

【档案信息化】

美国政务社交媒体文件管理政策体系的构建进展及其启示

周文泓 黄小宇 田欣

【摘要】为推进我国政务社交媒体文件管理的政策建设与行动发展,通过分析归纳整合出美国政务社交媒体文件管理政策体系构建进展,并基于此解析出管理要点,为构建管理主体的协同网络、理解管理对象的内涵及范围、强化流程设置中的全程管理、提供完善的制度与技术保障。由此结合我国实际情境,从文件管理方法参照和政策制定策略设计两方面,优化国内政务社交媒体文件管理政策的建构策略。

【关键词】政务社交媒体;电子文件;文件管理;管理政策

【作者简介】周文泓,黄小宇,田欣,四川大学公共管理学院(四川成都 610064)。

【原文出处】《档案与建设》(南京),2021.4.36~41,58

第47次《中国互联网络发展状况统计报告》^[1]显示:截至2020年12月,已有31个省份开通共计近17万个社交媒体账号,在账户持续增长与运营中产生了海量政务社交媒体文件。如何有效管理这些兼具证据、记忆、资源和资产价值的信息,是档案领域融合“互联网+”战略实现数字转型的重要议题。政务社交媒体文件管理实践已在世界范围内展开探索。^[2]2010年以来,以美国为先,英澳等国的政府部门和档案机构等相继出台相关政策,如美国的《社交媒体文件捕获最佳实践白皮书》^[3]、英国的《业务选择政策:英国中央政府的网络资产》^[4]、澳大利亚的《社交媒体:另一种类型的联邦文件》^[5]。我国亦在国家档案局公布的《机关档案管理规定》^[6]中将机关产生的社交媒体文件纳入管理范围;然而部分政府网流程有待完善的政策体系提供完整有效的规则,这较大程度源于管理、技术、法律、伦理等方面的问题未得到系统的专业解答。

研究对应实践局限展开,通过理论推导和实践梳理与解析相结合显示出以下成果:其一,着手于管理对象,明晰政务社交媒体文件作为政府业务资产与证据所具有的价值^[7],发现其来源广泛、类型多样、内容动态等特征^[8]。其二,管理挑战,主要表现为多

主体环境下的协作问题、数量庞大且内容多变情境下管理范围的选择和数字背景下管理的技术考验^[9-12]。其三,管理策略,涉及政策立法与标准先行、多元主体合作和技术应用等^[13-15]。然而,现有研究关于如何做的问题依旧未被深入解答,尤其是作为关键策略的政策完善。

基于此,文章聚焦于完成了政务社交媒体文件管理政策体系基本建构的美国档案与文件署(后简称NARA),将它自2005年以来发布的相关政策作为文本分析对象,在梳理政策发展历程及其具体内容的基础上解析美国政务社交媒体文件管理的整体流程与实施要点,并结合我国实际提出针对性策略。

1 美国政务社交媒体文件管理政策体系的构建进展

随着信息技术的发展,社交媒体应用的受众愈加广泛。同时,美国出台的多部法律法规和战略均强调信息公开,致力于建构透明开放的协作型政府。由此,社交媒体愈加成为美国政府和公众开放对话的重要窗口,在开展业务与履行职能过程中得到广泛应用,形成了大量社交媒体文件。NARA作为美国联邦政府文件与档案管理的统筹机构,在顺应历史发展与管理需求的基础上制定了一系列政务



社交媒体文件管理政策。

美国政务社交媒体文件管理政策发展进程可被划分为四个阶段：于肇始阶段初步显现、于发展阶段开展调研、于深入阶段构建指南，于成熟阶段完备体系(见表1)。

1.1 肇始阶段——社交媒体文件管理的初步显现

21世纪伊始，随着Web技术的发展，政策虽并未提及社交媒体文件，但逐渐显现出对具有社交媒体特点的应用和信息的探究。

首先，在网络技术发展之际，联邦机构日渐使用网络开展业务活动，由此出台了《网页文件管理指南》，以明确联邦机构管理网页文件的责任和要求，并指导相关人员开展管理工作，以确保内容可靠并降低与网站操作相关的风险。该政策总体上指出了网页文件的责任主体、联邦网页文件所指内容、网站运作及文件管理需遵循的法律法规；行动层强调风险管理和文件保管期限表的制定，以保障文件的真实、可靠、完整和可用。于风险管理，机构进行风险评估以及降低风险的方法和步骤得以明确。于文件保管期限表的制定，则需以风险评估结果为基础，制定好后获得NARA批准方能实施。本指南明确将网

页文件纳入联邦文件管理范围中，指出网页内容为基于某一互联网协议下产生的具有统一资源标识符的信息，这为符合定义但具有自身特性的社交媒体文件提上管理日程提供了条件，且给予了管理方法借鉴。

其次，为协助联邦机构应对新技术带来的挑战，发布了《新兴网页技术对网页文件管理指南的影响》。一是对门户网站、RSS、博客和维基四个愈加流行的Web程序的简要描述。二是对此类应用影响文件管理的特征总结，包括互动性、协作性、聚合性、重复性以及增长性。三是基于应用及其文件特性给出管理指导，创新性指出管理过程中需特殊考虑的内容，如更加强调管理的合作性，对内容来源、流动性和所有权的考量，在管理过程中对上述特征的额外考虑。此政策调研的应用程序诸如博客和维基，体现出了社交媒体的部分特性，政策内容逐步显现出对社交媒体类平台和信息的研讨。这一政策在厘清现实背景及其影响下为社交媒体文件管理提供了方向性指示。

1.2 发展阶段——社交媒体文件管理的实践调研
基于前一阶段的理论指导与实践发展，政务社

表1 发展进程及其对应政策概览					
序号	发展阶段	政策名称	发布时间	政策简介	政策作用
1	肇始阶段	网页文件管理指南 ^[16]	2005	明确了联邦机构进行网页文件管理的总体职责与要求，以及具体的管理方法与措施，指导了联邦机构相关人员的网页文件管理活动	一是为社交媒体文件被纳入管理范围提供条件；二是为其管理提供方法借鉴
2		新兴网页技术对网页文件管理指南的影响 ^[17]	2010	探讨了一些新兴web应用程序创建的内容及其对文件管理的影响，以帮助联邦机构应对新互联网技术	新兴程序及其内容体现出社交媒体特性，推动社交媒体文件及其管理的初步研究
3		联邦Web 2.0使用和文件价值报告 ^[18]	2010	通过调研收集了联邦机构如何使用web 2.0工具来创建和共享信息有关内容，并基于此研究了此类信息的特征及其对信息价值的影响、与文件管理相关问题和应对建议	基于实践调研明确了社交媒体文件管理的对象问题，为探究管理方法打下基础
4		社交媒体捕获最佳实践白皮书 ^[19]	2013	报告了联邦机构使用社交媒体的现状和捕获社交媒体文件的方法与工具，并基于此分析提炼出了捕获社交媒体文件的最佳实践示范	基于调查分析提出文件捕获的实践示范，推动通用管理指南出台
5	深入阶段	公告2014-02(社交媒体文件管理指南) ^[20]	2013	通过厘清社交媒体文件相关概念、管理挑战、管理要点和方法等，指导了联邦机构负责人开展社交媒体文件管理	明确了机构领导管理社交媒体文件的职责，以有效开展管理活动
6		记录你的公共服务 ^[21]	2016	通过明晰联邦文件和人员在进入机构后、离职时、离职后的权责，指导了机构所有人员进行社交媒体文件管理活动	进一步指导所有机构人员的管理工作，以提供人力保障
7	成熟阶段	电子文件管理现代化方案——以社交媒体为例 ^[22]	2019	为机构、共享服务提供商和供应商提供了社交媒体文件管理工作流程示例	全流程工作示例指导了联邦机构高效开展管理工作

交媒体文件管理的必要性、重要性以及挑战逐渐凸显。NARA 开始系统调研当下实践,以探究管理对象的特点和管理实践示范。

首先,NARA 于 2010 年发布了《联邦 Web 2.0 使用和文件价值报告》,以观察各联邦机构如何使用 Web 2.0 工具开展业务活动与 Web2.0 格式下影响文件价值的因素,并对后续工作提出建议。详细来看,一是 NARA 对 25 个联邦机构开展采访与调查后得出以下结论:许多机构已发布针对社交媒体使用的政策与指导,文件管理相关政策大多处于构建中;联邦机构使用不同 Web2.0 工具从而达到多样化目的,如支持推广与公众参与、促进内外部协作共享等;文件内容的重复性、新受众对文件寿命和权威性的看法等因素均会影响文件价值;提出了一些重要议题,包括协作环境下的文件管理、对网络技术的选择以及文件保管时间与地点。二是基于现实需要与长远发展的考虑提出以下建议:对象上应界定 Web2.0 环境下的联邦文件并区分其暂时性与永久性;主体上要促进与其他机构的协作;具体行动上应更新已有社交媒体政策并实施相应文件保管计划。此外,要向公众说明文件的留存时间。该研究明确了在 Web 2.0 环境下的信息特征及其对信息价值的影响,厘清了政务社交媒体文件管理对象。

其次,为响应海量政务社交媒体文件背景下联邦机构的捕获需求,出台了《社交媒体捕获最佳实践白皮书》,以总结社交媒体使用现状和捕获工具、方法,并提出捕获的最佳实践示范。一是梳理社交媒体使用类型和部分政策,并从供应商、是否免费、基本描述和使用案例、可捕获平台、捕获方法五方面描述多种捕获工具。二是呈现捕获社交媒体文件的最佳实践:建立基础,即建立社交媒体工作组,应用联邦文件定义社交媒体文件,审查已有文件保管期限表;选择工具和方法,其包括基于需求、预算、技术水平选择可用的捕获工具,选择使用高透明度的开源工具,利用平台的导出功能,利用开放的 API 开发自定义工具和向社交媒体平台直接索取;实施捕获,在平台服务协议中加入关于捕获和导出内容的需求,确定内外部站点的捕获职责,为员工提供相关培训等。

1.3 深入阶段——社交媒体文件管理的指南建构

本阶段在前期实践考察和管理要点探讨基础上,开始探索通用型政务社交媒体文件管理指导方法,针对不同管理主体构建了周密的指南以提供人力保障。

首先出台了面向联邦机构领导的《公告 2014-02 (社交媒体文件管理指南)》。政策内容主要包括定义社交媒体及社交媒体文件,并列举文件属性的判定;基于社交媒体的动态性与协作性,提出了文件识别捕获、管理保存、访问与隐私保护等挑战与难题;指出问题解决方向,包括阐明流程和政策应采取的措施,社交媒体工作组的组建和社交媒体文件范围与构成。此外还强调文件保管期限的制定、实施文件捕获的方法及与第三方之间的文件管理职责。

其次颁布了《记录你的公共服务》。文件旨在指导政府职员开展工作,帮助提升管理绩效并进行有效问责。该政策在联邦文件定义范围中置入社交媒体内容,解释了电子信息、个人资料与联邦文件的关系。在此基础上指导政府职员任职全过程:一是入职后应在理解机构文件管理要求后进行文件管理说明、记录重要会议或对话并区分个人材料与机构信息;二是离职时确保授权处置前联邦文件的妥善管理,这包括个人参与业务活动产生的社交媒体信息等;三是离职后满足特定条件才能获取机构机密信息。

1.4 成熟阶段——社交媒体文件管理规范实例的设计

NARA 于 2019 年发布了《通用的电子文件管理现代化方案——以社交媒体为例》,为如何管理政务社交媒体文件提供了示范性指导,完成了政务社交媒体管理政策体系的基本构建。

具体来说,该政策主要包括三方面内容:(1)对所涉概念进行统一定义,涵盖文件生命周期阶段,各类主体、文件类型以及其他诸如管理体制、元数据等额外条目的解释,系统性回答了政务社交媒体文件管理的范围和边界。(2)基于社交媒体进行内容设计:一是建立社交媒体工作组并指出其需要列出机构的社交媒体使用清单、确定构成完整文件要素等的权责。二是从平台角度考虑本机构使用社交媒体的目的和应用情况。三是从文件角度指出对纳入管理范

围的内容及文件格式确认。此外还单独强调了对未开展管理工作前所遗留的文件和员工在工作过程中使用个人社交媒体账户产生的文件的处理。四是从管理角度提出捕获、保管等方法。(3)基于电子文件管理现代化方案的有机组成——联邦机构开展电子文件管理的综合业务框架(简称“ERM-FIBF”),构建可供机构参考的社交媒体文件管理流程。政策可视化地展现了社交媒体文件捕获、保管和利用、处置、移交四大环节下的二十多个业务活动,并基于影响范围划分出三个等级以标识业务活动,为机构开展管理活动提供了全面而细致的示例。其中,对每一环节都介绍了其涵盖的业务活动、主体、环节概述以及已有条件。针对每一业务活动的描述,一是以表格的形式列出涉及事件、执行事件所需条件及执行结果,二是采用流程图的方式呈现出具体的操作过程。以“ERM.050.L1.01 确定社交媒体内容是否符合联邦文件标准”这一业务场景为例:在标识上,L1表示此活动影响大多数联邦机构和(或)涉及联邦政府内较大的交易量。在表格中,确定社交媒体文件的主题、确定其是否支持机构的业务职能、确保元数据的完整性、将社交媒体信息确认为文件,四个活动的输入输出内容得以明确。在流程图中则展示为由机构人员上传或接收社交媒体内容开启工作流,并判断该内容是否体现机构业务职能。若是,则流向机构文件管理人员,由其确保元数据的完整性,并定义该内容为需保存文件;若否,则判定其不是联邦文件。通过在工作流中映射出核心的业务活动,可以帮助各机构获得适合其需求的政务社交媒体文件管理解决方案和服务,以积极应对各方面的发展变化。这是美国联邦机构政务社交媒体文件管理政策体系的代表性成果。

2 政务社交媒体文件管理要点:基于政策的解析

基于上述政策呈现的政务社交媒体文件管理的内容体系,“如何做”的问题从管理主体、管理对象、全程管理、保障措施等方面的要点逐步明晰。

2.1 构建管理主体的协同网络

政务社交媒体文件在网络环境下由政府机构、社会公众等各方形成于并非完全稳定的第三方平台,其管理过程涉及管理权的分配与协同问题,以在

调解不同利益相关者的信息所有权、利用权等之上有序推进管理工作。

一方面,美国以形成政务社交媒体文件的联邦政府机构为核心管理主体,指导监督层、领导层、管理层和业务执行层人员,使各方责任得以明确。NARA作为美国文件管理的中心,主要通过系列政策指南指导与监督联邦机构的社交媒体文件管理。机构内部需由高层领导提掣与推进整体事项,因而成立专门的社交媒体文件管理工作组,具体由文件管理人员、网络管理人员、社交媒体管理人员、信息技术人员、隐私和信息安全人员及其他相关人员构成,由涵盖各部门、各领域成员的工作组来管理并协调政务社交媒体文件管理。此外,还强调所有政府职员于任职周期中的全过程管理。通过明晰机构所有职员在入职后、离职时、离职后对政务社交媒体文件管理的权责,并帮助区分与管理个人社交媒体账号与机构账号及其中的内容,以帮助提升文件管理绩效并进行有效问责。

另一方面,强调管理实践中利益相关者的协同以平衡权责,这包括同为管理主体的联邦机构、涉及文件资源与服务提供方的其他机构组织以及社交媒体窗口所面向的广大公众。作为政务社交媒体的形成者兼管理者,联邦机构使用社交媒体的用途以及业务职能等或有相似,由此针对同一类型文件的管理经验可相互分享、取长补短。与此同时,还需与资源、技术服务等提供方商议攸关事项并达成合作。其中尤为强调与核心管控形成信息的社交媒体服务提供商协商社交媒体文件的获取、利用等问题。另外,面向公众,除了鼓励其参与互动而作用于文件的形成外,还需在调研的基础上知晓公众对政务社交媒体文件管理的看法并作出回应,如向公众解释社交媒体文件的保管期限多为短期,以在合规框架内满足公众的文件管理需求,如隐私保护。

2.2 理解管理对象的内涵及范围

受信息技术发展影响而产生的政务社交媒体文件是政府文件的一种新形式,且其所属社交媒体环境具有的互动性、协作性等特点使其本身具有区别于其他文件的特性,形成有效的管理方法依赖于对这类文件对象的充分理解。

一方面,明晰政务社交媒体文件的特质及相关概念,以充分理解其内涵,为划定管理范围并提供针对性管理方法奠定基础。社交媒体技术初步发展阶段,NARA 准确认识到政务社交媒体文件对联邦机构业务活动的原始记录作用,并将其划归于联邦文件的管理范围。而后,通过实践调研挖掘出可能影响政务社交媒体文件价值的特性,具体包括其内容上的聚合性、增长性、重复性以及形成方式上的交互性和协作性。在此基础上,界定其中的重要概念。在 NARA 政策中,一是社交媒体、社交媒体文件以及囊括此类文件的联邦文件均得以明确;二为个人资料、电子信息在界定的基础上指明与以上内容的联系和区别。

另一方面,确定文件管理范围,以明晰具体的管理对象。美国并未在国家层面明文规定相关内容,这一问题的解决主要可从以下两方面提供帮助:其一,一般情况下的归档范围需要明确。文件选择上,NARA 制定了四个问题帮助机构辨别是否需要归档,其中任何一个肯定的回答即归档的依据,核心命题是“与机构职能相关”。归档要素上,指出应包括内容、背景、结构以及必要的元数据,其中内容不仅局限于联邦政府发布的内容,还涵盖与公众互动中产生的评论等。其二,特殊情况下的文件需额外考量,如开展管理工作前的政务社交媒体文件如何处理、员工在工作过程中使用个人社交媒体账号发送或接收的信息如何管控。以后者为例,美国《联邦文件法》规定,信息必须在 20 天内转发或复制到官方账户。

2.3 强化流程设置中的全程管理

由于政务社交媒体文件的形成与传播端依赖于第三方平台,并具有网络数据的基本特点以及大众社交网络的复杂网络特性,它们的高质量管理取决于文件、档案管理端的统筹以及参与程度,即需要文件、档案管理在文件全生命周期中的管控。

一方面,NARA 注重对政务社交媒体文件的前端管理,尤其是风险管理和文件保管期限表的制定,以降低潜在政务社交媒体文件的失存失真。风险管理即通过风险评估和风险缓解两个步骤管控机构活动及其产生的文件。首先,评估潜在风险需依照机构运营平台和管理需要选定分析单元,进而依此评

估政务社交媒体文件管理的威胁、公众对机构运作社交媒体账号的认可程度、文件管理不当的后果等内容。其次,评估结果可支持单位规划形成相应类型的文件、如何维护以及确定保管期限等相关计划的制定以降低文件管理风险。值得一提的是,文件保管期限表的制定与应用是为了能在前端同平台确认好管理对象及相应要求。制定工作需明晰政务社交媒体文件期限表的结构、内容和保管期限,其中,社交媒体文件保管期限大多是短期的,仅有部分如机构高级官员的博客为长期甚至是永久的。审查工作主要是在确定将社交媒体文件定为联邦文件、机构改变社交媒体的使用方式等情境下施行。在期限表得到 NARA 的允许前,为了防范因社交媒体环境多变而导致信息资产流失,已形成的文件必须被视为永久文件。

另一方面,NARA 提供了示范性与实例性指导以建立实际可行的流程。这既包括针对某一具体环节的,也涵盖全流程管理规范:由于社交媒体情境下文件的多样变化和主体间的复杂关系,NARA 尤为突出对社交媒体文件捕获的示范指导,指出捕获的最佳实践典范为首先建立基础,其次选择捕获工具和方法,最后实施。具体政策中也规范了包含捕获、保管与利用、处置、移交四大环节的归档全过程。NARA 以包含功能、活动、能力和业务场景四要素的 ERM-FIBF 为基础,使用可视化方式详细指出管理环节,所含活动,所需能力以及具有能力的前提下业务活动中的负责人、操作过程及结果,结合对象特性层层深入地明晰了政务社交媒体文件的管理流程。

2.4 提供完善的制度与技术保障

为确保有序开展政务社交媒体文件管理工作,于制度层和技术层都应充分予以支持。

制度设计上,应着重突出政策工具的多元组合以形成完整的管理框架,即在明晰法律法规的基础性要求以形成基本约束力的前提下,配套出台指导型和报告型政策文件。具体而言,NARA 不仅指出应遵循《联邦文件法》等法定要求,还出台了基于实践调研形成的报告型文件以及提供体系化指导的指南型文件。政策制定应循序渐进,即突出修订与更新的常规性,以保证管理框架适应需求变化与技术

发展。NARA的系列政策显现出其制定的阶段性,即管理问题出现、实践调研以及指南构建;政策内容的针对性,即每一政策都回应了当下新的实践需要与现实问题,由此建构了一个完善的政策体系。

技术选择上,首先从宏观上要明晰需开发安全的文件管理系统,以确保文件处于良好的运营环境,这也是降低政务社交媒体文件管理风险的重要要求。其次,从微观角度来说,每一环节的技术工具均应予以确定。以捕获为例,需基于需求、预算、技术水平,从多样技术中选择可用的捕获工具与方法,由此为政务社交媒体文件管理提供适应需求且安全的技术环境,确保文件的真实、完整、安全和可靠。

3 启示:政务社交媒体文件管理政策的双线构建策略

当前,随着我国“互联网+”战略的深入推进,社交媒体已普遍应用于政务活动。在新修订《档案法》强化档案信息化版块的前提下,有效管理好政务社交媒体文件这一新型的电子文件极为必要。然而就目前而言,仅《机关档案管理规定》《重大活动与突发事件档案管理办法》与《政府网站网页归档指南》可提供很有限的参考:一是从政策内容看,主要是确认了社交媒体文件归档的必要性,但如何管理的核心问题并未充分获得政策解答;二是这些政策只是提及社交媒体文件或具有一定的关联,并非政务社交媒体文件管理的专门政策。

因而,为有效留存与管理线上的政务信息资产,应针对缺少政策专业指导与工具支持这两大问题,结合NARA的实践,展开双线策略的设计:

一是参照NARA政务社交媒体文件管理方法进行。我国已在《全国档案事业发展“十三五”规划纲要》^[23]中明确要求制定社交媒体归档指南,尚未出台的原因一定程度在于政务社交媒体文件有其特质,同当前的管理办法与方式有不尽一致之处。例如,社交媒体文件的碎片化和形成于第三方平台的特点对确认归档范围、判定档案价值、实现前端控制与保障真实性有新的要求。NARA的政策体系经由10余年的完善,可在“如何管”的问题上提供解答思路:

(1)面向社交媒体文件涵盖多元利益相关者造成从管理权责到流程的复杂性,由政策确认以政府机

构业务部门为主导的全景协同机制。内部协同上,亟待确认机构内部的管理成员及其职责和政府机构全体职员在政务社交媒体文件管理中的权责,其中前者需囊括单位内的社交媒体账号管理人员、信息技术人员等。外部协同上,一方面,政策中应既要确认较为常用的微博、微信等社交媒体平台与政务机构间的管理权限、合作方法等,与其他第三方平台的合作也应予以规范;另一方面,应鼓励政府机构采取行动促进公众参与政务社交媒体互动,及时反馈相关建议。

(2)归档方案再造的目标下,对应社交媒体特质确认调整要点。社交媒体信息的碎片化特质显著,可从所运营账户的职能与业务为线索来判定文件整体的价值,且机构账户与机构人员的公务账户均要纳入其中进行判定。为实现前端控制与文件所有权确认,应将归档方案,如捕获要求置于政府机构同社交媒体平台的运营合约或协议中;归档要素上,需指出文件的背景、内容、结构和必要元数据都应得到管理,其中的内容部分,除政府机关或人员发布的正文外,还应考虑互动作用下产生的信息,如评论等。

二是政策制定应有更明确的策略设计规划。NARA的政策制定进程提供了面向政务社交媒体文件管理这一复杂问题应有的方法:

(1)以已有电子文件管理制度体系为支撑。对已有制度的遵从与深化本就是政务社交媒体文件政策制定的合规前提。例如,NARA对社交媒体文件保管期限的设定就是以已有的方案为主,无法对照的才考虑进行新的制度拓展。因而,对《档案法》等电子文件管理的各类法规、制度进行学习、梳理与对照,是政务社交媒体文件管理政策制定的前提。

(2)强化政策制定的灵活性。政务社交媒体文件管理作为尚在发展中的事物,政策应具有试错与允许缺失完整方案的精神。为避免不必要的失误,可在政策中设定供实践人员调整的空间。例如,NARA在无法针对所有的社交媒体文件完成分类时明确指出,无法对照文件保管期限表明类别与保管期限的那部分信息暂时都可设定为永久保存,从而避免信息资产流失。我国在制定社交媒体文件归档指南时,如对评论与转发是否属于文件的一部分、归档频

次设定等存疑的事项,亦可先进行宽松设定。

(3)在发展中有多样化的政策布局并完善政策体系。一方面,可学习NARA将实践总结同政策制定相结合的办法,对我国使用社交媒体的政府机构及其档案室进行调研,为政策制定确定“问题导向”,基于实践经验、问题、需求,明确政策框架与内容。另一方面,强调政策的循序渐进与政策体系中不同政策的定位,可先制定顶层与方向性政策,确认管理的必要性、基本方法、注意事项;而后落实于具体管理活动的规范,如归档指南、元数据方案等。

4 结语

社交媒体平台搭建起了政府机构内部、机构间以及政府与社会组织、公众间高效沟通与交流的桥梁,已然成为政府开展业务活动的重要路径。在此过程中产生的政务社交媒体信息在证据、记忆、资产等方面显现出的价值使得对其采取积极的管理行动势在必行。然而对政务社交媒体文件的管理存在诸如个人隐私、社会伦理、技术对接等难题。因此,文章通过调研政务社交媒体文件管理政策体系健全的美国,梳理出美国政策构建进程,并解析出政务社交媒体文件在管理主体、管理对象、全程管理、保障措施四方面的实践要点,由是提出双线建构策略。然而本研究侧重于从单一国家的政策层进行梳理归纳,尚需更为深入的探索,如结合具体实践分析,以进一步优化升级我国政务社交媒体文件管理活动。

注释:

[1]中国互联网络信息中心.第47次《中国互联网络发展状况统计报告》[EB/OL].[2021-02-20].http://www.cac.gov.cn/2021-02/03/c_1613923423079314.htm.

[2]王向女,袁倩.社交媒体平台档案潜在用户挖掘的必要性探析[J].山西档案,2019(4):35-39.

[3]NARA. White Paper on Best Practices for the Capture of Social Media Records[EB/OL].[2021-02-21]. <https://www.archives.gov/files/recordsmgmt/resources/socialmediacapture.pdf>.

[4]The National Archives. OPERATIONAL SELECTION POLICY OSP27 UK Central Government Web Estate[EB/OL].[2021-02-21]. <https://www.nationalarchives.gov.uk/documents/information-management/osp27.pdf>.

[5][19]National Archives of Australia. Social Media: Another Type of Commonwealth Record[EB/OL].[2021-02-21]. <http://na>

a.gov.au/records-management/agency/digital/socialmedia/index.aspx.

[6]国家档案局.《机关档案管理规定》[EB/OL].[2021-02-21].<https://www.saac.gov.cn/daj/xxgk/201810/8515c1f79e904e08aef8bf63dcc9b1f7.shtml>.

[7]赵跃.挑战与应对:我国政务新媒体文件归档若干问题思考[J].档案学通讯,2016(3):80-86.

[8]宋巍巍.我国政府社交媒体文件管理策略研究[J].档案学通讯,2018(1):107-112.

[9]袁倩,王向女.基于区块链技术的社交媒体信息归档的可行性分析[J].山西档案,2020(1):21-28.

[10]王焕.国外政务社交媒体文件归档研究[J].档案学研究,2015(6):99-105.

[11]周文泓.政务社交媒体文件管理问题与对策研究[J].电子政务,2017(11):91-98.

[12]戴蒋灿,戴艳清.基于公众视角的政府社交媒体文件归档研究[J].山西档案,2021(1):128-135.

[13]刘贞伶.澳大利亚政务社交媒体文件归档研究[J].档案与建设,2018(4):21-23.

[14]黄士多,焦钰巧.国外政务社交媒体文件捕获归档工具的分析与比较[J].档案管理,2019(5):61-65+67.

[15]凌桂萍,耿志杰.国外政务社交媒体文件归档中的档案部门角色及启示[J].浙江档案,2020(3):25-27.

[16]NARA. NARA Guidance on Managing Web Records[EB/OL].[2021-02-21]. <https://www.archives.gov/records-mgmt/policy/managingweb-records-index.html>.

[17]NARA. Implications of Recent Web Technologies for NARA Web Guidance[EB/OL].[2021-02-21]. <https://www.archives.gov/recordsmgmt/initiatives/web-tech.html>.

[18]NARA. A Report on Federal Web 2.0 Use and Record Value[EB/OL].[2021-02-21]. <https://www.archives.gov/files/records-mgmt/resources/web2.0-use.pdf>.

[20]NARA. Bulletin 2014-02[EB/OL].[2021-02-21]. <https://www.archives.gov/records-mgmt/bulletins/2014/2014-02.html>.

[21]NARA. Documenting Your Public Service[EB/OL].[2021-02-21]. <https://www.archives.gov/recordsmgmt/publication/s/documenting-yourpublic-service.html>.

[22]NARA. DRAFT: NARA Federal Electronic Records Modernization Initiative(FERMI) Use Cases for Social Media[EB/OL].[2021-02-21]. <https://records-express.blogs.archives.gov/2019/06/25/opportunity-tocomment-draft-use-cases-for-social-media/>.

[23]国家档案局.《全国档案事业发展“十三五”规划纲要》[EB/OL].[2021-03-31].<https://www.saac.gov.cn/daj/xxgk/201604/4596bdd364641129d7c878a80d0f800.shtml>.