展过程中所存在的问题,并且针对性的提出相应的对策建议,进一步优化长三角民生档案跨区域一体化在线查档平台,为长三角地区的社会公众提供更加便捷的民生档案服务。

### 1.2.2 研究意义

本文对长三角民生档案跨区域一体化在线查档平台的研究主要具有两方面的意义:

**理论意义:**通过对国内外有关民生档案跨区域一体化的相关文献资料进行整理和归纳,发现目前专门研究长三角民生档案跨区域一体化在线查档平台现状的文献资料较少。一直以来,学者对于档案信息资源的相关研究主要集中于“收、管、用”等方面,近几年来,随着公众意识的不断增强,社会公众对于民生档案的需求越来越旺盛,相关文献资料也就更加倾向于如何保证档案信息被公众更好地利用。长三角民生档案信息资源在线共享能够极大的丰富档案的利用价值,随着档案信息化建设的不断发展,各级各类的档案服务平台的搭建也已经逐步形成,逐步完善。建立长三角民生档案跨区域一体化在线查档平台,能够把分布在沪苏浙皖的不同地区不同领域不同门类的民生档案借用信息技术进行整合管理,提高档案信息的利用效率,方便公众在线查档,为开展民生档案的研究提供了实践样本。本文在研究的过程中以民生档案跨区域一体化在线查档平台为研究对象,对于丰富区域档案信息资源共享平台相关理论成果具有一定的理论意义。

**实践意义:**在过去,沪苏浙皖各个地区档案管理部门各自为政,各不互通,档案信息资源无法及时共享。公众利用困难,尤其是跨省档案的处理,费时费力,存在各地区各级档案部门提供的信息资料不及时、不全面、不规范等问题,难以满足公众利用的需求。实行长三角民生档案跨区域一体化在线查档,各省市地区间民生档案资源你来我往,合作共享,统一通过在线查档平台的规范管理,协调合作,共同规范档案利用要求,为长三角民生档案的一体化管理提供了充足的信息资源。随着社会经济的不断发展以及信息技术水平的逐渐提高,民生档案跨区域一体化在线查档平台的建设与发展已经成为了重要的时代趋势。如何面向普通

公众开展档案利用工作是近几年来我国档案部门在发展过程中需要解决的重要难题,在长三角民生档案跨区域一体化在线查询平台建设和发展的过程中如何提高公众利用的效率,了解公众对民生档案利用的实际需求,针对性的开展档案部门的相关工作是我们需要解决的重要问题。本文通过对长三角民生档案跨区域一体化在线查询平台建设现状的研究,一方面,能够为长三角地区的人民群众提供更加便捷化档案服务工作,提高了长三角地区档案部门的工作效率;另外一方面,长三角民生档案跨区域一体化在线查询平台的成功实践,也给我国其他地区开展民生档案跨省服务提供了经验借鉴。总体来说,本文对于长三角民生档案跨区域一体化在线查档平台的研究不仅能够满足社会公众对于民生档案信息的需求,还能够进一步促进档案馆的信息化进程,具有一定的实践意义。

### 1.3 国内外研究综述

#### 1.3.1 国内研究现状

本文在研究的过程中在中国国知网搜索关键词“民生档案”、“跨省服务”、“区域档案+信息共享”等关键词,截止时间为2021年12月底,检索结果如下表1.1所示:

表 1.1 国内文献检索结果(单位:篇)

数据库	中国优秀博硕士学位论文全文数据库	中国学术期刊(网络版)	国内外重要会议论文全文数据库
民生档案	91	2624	195
跨省服务	2	3	0
跨馆服务	4	33	0
区域档案+信息共享	5	39	0
档案+信息共享服务平台	15	44	3
档案+信息共享建设平台	11	0	1
区域档案+资源共享	3	21	2

通过对国内相关文献资料的阅读、整理和归纳,可以发现目前的研究主要集中在以下几方面:



一是关于民生档案管理的研究。目前国内学者对于民生档案的管理工作展开了较为丰富的研究,并且注重集中在民生档案管理的过程中应该如何了解社会公众对于档案利用的需求,并且满足公众需求,进一步加强民生档案的资源共享机制;转变档案部门工作人员的工作态度,更好地为人民群众服务。黄东霞在研究的过程中指出随着现代信息技术的不断发展,互联网技术开始实现与档案管理工作的集合,民生档案的信息资源共享实际上指的就是通过不同区域之间档案部的沟通与合作,将相对分散以及孤立,但是与社会公众的日常生活息息相关的民生档案信息进行统一且相对规范化的管理,从而实现不同区域民生档案信息的资源整合,发挥民生档案的重要价值,真正为区域的社会公众提供更加便捷化的服务。民生档案信息资源共享实际上强调的是对于档案信息资源与服务的整合,才能够提高民生档案管理的效率<sup>①</sup>。

二是关于民生档案资源共享机制的研究。我国学者在研究这一问题的过程中不仅从管理学的视角进行论证,还从技术实现的角度出发,探讨应该如何建立民生档案资源共享机制。宋懿在研究的过程中指出要发挥民生档案资源的作用和价值,必须要体现为民服务的功能。要实现不同区域之间的民生档案资源共享,首先就要建设民生档案资源整合与数字档案管理系统建设。目前我国的民生档案资源共享机制在发展的过程中也存在一定的问题,主要体现在相关工作人员的公共服务意识比较薄弱以及宣传力度不足,很多社会公众并不了解民生档案信息资源共享平台的使用方法<sup>②</sup>。李广都则在研究的指出随着现代信息技术的不断发展,大数据信息技术为民生档案信息资源共享平台的建设提供了新的机遇,能够通过数字化的管理方式进一步了解公众利用民生档案的实际需求,并且开展民生档案在线查询工作,真真正正向社会公众提供便捷的档案服务<sup>③</sup>。

三是关于档案信息资源共享的基本问题研究。李亚东在研究的过程中指出通过在档案管理的工作中融入大数据信息技术,能够改变传统的档案信息储存方式,通过建立民生档案信息资源共享平台,将原本比较繁杂的纸质化实体化的档案,变成虚拟化的相关信息共享<sup>④</sup>。谭珍培通过对档案信息资源共享平台的研究,指出相对于传统的档案管理方式来说,信息资源共享平台的加上你和具有方便快捷的特点,能够将各种繁琐的信息进行详细的分类,从而帮助档案信息的使用者更加便捷的搜索自己所需要的信息,这也充分体现出了该平台的安全性<sup>⑤</sup>。柯琳指出虽然民生档案信息资源共享平台的建设能够为社会公众提供更加便捷的服务,但是在平台建设的过程中必须要保证信息的安全性。民生档案与社会公众的

① 黄东霞. 民生档案信息资源的整合[J]. 档案与建设, 2008(11):23-24.

② 宋懿, 安小米. 信息惠民视角下的民生档案整合与服务研究. 档案学研究, 2016(1): 44-50.

③ 李广, 何振才. 基于云计算技术的民生档案信息服务[J]. 中国档案, 2012(10):66-67.

④ 李亚东. 基于云存储技术的数字图书馆信息资源存储架构模型探讨[J]. 办公自动化, 2015 (9): 33.

⑤ 谭铮培, 邵泽云. 云计算与虚拟化技术研究[J]. 数字技术与应用, 2014,(3): 28-29.

个人隐私有着直接的联系，因此必须要保证平台的安全性，才能为维护公众的隐私安全<sup>①</sup>。李亚东在研究的过程中则表示对于档案信息的管理以及资源共享平台的建设工作必须要坚持标准化与创新化相结合的原则<sup>②</sup>。胡杰对档案信息的主体层面、客体层面、理念层面和标准层面等四个维度进行深入的对比分析，从宏观层面对信息资源平台建设进行整体规划<sup>③</sup>。吕秋培在研究中指出档案信息资源共享平台的建设离不开政府部门的引导，只有政府部门的管理者意识到档案信息资源共享的重要性，并且从政策以及资金等角度进行支持，才能够保证该机制的顺利推行<sup>④</sup>。张照余认为建立更加安全可靠的防范机制<sup>⑤</sup>，关键就在于要保证档案信息资源共享平台的顺利开展。

### 1.3.2 国外研究现状

本文在研究的过程中在 Web of Science 数据库，搜索“Livelihood Archives”、“File information sharing”等关键词，截至时间为 2021 年 12 月底，检索结果如下表 1.2 所示：

表 1.2 国外文献检索结果（单位：篇）

检索词	Web of science
Livelihood Archives	29
File information sharing	16
Archive Information Service	24
Archive +sharing platform	14
Information platform+shared	187
Archive record shared	0

通过对国外相关文献资料的阅读、整理和归纳，可以发现目前的研究主要集中在以下几方面：

一是对于信息资源共享服务平台的发展历程研究。有的研究对平台发展背景历程进行了梳理，有的针对具体国家开展研究。在上世纪，受到当时政治革命以及思想变革的影响，西方国家开始逐渐走向民主化的进程，为了进一步推动社会民主建设，保障公民权益，英国等西方国家开始建立政府信息公开制度。美国等

① 柯琳, 王会举, 杜小勇. 大数据分析的竞争共性[J]. 软件学报, 2017(05): 82-83.  
 ② 李亚东. 官方统计与大数据对比分析[J]. 调研世界, 2013(08): 50-55.  
 ③ 胡杰, 张照余. 档案信息与图情资源共享网络的比较研究[J]. 档案管理, 2014, 2(1): 10-12.  
 ④ 吕秋培. 数字档案馆信息的共享[J]. 兵船机电档案, 2013(04): 9-10.  
 ⑤ 张照余. 构建档案共享网络的效益与利益机制研究[J]. 档案学研究, 2015, 6(03):5 4-58.

发达国家则开始首创档案信息资源共享平台的建设工作,强调要通过信息技术的利用,将不同地区的档案信息进行有效整合,实现信息共享,从而发挥相关信息资源的最大价值。英国的公共档案馆则建立了远程在线服务,通过不同部门之间的沟通与合作,从而实现档案资源的有机整合。另外,新加坡国家档案馆为了满足社会公众的需求,也专门建立了信息资源共享平台,帮助更多的社会公众了解档案文化的相关信息<sup>①</sup>。

二是对于信息共享的利用研究,Chotai 分析了用户对于档案服务发展的需求,强调在档案管理的过程中,要从用户需求的角度出发,只有了解并解决用户需求,才能够提高档案管理的水平<sup>②</sup>。Tshepho Mosweu 在研究的过程中对档案馆相关工作对于社会的影响进行了分析<sup>③</sup>。Jonathon P 表示要从公众的角度出发,了解公众需求,提高档案管理工作中的公共服务能力<sup>④</sup>。Ow Benedict 分析了文件共享的系统及方法<sup>⑤</sup>。Robson John 等人研究了电子健康档案的应用对于改善健康的作用<sup>⑥</sup>。Jung Hyesil 也认为可以通过分析电子档案的数据来预测健康风险,改善居民健康状态<sup>⑦</sup>。SPTOUT B 认为电子档案可以用来研究基因组<sup>⑧</sup>。

三是对档案信息资源共享平台的性能优化研究。ENGE J 使用 Archivematic 数字保存系统实现数字财产的保存<sup>⑨</sup>。这是 COPPUL 和英属哥伦比亚大学(UBC)共同努力的结果。MOORE R W 等人在研究的过程中指出可以建立一个通用展示系统和用户友好的搜索系统,以确保媒体领域文化遗产的保存和可用性。用户可通过多媒体档案服务器以及各种播出媒体进行访问,为研究如何在确保安全的前提下让数据管理系统协同作用<sup>⑩</sup>。WOUTERS K 等人具体研究了对数字网络、数

- 
- ① 颜祥林,王兴娅,沈双洁等.国外档案信息化研究热点主题简析——基于 LISA 数据库的题录分析[J].档案学通讯,2012(03):73-77
  - ② Chotai Impact of reminiscence-based services provided by archives for people with dementia[J]. Archives and Records, 2020, 41(1).
  - ③ Tshepho Mosweu;Iwani Simon. The implications of the National Archives and Records Services Act on archival practice in Botswana[J]. Journal of the South African Society of Archivists, 2018, 5 (1).
  - ④ Jonathon P. Hutchinson. The future of digital archive collections: Augmenting public service media geolocate archives[J]. Mobile Media & Communication, 2016, 4(1).
  - ⑤ Ow Benedict. File sharing system and method[P]. US10275609, 2019-04-30.
  - ⑥ Robson John;Boomla Kambiz;Hull Sally A. Progress in using the electronic health record to improve primary care.[J]. The British journal of general practice: the journal of the Royal College of General Practitioners, 2020, 70(692).
  - ⑦ Jung Hyesil, Park Hyeoun-Ae, Hwang Hee. Improving Prediction of Fall Risk Using Electronic Health Record Data With Various Types and Sources at Multiple Times.[J]. Computers, informatics, nursing : CIN, 2020, 38(3).
  - ⑧ SPTOUT B, JORDAN M. Archivematica As a Service: COPPUL's Shared Digital Preservation Platform/Le service Archivematica: La plateforme partagée de conservation de documents numériques du COPPUL[J]. Canadian Journal of Information and Library Science, 2015, 39(2): 235-244.
  - ⑨ ENGE J, GLOWACZ A, GREGA M, et al. Oasis archive-open archiving system with internet sharing[C] //International Workshop on Future Multimedia Networking. Springer, Berlin, Heidelberg, 2009: 254-259.
  - ⑩ MOORE R W, RAJASEKAR A, WAN M. Data grids, digital libraries, and persistent archives: An integrated approach to sharing, publishing, and archiving data[J]. Proceedings of the IEEE, 2005, 93(3): 578-588.

字档案的持续性保存和数据发布、共享、存储的整合方法<sup>①</sup>。

### 1.3.3 研究述评

通过对国内外文献资料的整理和归纳,可以了解到目前国内外学者有关民生档案资源共享的研究比较丰富,也取得了一定的成果。但是,总体而言,我国民生档案信息资源共享相关研究起步较晚,尚存在以下局限。

第一,重理论,轻实践。目前国内外学者在前期研究的过程中更加侧重于理论层面和制度层面,主要探讨了民生档案的概念定义以及档案信息资源共享平台的理论机制,从检索到的文献数量上来看,与之相关度高的高达 3000 余篇。而对于如何构建平台的实践研究相对欠缺,需将理论与实践结合得更加紧密,从多维度、多方面构建更多典型的成功案例。

第二,起步较晚,摸索中前进。国内的民生档案信息资源共享仍处于发展阶段,研究的基础相对薄弱。从文献的发表时间节点来看,与之相关度较高的文献主要集中在 1978 年以后,而关于信息资源共享平台的建设的研究则在 2012 年后迅速增长,并从探索走向实践,在各地域各行业逐步建立起小范围的信息资源共享。

第三,内容不够深入,角度不够全面。由于民生档案本身外延的广泛性,导致民生工作十分复杂。虽然国外的共享平台的成功建设虽然能提供很多经验,但从检索结果来看,现有的民生档案相关文献缺少如何加强民生档案跨区域建设、管理、利用等层面的研究,同时,从研究角度来看,多从政府宏观角度、技术建设角度出发,很少有文献资料从公众利用角度对跨区域档案资源的管理进行探讨,因此本研究有着较为充分的研究空间。

## 1.4 研究思路与方法

### 1.4.1 研究思路

本研究按照沿着“分析现状→发现问题→提出优化对策”的逻辑思路开展。首先,通过对国内外民生档案和平台建设等方面的图书、资料及相关文献进行整理、归纳和分析,了解民生档案信息资源共享平台的相关概念;其次,通过问卷及实地调查的方式,了解长三角民生档案跨区域一体化在线查档平台公众利用的现状;再次,分析长三角民生档案跨区域一体化在线查档平台公众利用过程中取得的成绩、存在的问题以及相关原因;最后,结合其发展状况,针对性地提出相

<sup>①</sup> WOUTERS K, WYSEUR B, PRENEEL B. Security model for a shared multimedia archive[C] //Third International Conference on Automated Production of Cross Media Content for Multi-Channel Distribution (Axmedis'07). IEEE, 2007: 249-255.

应的对策建议，进一步提高民生档案的利用效率，优化服务方式，为社会公众提供更加便利化的服务。研究思路及框架如图 1.1。

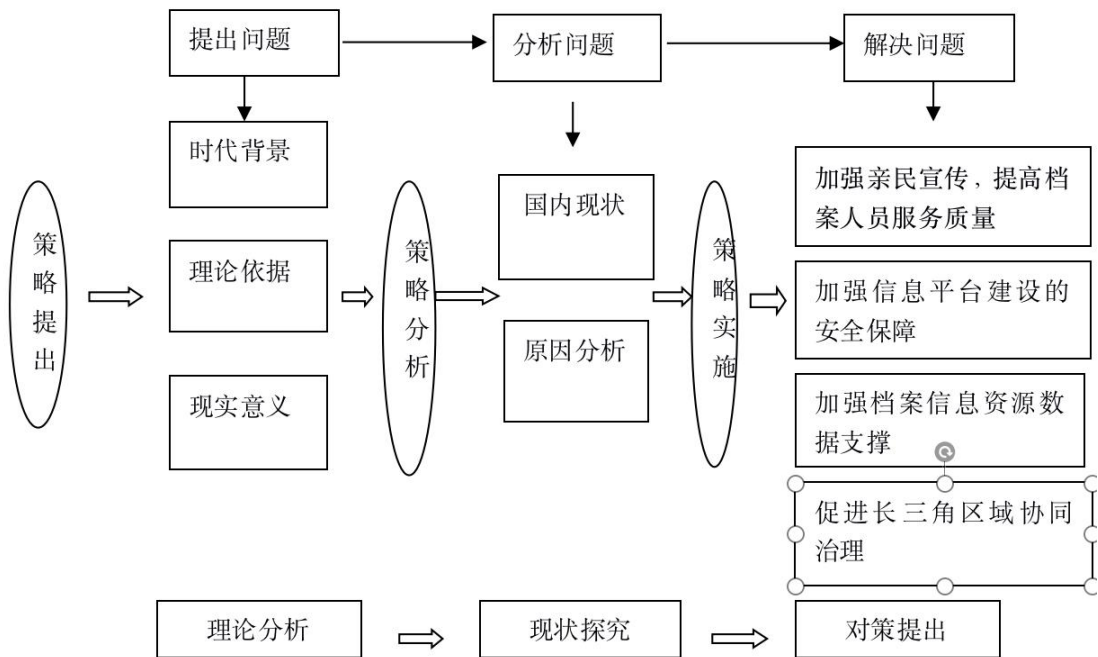


图 1.1 研究思路及框架图

## 1.4.2 研究方法

### (1) 文献研究法

文献研究法主要是指通过搜集大量的文献资料并将不同的文献资料进行整理归纳，形成事实认知的方法。本文在研究的过程中通过在中国知网和学校数据库搜索关键词“民生档案”、“信息资源共享”以及“公众利用”，对民生档案资源共享的相关概念以及理论进行整理和归纳，并且搜集与长三角民生档案跨区域一体化在线查档平台相关的新闻报道，为本文的后续研究奠定了坚实的理论基础。

### (2) 调查研究法

调查研究法是指不受时间和空间的限制通过直接考察客观情况获取所取材料并进行分析的研究方法。本文通过问卷调查、实地考察等方法了解目前长三角民生档案跨区域一体化在线查档平台公众利用的现状，包括社会公众对于平台的需求，将问卷调查的结果作为一手资料。同时对平台进行了网站访问调研，了解该平台的运营状况以及主要功能，通过网站调查法的方式对长三角民生档案跨区域一体化在线查档平台有了更加深刻的了解，也为本文的研究提供了实践基础。

### (3) 案例分析法

案例分析法又称之为个案分析法，是对有代表性的事物（现象）进行深入研究而获得科学认知的一种分析方法。本文在研究的过程中以长三角民生档案跨区域一体化在线查档平台为研究实例，具体分析了长三角民生档案跨区域一体化在线查档平台公众利用的现状以及公众对于该平台的使用反馈情况，进而有针对性地指出该在线查档平台未来在发展过程中需要改进的地方。

#### （4）系统研究法

系统研究法是指管理阶层在进行管理时从系统角度出发，统筹兼顾相互作用的各个要素，提高使用者的满意程度和整体效益的研究方法。本文在研究的过程中针对长三角民生档案跨区域一体化在线查档平台公众利用过程中存在的问题及原因展开分析，并提出在线查档平台的优化离不开多方完善和协同治理的各项对策。

### 1.5 研究创新点

论文的创新之处体现在研究视角新。现有研究角度多集中在平台建设、政府治理和档案馆利用等方面，少有从公众利用角度出发。笔者在研究的过程中创新性地从从公众利用的视角分析目前长三角民生档案跨区域一体化在线查档平台的现状以及公众满意度，真正从社会公众的角度出发，了解公众需求，有针对性地加强优化平台设计，进一步提高长三角地区的社会公众对于民生档案利用的满意度，为公众提供更加便捷化的服务。

## 第 2 章 相关概念及理论基础

本章基于对民生档案跨区域一体化在线查档平台相关概念的界定,包括民生档案、跨区域一体化和在线查档的概念,以及对长三角民生档案信息资源共享的理论依据的把握,涵盖档案利用理论、信息共享理论、协同治理等理论为论文后续写作奠定了坚实的理论基础。

### 2.1 概念界定

#### 2.1.1 民生档案

民生档案,是指机关团体企事业单位及个人所形成的与民生各方面有关的档案。是党和政府各部门、各单位在保障和改善民生工作中形成的真实记录,是维护人民群众各项权益的原始凭证。涵盖人民生活,或生存、生命、生产、生计,包括人民从生到死各个阶段和方面。凡是中华人民共和国公民或组织,持有介绍信或者身份证、工作证等合法证明,就可以申请利用已开放的档案和政府公开信息。此外,也可以使用致电、致函、登录档案馆网站的方式查询各档案馆的档案<sup>①</sup>。民生档案具有广泛性、动态性、人本性的特点。(1)广泛性。民生档案涵盖的范围很广,不仅内容广泛,范畴也广泛。关乎生活各个方面,与人民群众的利益息息相关,大到老百姓的工资收入、职业情况、文化背景、房产信息、婚姻状况等等,小到个人电话号码、身份信息、身体健康情况、家庭住址等,可谓“包罗万象”。(2)动态性。民生档案随着社会的发展,在数量的变化上体现出较强的动态性,比如以个体为单位的民生档案,在一年中都会有多次数量上的变更。(3)人本性。民为邦本,本固邦宁。人民是国家的根基,更是民生档案产生的源头和利用的去向,它与人民群众的生活息息相关更与人民群众的切身利益密切相连。

由于“民生”概念的外延广泛导致民生档案概念的外延也极为广泛,目前档案界较多采用的是“穷举法”来对民生档案的具体门类进行归纳描述。虽然列举有很大的局限性,但是对于民生工作的开展仍然具有一定的指导意义。按其常见功能不同,民生档案的种类大致分为以下 14 类,见下表 2.1 所示:

---

<sup>①</sup> 刘东斌,吴雁平.对民生档案利用的思考[J].档案管理,2020(01):75-77.

表 2.1 民生档案的类别

序号	民生档案大类	民生档案小类
1	婚姻档案	婚姻登记, 涉外婚姻登记等
2	就业档案	工资, 企业职工、会计从业资格认定、资质认证等
3	人事类档案	人口普查, 招工, 知青安置、军人入退伍、干部职工人事、劳模、表彰先进、优抚、残疾军人、特种作业人员、毕业生分配等
4	户籍档案	公民出生, 移民、独生子女、计划生育类、收养、涉外收养等
5	保险档案	医疗保险、机关事业单位保险、农村社会养老保险、失业保险、生育保险等
6	住房档案	房地产登记、廉租房保障、商品房开发、房契、土地流转合同、房屋拆迁等
7	交通档案	机动车辆管理等
8	工商档案	工商登记、企业法人登记、个体工商户、破产企业、破产改制企业等
9	法律档案	劳动仲裁, 法律援助、法院诉讼、仲裁、检察院诉讼等
10	公共安全档案	食品、税收、养老、环保等
11	医疗档案	病历、医师资格认定、病残儿医学鉴定等
12	涉农档案	新农合、宅基地、拆迁补偿等
13	林权档案	山林权属、林权登记等
14	公证档案	行政复议等

### 2.1.2 跨区域一体化在线查档

电子政务背景下, 档案领域的跨区域一体化在线查档是指档案部门通过电子信息网络平台为不同区域范围内的公众提供“一站式”服务的网络环境, 主要侧重档案部门与公众之间的一个互动空间, 一个及时发布消息、关注公众诉求、满足公众利用需求的网络社会。综上所述, “跨区域一体化在线查档”的概念可从主体、客体、依托介质三方面来阐释。跨区域一体化在线查档的主体是各区域各级档案部门的工作人员。各级档案部门的工作人员是服务的提供者, 是平台信息的发布者、维护者。跨区域一体化在线查档的客体是区域内的公众。社会大众和各种组织团体是档案利用需求的发出者, 是平台消息的接收者、平台完善的反馈者。跨区域一体化在线查档的依托介质是互联网信息技术。服务平台的搭建需要依赖核心的网络信息技术来实现的, 同时在平台搭建后, 后期不仅需要利用自身



建设的服务平台,还需要在平台的维护与完善上花费巨大精力。跨区域一体化在线查档是区域间联动增强,区域功能布局优化,从而对资源采取合理配置的产物。也是对区域高水平创新能力与开放程度、强大经济实力的认可,是推进协同发展、一体化水平提高的重要成果<sup>①</sup>。

## 2.2 理论依据

### 2.2.1 档案利用理论

档案的利用是档案管理工作的最终目的。档案的收集、保管、整理等环节都是为利用服务的。档案利用的含义是指从事社会实践活动的主体根据需求,通过对档案信息资源这一客体的检索、查询,获取相关档案信息,进行阅读、研究、应用和反馈的动态过程<sup>②</sup>。档案利用方面总的趋势是“对公众的日益开放”,但各国在档案利用方面也遇到了许多法律、理论、实际工作以及技术等方面的问题。档案利用理论体系随着档案工作的发展应运而生,并随着档案学的不断成熟而日趋完善。

自 20 世纪 50 年代中期以来,当代中国档案利用理论研究整体上保持着不断向前发展的态势。根据其不同时期的不同特点,可将当代中国档案利用理论研究的发展脉络大致分为四个阶段<sup>③</sup>,第一阶段是 20 世纪 50 年代中期至 60 年代初期,是形成阶段,苏联档案利用工作的先进理论和经验为我国档案利用理论的创建提供了借鉴作用。第二阶段是 20 世纪 60 年代初至 70 年代末,是停滞与倒退阶段。尤其是十年“文革”期间,全国档案工作管理体制被否定<sup>④</sup>。第三阶段是 20 世纪 80 年代至 21 世纪初,我国档案利用理论研究的恢复与重生阶段。在 1978 年党的十一届三中全会以后迅速发展,由《中华人民共和国档案法》等相关法律用立法的形式确立了公民利用国家档案的权利。1986 年,吴宝康教授在报告《建设档案利用理论,丰富发展档案科学》中首次明确提出建设档案利用理论的重要意义,拉开了我国档案界对档案利用问题及档案利用信息反馈问题研究的序幕<sup>⑤</sup>。第四阶段是 2012 年党的十八大以来,我国档案利用理论研究的转型与升级阶段。档案与社会互动的深化推动档案社会化研究趋势逐步显著<sup>⑥</sup>,传统的档案利用模式正逐步被网络化、数字化和智能化的档案服务所取代,档案利用研究对象更加

① 皮亚彬,陈耀. 大国内部经济空间布局: 区位、禀赋与一体化[J]. 经济学(季刊), 2019, 18(04): 1289-1310.

② 马仁杰,张胜春. 论我国档案利用理论的形成与发展[J]. 档案学通讯, 2002,(05): 29-33.

③ 马仁杰著. 当代中国档案利用理论与实践研究[M]. 北京: 中国文史出版社, 2020.

④ 周雪恒主编. 中国档案事业史[M]. 北京: 中国人民大学出版社, 1994.

⑤ 周美玲. 我国综合档案馆档案利用信息反馈机制建设研究[D]. 福建师范大学, 2016.

⑥ 冯惠玲,连志英,曲春梅,周文泓,潘未梅,徐辛酉,李孟秋,王宁. 回顾与前瞻:“十三五”档案学科发展调查和“十四五”档案学重点研究领域展望[J]. 档案学通讯, 2021(01):4-15.

复杂、研究主体更加多元，研究方法更加多样，涉及档案服务社会化研究、档案利用数字化研究、重要文献遗产开发利用研究、民生档案研究、政府信息公开研究、档案网站研究等诸多方面。

民生档案研究是档案利用的一个重要方面，同时，档案利用是公民的合法权益。长三角民生档案跨区域一体化在线查档平台的建设和运营，为公民的档案利用创造了更为宽松的条件，档案保管机构从方便公众利用的角度出发，尤其在新时期下“方便人民群众的档案利用体系”的提出，更加明确了档案利用工作“以公众为中心”的原则，不仅可以实地查档，还可以跨区域一体化在线查档，最终形成长三角地区面向公众的档案利用体系，保障公民的知情权和利用国家民生档案的权利，真正实现其为社会服务的职能<sup>①</sup>。

### 2.2.2 信息共享理论

信息的可共享性是信息的自然属性之一。由于在信息交换的过程中，信息并不会因为分享者的人数多寡和交流次数的累加而损耗信息的内容，因此，信息可以共享的特点使得信息资源能够发挥最大的效用<sup>②</sup>。《中国资源科学百科全书》中，定义信息共享为：“在一定开放条件下，同一信息资源为不同用户共同使用的服务方式。”<sup>③</sup>通俗、直观的说明了信息共享的含义。

信息共享在我国主要大致分为三个发展阶段，一是新中国成立到 1980 年，信息共享完全由政府调控，主要以传统文本形式进行共享；二是改革开放到第八个五年计划结束（1980 年至 1996 年），这一阶段随着遥感技术、电子计算机技术的发展，积累了大量的信息可供共享；三是进入 21 世纪，以互联网等先进媒体为载体的新兴信息产业成为推动社会发展的强劲动力，信息化建设被提到了重要的战略地位。信息共享不仅在纵向上是一个历史发展的过程，而且在横向上包括科学、技术、文化、教育、经济等诸多领域，涉及内容多范畴广，在理论与实践都为民生档案信息资源共享服务的工作提供了可能。随着信息技术应用水平的提高，信息网络基础设施建设的完善，促使了区域信息化的快速发展。

民生档案跨区域的信息资源共享，整合了各类民生档案信息资源，扩大了民生档案存储、传播和利用范围，实现了民生档案信息通过网络为大众服务的目标，加速了区域现代化的发展进程。同时，区域范围内的信息共享也是国家信息化的重要组成部分，为进一步开发和利用区域内的共建共享、互联互通奠定了良好的基础。

---

① 姚金利. 面向公众的档案利用理论与实践研究[D]. 苏州大学, 2012

② 游五洋, 陶青. 信息化与未来中国[M]. 中国社会科学出版社, 2003: 29.

③ 孙鸿烈. 中国资源科学百科全书[M]. 北京: 中国大百科全书出版社, 2000: 5.-29.

### 2.2.3 协同治理理论

20世纪70年代,德国科学家赫尔曼·哈肯创立了协同学理论,协同学理论的目的在于构建一种系统观点去处理、管理、解决复杂系统的方法和概念<sup>①</sup>。该领域认为系统要素之间经过有意识的方式进行集成后协同运作产生的整体效益要大于部分的总和效益,即 $1+1>2$ <sup>②</sup>。协同学在信息技术领域发挥着重大作用,能为各个分散、独立的信息系统形成相互协调、有序、支持的循环系统,这是协同治理理论发展的前身。

随着协同理论的发展,在实际应用领域得到广泛应用,如在公共管理领域中政府权利分散问题、社会雪中的社会变革等问题的应用中取得了一些成果。并由此产生了协同治理理论。迈克尔·麦奎尔认为,协同治理是指多方共同协力合作、跨越组织边界、在不同部门中工作以达成组织目标的治理行为<sup>③</sup>。由此可见,协同治理理论的理念是合作主体多元化和合作方式协同化,目的在于协同整合多种资源,达到资源利用价值的最大化和服务质量的最大化。这为我国的信息资源共享共建共享提供了理论依据。

在大数据的时代环境下,民生档案数字化系统在逐渐扩充,服务体系日趋复杂,在档案信息资源建设中存在诸多问题,如各地方平台标准不一致、规范不统一,导致各地方平台之间各自为政、协调性差,与公众沟通交流不畅等,这在一定程度上影响了民生档案业务的处理过程以及民生档案信息服务共享的平衡发展。因此,长三角民生档案跨区域一体化在线查档平台的建设要整合住各民生档案主体的资源优势,实现跨区域、跨平台、跨部门的协同服务,在协同治理理论的指导下,进行更加有效的用户需求分析、用户体验分析、各服务主体协作等等<sup>④</sup>,从而推动数据的整合与共享,提高民生档案信息资源共享共建的服务质量。

---

① 王惠琴,何怡平. 协同理论视角下的雾霾治理机制及其构建[J]. 华北电力大学学报: 社会科学版, 2014,(4): 24-28.

② 德)赫尔曼·哈肯. 协同学——大自然构成的奥秘[M]. 凌复华,译. 上海: 上海译文出版社, 2005: 17.

③ 姬兆亮,戴永翔,胡伟. 政府协同治理:中国区域协调发展协同治理的实现路径[J]. 西北大学学报: 哲学社会科学版, 2013, 43(2): 122-126.

④ 张海涛,张念祥,王丹等. 大数据背景下智库情报的服务创新——基于协同理论视角[J]. 现代情报, 2018, 38(9): 57-63.

## 第3章 长三角民生档案跨区域一体化在线查档平台现状分析

本章以“长三角民生档案跨区域一体化在线查档平台”为调研对象，从用户利用的视角出发，分析当前长三角民生档案跨区域一体化在线查档平台的利用现状。经整理分析后，总结现阶段长三角民生档案跨区域一体化在线查档平台在公众利用过程中所取得的成效及原因、存在的问题及原因。

### 3.1 长三角民生档案跨区域一体化现状调研

为确保研究内容科学性和数据可靠性，笔者采取通过文献调研、网络调研、问卷调研等多种方法相结合的方式，对调查对象基本情况、公众对平台的了解程度、利用需求情况、公众对平台的满意度等几个方面展开调研。

#### 3.1.1 调查范围及对象

长三角是长江三角洲的简称，长三角地区是我国经济条件最发达，科研人才最集中，创新能力最先进的区域之一，也是我国改革开放的前沿阵地之一<sup>①</sup>。长三角地区主要包含江苏省、浙江省、安徽省、上海市。地理面积约为35.8万平方公里。长三角地区民生档案跨区域一体化是指江苏省、浙江省、安徽省和上海市三省一市300多家综合档案馆达成合作协议，均可为长三角市民提供民生档案查询和利用服务<sup>②</sup>。

由浙江省、江苏省、安徽省、上海市三省一市原有省域内民生档案查档平台的互联互通，整合资源合力共建全国首个跨省域的档案查询利用平台于2020年10月23日正式上线，该平台隶属于政务服务平台范畴，民生档案跨省服务是它服务板块中的其中一项内容。用户可进入长三角政务服务“一网通办”网站（[csj.sh.gov.cn](http://csj.sh.gov.cn)）或各省政务服务网办理查档业务（如上海“一网通办”总门户 [zwdt.sh.gov.cn](http://zwdt.sh.gov.cn)），即用户通过该平台最终进入的是各省的政府网站，再通过各省的网站获取所取的跨省档案服务，如安徽“皖事通”APP、江苏“苏服办”APP、浙江“浙里通”APP及上海“随申办”APP。

该平台主要包括特色专栏、使用指引、我要查询、企业服务、个人服务和信息服务五大板块，特色专栏以滚动屏的形式展示如诉讼服务、变更机动车联系方式等公众常用业务；使用指引清晰明了的交代了异地跨省办理业务的流程；我要

<sup>①</sup> 刘曙华, 沈玉芳. 长江三角洲经济区扩容探析[J]. 地理与地理信息科学, 2010(5): 23-24.

<sup>②</sup> 曾刚, 王丰龙. 长三角区域城市一体化发展能力评价及其提升策略[J]. 改革, 2018(12): 57-58.

查询即通过输入经办人姓名（或申请人单位）和业务流水号，即可首页快速查询；企业服务板块又分为全程网上办和线下专窗办两个模块，如内资有限公司的设立和工业产品生产许可证的发证和注销等；个人服务又细分为五个模块，即：办件申领、医疗保障、社会保障、档案查询、和其他；信息服务又分为政策公开、服务动态和常见问题三部分。其中，与民生档案有关的服务内容属于个人服务这一栏。平台开放首期就上线了婚姻登记档案、独生子女档案、知青档案等三种档案的跨省远程利用，经过发展，目前个人服务已扩充至 56 种，如下图表所示：

表 3.1 长三角“一网通办”个人服务种类

1	享受民政社会救助项目证明出具	11	再生育子女审批档案查询	21	社保卡申请
2	办理跨省异地就医登记备案相关手续	12	工伤认定档案查询	22	个人所得税申报记录查询
3	提供个人社会保险咨询和参保情况查询及个人参保资料（含个人缴费凭证）打印服务	13	学籍档案查询	23	婚姻登记查询结果
4	城镇职工基本养老保险转移接续	14	兵役档案查询	24	基本医疗保障参保凭证
5	敬老卡申领、发放	15	复员退伍军人档案查询	25	标准文献查询、检索服务
6	婚姻登记档案查询	16	三峡移民档案查询	26	社保证明开具
7	独生子女证档案查询	17	人才引进审批档案查询	27	非物质文化遗产基本信息查询
8	知青上山下乡档案查询	18	个人所得税查询	28	出入境记录查询
9	知青返城档案查询	19	婚姻登记预约服务	29	电子监控违法处理
10	知青子女入户档案查询	20	办理就医关系转移相关手续	30	交通违法罚款缴纳
31	核发机动车检验合格标志-6年免检	41	申办亲属关系（与父母）公证	51	开具住房公积金个人贷款全部还清证明
32	对申办大学专科学历公证	42	申办亲属关系（与子女）公证	52	住房公积金单位登记开户
33	申办大学本科学历公证	43	申办亲属关系（与兄弟姐妹）公证	53	住房公积金单位及个人缴存信息变更
34	申办硕士研究生学历公证	44	居民身份证业务办理进度查询	54	中国高等教育学历认证
35	申办博士研究生学历公证	45	身份证智能预约导航	55	司法鉴定人员查询
36	申办学士学位公证	46	证件签发（《往来港澳团队旅游再次签注》）	56	司法鉴定机构查询
37	申办硕士学位公证	47	长三角高速拥堵情况发布		
38	申办博士学位公证	48	法律服务机构、人员查询		
39	申办曾用名公证	49	变更机动车联系方式		
40	申办机动车驾驶证公证	50	提前还清住房公积金贷款		

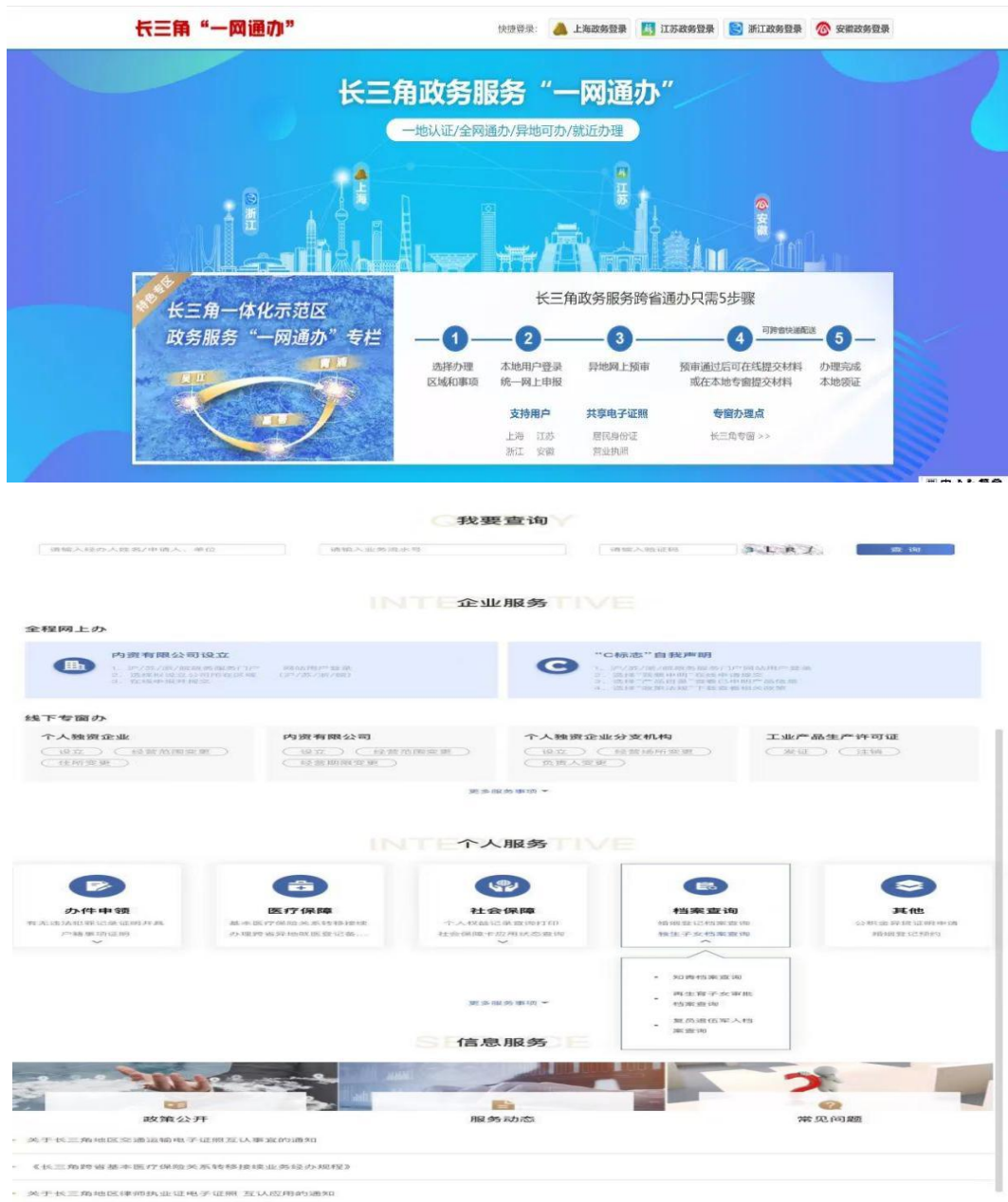


图 3.1 长三角民生档案跨区域一体化在线查档平台

### 3.1.2 调研过程及内容

本文在调研的过程中对长三角区域的社会公众进行问卷调查，了解目前长三角民生档案跨区域一体化在线查档平台社会公众的利用现状。本次调研的时间为 2021 年 10 月到 2022 年 2 月，对长三角区域需要办理业务的公众进行问卷调研，笔者针对平台用户的基本情况、对平台的了解程度、对平台的利用需求、对平台的利用情况、对平台的满意度等多维度设置调查问卷。本次调研针对江苏省、浙江省、安徽省以及上海市的公众各发放问卷 250 份，共计 1000 份，回收问卷 986 份，其中有效问卷 780 份，无效问卷 206 份，有效问卷回收率为 78%。

表 3.2 调查问卷发放情况

区域	发放问卷	回收问卷	有效问卷	有效问卷回收率
江苏省	250	248	198	79.20%
浙江省	250	246	185	74.00%
安徽省	250	245	204	81.60%
上海市	250	247	193	77.20%
总计	1000	986	780	78.00%

### 3.1.3 调查结果

#### 3.1.3.1 调查对象基本情况

本次调研从性别、职业、年龄、受教育程度几个角度对样本个体进行调查，总体情况见表 3.2 所示，从性别因素来看，其中男性共有 344 人，所占比例为 44.10%，女性共有 436 人，所占比例为 55.90%；从职业因素来看，调查对象中大部分为政府机关的工作人员，共有 315 人，所占比例为 40.38%，另外企业职工人数也比较多，所占比例为 30.00%，个体工商户以及退休人员所占比例相对较小；从年龄因素来看，大部分的调查对象年龄集中在 18-30 岁，共有 423 人，所占比例为 54.23%，另外还有 228 人的年龄为 31-40 岁，所占比例为 29.23%；从受教育程度来看，大部分调查对象为本科学历，共有 319 人，所占比例为 40.90%，大专和高中学历水平的人数也比较多。由此可见，在长三角民生档案跨区域一体化在线查档平台的接受及使用中，不同性别、职业、年龄教育程度的用户存在差异（见表 3.3）。

表 3.3 调查样本的人口分布状况（n=780）

人口特征	类型	人数	所占比例
性别	男	344	44.10%
	女	436	55.90%
职业	在校学生	32	4.10%
	个体工商户	102	13.08%
	企业职工	234	30.00%
	政府机关工作人员	315	40.38%
	离退休人员	86	11.03%
	其他	11	1.41%

续表 3.2 调查样本的人口分布状况 (n=780)

人口特征	类型	人数	所占比例
年龄	18 岁以下	12	1.54%
	18-30 岁	423	54.23%
	31-40 岁	228	29.23%
	41-60 岁	72	9.23%
	60 岁以上	45	5.77%
受教育程度	初中及以下	72	9.23%
	高中/中专	124	15.90%
	大专	178	22.82%
	本科	319	40.90%
	研究生及以上	87	11.15%

### 3.1.3.2 公众对平台的了解程度调查

根据对长三角地区社会公众对长三角民生档案跨区域一体化在线查档平台知晓度情况的了解,可以发现 116 人表示不太了解长三角民生档案跨区域一体化在线查档平台,这一部分主要是青年学生和 60 岁以上的离退休老人居多,所占比例为 21.28%;有 564 人表示对平台有一定了解,听说或者使用过都在此类,所占比例为 78.71%;只有 357 人表示对长三角民生档案跨区域一体化在线查档平台的相关内容十分了解。从长三角公众对于平台的了解情况来看,大部分的公众了解状况较差。由此可见平台的宣传工作和宣传效果并不理想,有将近一半对公众对平台缺乏深入了解(见表 3.4)。

表 3.4 长三角公众对平台的了解情况 (n=780)

选项	人数	所占比例
听说但不太了解	166	21.28%
有一定了解	614	78.71%
十分了解	357	45.77%

根据对长三角地区社会公众对长三角民生档案跨区域一体化在线查档平台了解途径的调查,可以发现 68 人表示是通过电视新闻的方式了解长三角民生档案跨区域一体化在线查档平台,所占比例为 8.72%;通过广播了解该平台的人数为 32 人,所占比例为 4.10%;有 77 人是通过微信公众号推送的方式了解平台,



所占比例为 9.87%；通过网页宣传的方式了解平台的共有 102 人，所占比例为 13.08%；绝大部分的社会公众是通过实地办理业务时工作人员推荐才了解的长三角民生档案跨区域一体化在线查档平台，所占比例达到了 62.44%。由此来看，目前该平台的宣传力度不足，平台与公众社交媒体运行独立、互动率低，导致很多社会公众的认知不够深刻（见表 3.5）。

表 3.5 长三角公众对平台的了解途径（n=780）

选项	人数	所占比例
电视新闻	68	8.72%
广播	32	4.10%
微信公众号推送	77	9.87%
网页宣传	102	13.08%
实地办理业务时人员推荐	487	62.44%
其他	14	1.79%

### 3.1.3.3 公众对平台的利用需求调查

根据对社会公众民生问题办理途径的调查，可以发现 357 表示通过是在网上直接办理民生问题的相关业务，所占比例为 45.76%；有 423 人表示一般是通过实地办理的方式解决民生问题，所占比例为 54.23%；还有 115 人表示两种方式都有。从长三角公众对于民生问题的处理状况来看，大部分的公众还是选择了实地办理的方式。可见传统的办理方式仍是大众首选，这与大众一直以来的行为方式和思维习惯有关，这需要对公众加以更多的宣传和引导（见表 3.6）。

表 3.6 长三角公众民生问题办理方式（n=780）

选项	人数	所占比例
网上办理	357	45.76%
实地办理	423	54.23%
两者都有	115	14.74%

根据对长三角社会公众是否跨区域处理过相关业务的调查，可以了解到有 523 人曾经跨区域处理过相关事务，所占比例为 67.05%；有 257 人没有跨区域处理过相关事务，所占比例为 32.95%。由此来看，大部分的长三角地区的公众都跨区域处理过相关业务，因此对于长三角民生档案跨区域一体化在线查档平台是具有一定需求的（见表 3.7）。

表 3.7 长三角公众是否跨区域处理过相关业务 (n=780)

选项	人数	所占比例
是	357	67.05%
否	308	32.95%

根据对社会公众认为长三角民生档案跨区域一体化在线查档平台使用优点的调查,可以了解到公众普遍认为该平台能够提供跨省服务是很大的优点,为公众提供了便利性,共有 659 人,所占比例为 84.49%。另外长三角民生档案跨区域一体化在线查档平台还具有个性化功能模块比较便捷、业务范围比较广泛以及及时解决需求的优点(见表 3.8)。

表 3.8 长三角公众认为平台的优点 (n=780)

选项	人数	所占比例
个性化功能模块省时便民	233	29.87%
业务内容涵盖范围广	327	41.92%
平台服务水平比较高	415	53.21%
能提供跨省服务	659	84.49%
能及时解决你的需求	217	27.82%
其他	34	4.36%
几乎不怎么使用	258	33.08%

根据对社会公众认为长三角民生档案跨区域一体化在线查档平台使用缺点的调查,可以了解到公众普遍认为该平台操作界面不够简单是较为明显的缺点,共有 491 人,所占比例为 62.95%。另外长三角民生档案跨区域一体化在线查档平台还具有内容功能、宣传渠道、服务人员专业性以及隐私安全性方面的缺点(见表 3.9)。

表 3.9 长三角公众认为平台需要改进的地方 (n=780)

选项	人数	所占比例
内容功能多样性	214	27.44%
宣传渠道丰富性	465	59.62%
服务人员专业性	389	49.87%
操作界面简易性	491	62.95%
隐私泄漏安全性	431	55.26%
其他	35	4.49%

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/768133010045006026>