

# 公共图书馆政府信息公开服务工作的现状与思考

——以厦门市图书馆政府信息公开服务为例

王丽婷 (厦门市图书馆 福建 361012)

**摘要** 公共图书馆开展政府信息公开服务已10年有余,取得显著成效,但也仍然存在一些问题。本文以厦门市图书馆政府信息公开服务为例,对国内公共图书馆的政府信息公开服务工作进行系统的思考,并在此基础上提出发展对策。

**关键词** 政府信息 图书馆服务 厦门市图书馆

## 0 引言

2007年颁布的《中华人民共和国政府信息公开条例》(以下简称《条例》),对我国公共图书馆在政府信息公开上的职责作出了法律意义上的明确规定。即各级人民政府应当在国家档案馆、公共图书馆设立政府信息查阅点,为社会公众查阅政府信息提供便利。行政机关须及时主动向国家档案馆、公共图书馆提供政府公开信息。<sup>[1]</sup>由此,公共图书馆被正式纳入政府信息公开服务体系中,成为公众获取政府公开信息的窗口。条例颁布至今已有10年,公共图书馆开展这一服务效果如何?本文以厦门市图书馆政府信息公开服务的工作现状为例,分析我国公共图书馆政府信息公开服务工作存在的问题,以期思考并探讨行之有效的对策。

## 1 厦门市图书馆政府信息公开服务的现状

自2008年起,为保证政府信息公开工作正常运转,满足公众需求,厦门市图书馆从场地、设施、人员等方面进行全面的工作安排。10年来,在政府信息公开文件的送交机制、组织整理和保存方面取得了显著成效,但在服务模式、服务效率和质量等方面存在诸多不足,还未能建立起面向全体公众的健全、完善的服务体系。

### 1.1 规范文件送交机制

《条例》颁布后,厦门市人民政府要求厦门市图书馆在馆内设立政府信息公开查阅点,以便广大市民查阅政府信息,并要求各行政机关及时

提供主动公开的信息给图书馆。截至2018年,厦门市图书馆共接收政府信息公开电子文件47781份,纸质文件15893份(详见图1)。从图1中可见,2016年之前接收的电子和纸质文档数量相差甚大,未能实现纸电同步。除此之外,还存在文件报送随意性大、不及时、重复、文件类型多样、格式不规范等问题。图书馆作为被动接收的一方,无诉求途径,以致这个问题延续多年未得到解决。直至2016年7月,厦门市政府进一步规范了政府信息公开文件传递机制,明确要求各机构将政府信息公开文件纸质档和电子档同步发送给图书馆和档案馆保存,并对报送文件的时间、类型、格式等作了明确规定。厦门市图书馆亦化被动为主动,建立各机构报送人员联系通讯录,遇到问题及时沟通解决。至此,该项工作方步入正轨,逐渐实现规范化,建立相对完善的送交机制。

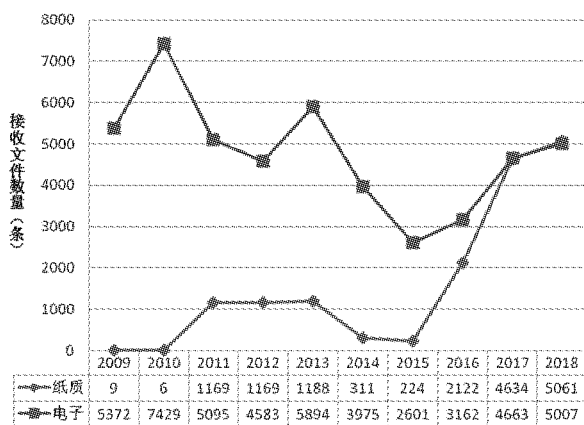


图1: 厦门市图书馆历年接收政府信息公开文件统计表

## 1.2 完善信息保存机制

为了对海量政府信息进行科学的组织和整合,厦门市图书馆于2008年搭建了“政府信息公开”专题数据库,录入接收到的各机构电子发文,以便广大市民能在网上及时、快捷地查阅信息。至2018年,共录入40994条。此外,2013年开始承接数字图书馆推广工程数字资源联合建设政府信息公开项目,于当年建成中国政府公开信息整合服务平台厦门市分站平台(以下简称“信息整合平台”)。截至2018年,厦门市图书馆对40个厦门市政府机构采集政府信息,共向国家图书馆提交9.91万条政府信息公开数据,在分站平台上发布84707条政府信息公开数据。

为了方便读者查阅,厦门市图书馆还在馆内设立政府信息公开专架,每年将上一年度的纸质文件,依照发文机构、文号、发文日期排序整理并装订成册,编目入藏开架供读者查阅。而当年的纸质文件则存于文件盒中闭架保存,读者可向参考咨询工作人员申请调阅。

## 2 实际工作中的问题

### 2.1 重视程度不足,服务意识淡薄

公共图书馆开展政府信息公开服务,一是当地政府要求,二是评估定级所需,图书馆自身对该项服务并不太重视。基本仅注重文件的收集与保存,缺乏主动服务意识,服务内容仅限于提供文献阅览、书目检索等低层次服务,不能满足读者深层次的文化需求,整体服务水平有待提高。

### 2.2 人员配置不足,影响深度服务

公共图书馆经过近年的发展,规模逐渐扩大,在给读者带来便利的同时,也普遍存在读者服务工作繁重、人员短缺的问题,政府信息公开服务工作大多没有专职人员。例如,厦门市图书馆的政府信息公开服务工作仅由一人兼职负责,虽然已经建立相对完善的送交、保存机制,但由于数量较大,仍要花费较多时间进行整理、录入,抽不出更多的精力去开展深度的政府信息公开服务。此外,从事政府信息公开服务的图书馆员缺乏相关的系统培训和研究实践。这些都极大地影响了政府信息公开服务工作的效率和质量。

### 2.3 宣传不足,利用率低

在人员配置不足的情况下,公共图书馆难以抽出更多人力开展宣传服务工作,也没有持之有效、长期稳定的宣传措施进行服务推广,以致公众对该项服务认知度低,造成图书馆政府信息公开服务与公众使用率之间存在很大的差距,图书馆政府信息公开服务基本处于闲置状态。

## 3 思考和建议

有学者认为,“公共图书馆在政府信息公开中应扮演四种角色:信息公开的主体、信息公开的承担者、信息的再加工者和政府信息素质的养成者”。<sup>[2]</sup>因此,公共图书馆应克服现存的困难,促使政府信息公开服务向个性化、专业化、精细化方向发展。

### 3.1 各方重视,发挥桥梁作用

任何一项工作的有效运作,都离不开领导的支持和相关工作人员的努力。因此公共图书馆必须自上而下从思想源头、主观意识上重视政府信息公开服务。《条例》之所以把各级公共图书馆纳入政府信息公开的查阅场所之一,其目的就是利用图书馆这一公共场所,让更多社会公众了解并使用政府信息公开服务,搭起政府与民众沟通的“桥梁”。图书馆要做的不仅仅是收集、保存和传播政府公开信息的“窗口”,还应承担起更多社会责任,比如建立政府信息公开的民意收集机制,及时向政府相关部门反馈,切实发挥政府部门与社会公众之间的“桥梁”作用。

### 3.2 整合资源,解决人员问题

据调查,我国49家副省级以上公共图书馆均已加入全国性的政府信息公开资源整合平台。其中,有14家省级馆和6家副省级馆还自建了政府信息公开数据库<sup>[3]</sup>,厦门市图书馆就是其中之一。显而易见,两项工作的重复运作必然造成极大的资源浪费。通过对这两种服务模式的比较分析(见表2),信息整合平台除了时效性滞后外,在信息获取、经费来源、可操作模式等方面都优于自建数据库。而经过多年的推动发展,各政府部门基本都建有独立且规范的政府公开信息专栏。图书馆可利用数字图书馆推广工程数字资源联合

建设政府信息公开项目的专项经费,将政府信息公开信息采集、审校、保存业务外包,只需将采集周期由“一年一采”调整为“一月一采”以保证时效性即可。通过对这两项工作的资源整合、优化配置,图书馆可将服务人员从繁琐、机械的录入工作中解脱出来,侧重于与政府各部门沟通,完善机构主页地址、链接地址等信息变更的反馈机制,专注于宣传推广和深层次开发工作。

表2:厦门市图书馆政府信息公开自建库和信息整合平台比较分析表

	自建库	信息整合平台
信息获取	被动接收	主动获取
	政府各部门向图书馆传送电子和纸质文件	图书馆主动采集各政府部门网站发布的信息
时效性	及时	滞后
	当月文件及时传送加工上传	一年一次集中采集审校,时效性严重滞后
专项经费	无	有
可操作模式	自建(内网传递,不可对外)	可外包

### 3.3 加大宣传力度,提高利用率

公共图书馆应制定持之有效、长期稳定的政府信息公开服务宣传和推广计划。通过加大宣传力度,让更多社会公众了解并获取政府信息。首先,结合图书馆各项业务推广活动开展政府信息公开服务的宣传工作。例如定期举办相关主题讲座、在公共场所张贴宣传海报、印发宣传单等,向社会公众普及政府信息公开的相关政策、知识及使用方法,进而达到提高利用率的目的。其次,重视新兴媒介的信息传播作用,拓展宣传渠道。据中国互联网发展状况统计结果显示,截至2018年6月,中国网民已达8.02亿之多,其中手机网民7.88亿,微信用户10.82亿,微博用户3.37亿。<sup>[4]</sup>显然,通过微信、微博、移动应用程序推广政府信息公开,将赢得更多政府信息公开的用户。新媒体推广和政府信息公开资源的有效整合,必将大大提高政府信息公开数据库和检索平台的利用率。

### 3.4 加强队伍建设,开展深层次、个性化服务

社会公众到图书馆查询信息,往往没有明确

的指向,面对庞大繁杂的政府信息公开常常不知从何入手。因此,公共图书馆政府信息公开服务成效如何,馆员队伍建设尤为重要。政府信息公开服务要求相关工作人员既要熟练掌握信息资源管理的专业知识,还要熟悉政府各部门职能,能够精准解读政府出台的各项政策、法规,以便及时解决读者查阅政府信息公开过程中提出的各类问题。因此,有必要建立科学的培训机制,定期对从事该项工作的人员进行政府信息公开服务的培训和考核。可以参照欧盟的实践经验,培训馆员具备以下知识:一是与政府信息公开有关的法律专业知识;二是明确政府信息公开流程与信息公开申请人服务的细节及要求;三是政府信息和政府文件的编辑、整理和集中规范式管理;四是政府信息公开服务使用细节说明。<sup>[5]</sup>由此逐步培养出一批对政府政策有深刻理解力的馆员,在做好文献检索和文献传递工作的基础上,加强对现有政府信息公开文件进行二三次深度开发和利用,加强专题和定制等信息服务,推动政府信息公开服务朝着个性化、专业化、精细化方向发展。

### 参考文献

- [1] 国务院法制办公室. 中华人民共和国政府信息公开条例注解与配套[M]. 北京:中国法制出版社,2008:20.
- [2] 豆洪青,罗贤春,鲁卫良. 公共图书馆在《政府信息公开条例》中的角色定位[J]. 图书情报工作,2009(3):57-61.
- [3] 赵荣荣. 公共图书馆政府信息增值服务现状调查与分析[J]. 河南图书馆学刊,2017(7):12-14.
- [4] 第42次《中国互联网络发展状况统计报告》[EB/OL]. (2018-08-20)[2019-01-28]. [http://www.cac.gov.cn/2018-08/20/c\\_1123296882.htm](http://www.cac.gov.cn/2018-08/20/c_1123296882.htm).
- [5] 陈若兵. 我国公共图书馆政府信息公开深层次服务研究[J]. 东莞理工学院学报,2015(6):69-74.

王丽婷 女,厦门市图书馆助理馆员。

(收稿日期:2019-02-15。龚永年编发。)