

# 中国与新加坡档案网站信息服务比较研究

## ——基于SMA和NAS网站的分析

文 / 赵丽 李江瑞

**摘要:** 文章从网络的视角分析了中新两国档案馆信息服务建设状况、存在的问题和可作借鉴的服务理念和方式,认为国情的差异决定了两国档案网站信息服务功能的不同,中新档案网站信息检索服务各有千秋,值得互相学习和借鉴。两国需要认清自己在网站信息服务中的优势和不足,取长补短,共同进步。

**关键词:** 档案网站; 信息服务; 中国; 新加坡

**中图分类号:** G270.7; G273.5

**文献标识码:** A

**文章编号:** 1005-9652(2016)06-0045-03

档案网站信息服务,即档案部门通过网络站点这一媒介采用多种手段,向信息利用者传输政府信息公开或档案信息,开发信息资源,最大限度地满足公众的政府信息公开权和档案信息利用需求,实现档案信息资源的价值。SMA门户网站和NAS门户网站各具特色,SMA网站大气蓬勃,充满大都市的现代气息,布局严整规范,给人以舒适感;NAS网站色彩清新,活泼自在,生意盎然。单从表面来看,两个网站均表现为内容丰富,信息服务功能庞大多样,令人眼花缭乱。但是,经过综合考察,两大档案网站信息服务功能的深层差异便浮出水面。

下文试对这些差异做深入的比较分析。

### 一、不同国情基础上中新两国信息服务手段的差异

中国档案事业采用的是“局馆合一”的管理体制,同时担负档案行政管理和档案业务管理的职能。档案网站一方面发挥档案馆作为文化事业机构的档案信息服务功能,提供档案信息网上检索、举办网上展览等;另一方面作为政府机构之一的档案局还担负了政府信息公开和已公开现行文件查询的行政职能。这在新加坡档案网站上是不可能出现的。这是中国档案网站的一大特色。中国的法规也赋予了档案部门这种权力。《中华人民共和国政府信息公开条例》第十六条规定,各级人民政府应当在国家档案馆、公共图书

馆设置政府信息查阅场所,并配备相应的设施、设备,为公民、法人或者其他组织获取政府信息提供便利。行政机关应当及时向国家档案馆、公共图书馆提供主动公开的政府信息。因此,中国的档案网站一个很鲜明的信息服务功能就是,政府信息公开的查询和已公开现行文件的查询。上海市档案馆网站的政府信息公开查询系统强大易用,可以按照行政机构分类进行浏览检索,检索目录层次高达8级,分为市级机关和区县级机关两大类,可以直接下载阅读全文。为了使市民更加快捷地搜索到所需信息,上海市档案馆网站还推出了“政府信息公开实用类目分类体系查询”。这个分类体系区别于现有的单一按照政府部门职能对信息进行分类的方法,而是以政府部门的职能分工为基础,以市民日常生活中经常会遇到的有关信息查询问题为切入点,构建了一个以使用方便为主要特点的政府信息公开类目查询系统。例如,类目累击率排名前十的分别是户籍、档案事业、房屋拆迁、劳动关系、养老保险、工程建设管理、政策法规、知识产权、基础教育和国有资产管理,用户可以直接点击相关项目进行查询。通过网络民调的结果来看,大部分人认为利用“政府信息公开实用分类体系”来查询政府信息公开十分必要,实际操作便利,分类设置科学。

此外,上海市档案馆网站还提供已公开现行文件查询服务,包括全国人民代表大会常务委员会、国务

院和上海市各职能机构的已公开现行文件查询,并提供全文查询下载服务,方便易用。这些都是新加坡国家档案馆网站上看不到的。这是中国档案网站特有的一种信息服务功能。中国的公共档案馆承担了比新加坡档案馆更多的职责。它不仅仅是一个文化事业机构,同时还担负着面向社会公众的政府信息知情权的保障和服务工作。这是中国档案部门的一种荣耀,应该矢志不移地做好这项工作。

## 二、在网站信息服务理念上中新两国的差距

中国档案网站信息服务理念不及新加坡,这是我们不得不承认的事实。

首先,这表现在亲民理念上。中国和新加坡的两个档案网站都公布了参观访问档案馆的地址和联系方式,NAS公布了最近的地铁站、公交车服务线路甚至最近的停车地点,详尽而周到。NAS的联系方式更是具体,粗略统计了一下,NAS网站中公布了不下4个电子邮箱、7个电话号码和2个传真。从这些联系方式中我们可以发现,NAS网站信息服务分工明确,有网站方案、活动或改进提高等反馈意见的联系方式,有一般馆藏询问的联系方式(免费)、流动展览的联系方式、预订档案馆出版物的联系方式,甚至还有公众如果在访问NAS离开后发现个人财务遗失的联系方式,考虑周到贴心。而中国SMA只给出了一个生硬的表格,简略地介绍SMA的地址和唯一的公开联系方式,其中差距,不言自明。

其次,这表现在信息服务宣传理念上。毫无疑问,中新档案信息服务的最终目标都是为了服务公众,促进社会进步和发展。但是新加坡善于宣传自己的档案信息服务理念,打造一种绿色和亲民的服务形象,并让这种理念深入人心,走进公众。这种理念宣传在NAS网站上随处可见。例如,NAS在网站显眼位置高调亮出自己的档案馆新标志,并做详尽介绍:整个标志象征着档案在这个信息时代的能动性作用;波浪式的特征说明NAS在国家档案事业中既是数字时代政府记录的保管者,又是民族共同记忆的知识库;而零落疏散的像素和正方形则象征着NAS对档案的积极利用,推动公众更好地理解 and 感受新加坡的历史和遗产,培养一个刚健自强、永恒持续的民族。NAS推出了命名为a<sup>2</sup>O的档案信息一站式门户,更是蕴含了一种崭新的服务理念,即a<sup>2</sup>O是对H<sub>2</sub>O的一个比喻,而H<sub>2</sub>O是生活中不可缺少的元素,所以跟人类需要水来生存

一样,档案网站信息服务不是可有可无的,也是我们生活中不可缺少的组成部分。这种理念也是NAS网站信息服务的奋斗目标,即把a<sup>2</sup>O打造成公众生活的必需元素。更令人佩服的是NAS还精巧地对a<sup>2</sup>O进行形象宣传,包括图片和视频:一个刚刚开启的易拉罐,喷涌而出的是档案照片、录像带、录音带、缩微胶片、文物、纸质文件,下方是一个标语——百分百纯遗产,您生活的新元素(100% Pure Heritage. The New Element in You)。这很好地阐释了NAS将a<sup>2</sup>O打造成生活必需元素的网络信息服务理念。我们在SMA的网站上看不到类似这样的灵感和创意,呈现在公众眼前的只是一个布局规整、按部就班的档案网站,欠缺文化理念的宣传,文化吸引力显得不足。NAS的网站宣传实践值得中国档案网站学习。

再次,这表现在档案信息服务集成理念上。NAS注重档案网站信息服务的集成。NAS开发的a<sup>2</sup>O网上档案馆入口可以在线查阅NAS的档案资源宝库,获取新加坡文化遗产原始资源。a<sup>2</sup>O的最大特点就是网站档案信息服务进行集成,该入口集成的服务项目包括8大数据库档案信息的在线检索服务、流动展览宣传及网上预订服务、NAS参观网上预定服务、重要网站衔接服务、馆藏精品档案网络展示和网上展览服务、电子商务照片服务、档案利用和法律知识普及服务、趣味服务等8项服务。用户只要登陆a<sup>2</sup>O便可以在导航地图的指引下足不出户地享受NAS提供的各种信息服务,方便而又快捷,堪称NAS信息服务的最大亮点。值得指出的是,a<sup>2</sup>O凭借着出色的信息服务理念不断获得国际大奖。2004年,NAS因为a<sup>2</sup>O的实施而赢得了斯德哥尔摩科技挑战赛的“电子文化”类大奖;2005年7月,a<sup>2</sup>O作为新加坡的最佳“电子文化”,被提名世界信息峰会大奖。

相比NAS的强大网站集成功能,SMA网站的各种信息服务功能分散在网站的各个角落里,如“网上查档”在网站的左上角,“网上展览”又分布在网站的右下角,全宗目录只有点击网站的英文版才能找到,各种功能不能呼应,各自为政,给利用者利用档案信息带来诸多不便。

## 三、中新档案网站目录检索各有千秋

SMA网站档案目录检索工具包括:介绍性目录,如全宗指南(386个)、专题指南(15个);查检性目录,包括分类目录、专题目录(15个)、工商登记索引;馆藏性目录,如全宗目录(英文)、案卷目录、卷

内文件目录、全引目录。各种目录构成一个有机的目录检索体系,包括浏览检索和专题检索两种。其一是浏览检索,可供浏览检索的馆藏档案及资料包括四大班子档案、党派团体档案、企业事业档案、革命历史档案、民国档案、日伪时期档案、同业公会档案、租界档案、特藏档案、专门档案、声像档案、中文资料和外文资料,可谓无所不包。通过该系统,用户可以自定义检索项目,包括档案存址、正题名、第一责任者、起始时间、终止时间、保管期限、提要、密级、记录来源代码;可以选择显示级别,包括文件级和案卷级;可以自定义以上9种显示项;还可以网上预约申请调卷。其二是专题检索。SMA提供的专题检索范围包括档案资料、照片、音视频资料和专题索引四项,内容庞大,资料丰富,大部分提供网上预约调卷服务。

NAS网站档案目录检索工具没有SMA网站这么多的种类,没有全宗指南、专题指南,没有全宗目录和专题目录,也没有浏览检索和专题检索的入口。NAS提供的只是单一的经过整合的八大数据库组成的检索总库。这八大数据库具体指政府档案信息数据库GRID、演讲文本自动检索系统STARS、私人档案信息系统PRISM、新加坡制图和建筑档案数据库CARDS、口述历史档案数据库CORD、新加坡图片档案库PICAS、新加坡影音档案库MISAS和新加坡海报数据库POSTERS。各个数据库都是基于网络的系统。各个系统都拥有强大的检索引擎,如CARDS检索引擎。在引擎中输入检索词进行检索可以得到检索地图的题名、描述、出版商、日期、比例、索取号等搜索结果,复制需要经过NAS的书面允许。同时,NAS适应电子政务数据及系统整合的趋势,对这八大数据库在网上进行了整合,使检索引擎更加强大,用户可以自由选择档案信息的载体进行组合检索,比如可以同时检索同一主题下的纸质档案、照片和影音档案。

中新档案目录检索工具各有千秋。显然,NAS网上查档的优势在于8大数据库的整合。其实质是一种主题法的目录组织和检索形式,即通过输入检索主题对全库进行检索;而SMA则是一种分类法为主的目录组织和检索形式。我国档案编目受目录学的影响,多年来一直采用分类法。事实证明,分类法和主题法各有长短,没有孰优孰劣,不能把两者对立起来。分类法的基本原则是知识的系统性。它从事物之间的关系出发,可以满足各种程度的族性检索,但在满足专指性检索要求方面的能力却不理想。“主题法的基本原则是知识的特异性,它从事物本身出发,集中了用不同观点、不同方法研究该事物的一切文献资料,因而有利于按特性进行检索,但用同样方法和观点研究不同对象的资料却被分开了。”<sup>[1]</sup>可见,两种方法的优点是互补的。目前的文献工作者越来越感到,要建立一个高功能的检索体系,应该寻求两者的结合而不是两者的对立,合则双美,离则两伤。但是“合”也不能同时编制两套目录。这是不现实的。目前学界的普遍观点是确定一种目录为主导目录,同时采用辅助目录加以补充,以弥补主导目录本身的不足。<sup>[2]</sup>显然,SMA由于存在专题目录等较合理的目录体系,一定程度上弥补了分类法目录的不足,虽然这离真正的分类法还有一定的距离。

就像当年WTO官员在调查完上海发展态势后定下“中国是发达国家”的错误结论一样,一个上海当然不能代表全中国。SMA网站的信息服务工作要改进的地方还不少,中国其他地区的档案网站要做的工作则更多。通过和新加坡的比较,我们可以更清楚地看到自己的优势和劣势,便于改进不足,发扬优点。同时,新加坡也要学习和借鉴中国档案网站的长处,取长补短,更好地服务于民众。

(责任编辑:虞志坚)

### 参考文献:

- [1]吴宝康.当代中国档案学论[M].北京:档案出版社,1988:188.  
[2]桂玉兰.澳大利亚、新加坡档案馆印象[J].北京档案,2008,(1).

### 作者简介:

李江瑞(1981-),女,陕西科技大学档案馆,馆员,研究方向:档案信息资源管理。  
赵丽(1989-),女,上海市政总院,馆员,研究方向:电子文件、档案公共服务。