

以公众需求为动力的公共图书馆政府信息服务探析

陈凯,唐毅^①

(湘潭大学公共管理学院,湖南湘潭411105)

[摘要] 公共图书馆作为政府管理支持下的社会信息服务部门,面对庞大的政府信息资源,以公众的信息需求为动力,建设政府信息资源,整合实体政府信息以及实施电子政务过程中的电子信息,并通过公共图书馆搭建与其他信息发布、信息需求、信息共享机构的信息共享平台,完善政府信息服务。公共图书馆还应充分挖掘政府信息资源,真正满足公众信息需求,促进政府信息公开有效实现。

[关键词] 公共图书馆; 政府信息公开; 政府信息资源; 信息需求

[中图分类号] G250 **[文献标识码]** A **[文章编号]** 1673-0755(2011)05-0109-04

公共图书馆是政府履行公共服务职能的文化机构,是整个社会系统的组成部分,作为地区的信息传播中心,更是承担着传播文化、联系公众与政府部门的任务。满足公众的各种信息需求,提高公众的信息获取能力是公共图书馆的职责所在。随着政府信息公开工作的开展,大量政府信息的公布,公共图书馆在此过程中,如何发挥好自身的优势,更好的满足公众对政府信息的需求,需要更多的思考和探讨。

一 日益完善的各项保障是开展政府信息服务的基础

(一) 政策、法规的支持和保障

2007年《中华人民共和国政府信息公开条例》(以下简称条例)明确规定公共图书馆作为政府信息公开服务的平台,为公共图书馆发挥其社会政治作用,拓展其服务功能提供了契机。最高人民法院于2011年8月出台了《最高人民法院关于审理政府信息公开行政案件若干问题的规定》,要求关于政府信息公开的5类案件,法院应该受理,如果公民认为政府提供的政府信息不准确要求更正被拒的案件,法院应该受理^[1]。2011年初的中央部门“三公”经费公开以及其公开的形式、内容的准确性引起了公众的广泛关注。2011年清华女生起诉三部委要求信息公开,更是一次引起广泛关注的信息公开权和

知情权的司法实践,同时也说明在政府信息公开中,公众的需求和政府提供的信息公开之间还存在一些矛盾。

政府信息公开工作存在诸多问题,公众对政府信息的利用也存在许多不便。诸如此类的问题,为公共图书馆的发展提供了新的契机,公共图书馆要以公众信息需求为动力,发挥其本身的优势,开展好政府信息服务,履行文化知识传递中心的使命。

(二) 公共图书馆基础设施的日益完善

近年来,国家通过实施县级图书馆和文化馆建设、县级图书馆和文化馆修缮、文化信息资源共享工程等重大文化项目,全国公共图书馆设施条件不断改善,公共文化产品日益丰富,服务能力有所提高,社会效益显著增强,公共图书馆覆盖范围以及服务内容也日益完善。

到目前为止,我国县级以上公共图书馆有2850多所,乡镇综合文化站有3万个左右,城市社区有20多万个,全国文化信息资源共享工程基层服务点已达到53万。2011年1月26日,文化部、财政部共同出台《关于推进全国美术馆公共图书馆文化馆(站)免费开放工作的意见》,要求在2011年底之前国家级、省级美术馆全部向公众免费开放;全国所有公共图书馆、文化馆(站)实现无障碍、零门槛进入,公共空间设施场地全部免费开放,所提供的基本服务项

[收稿日期] 2011-09-12

[基金项目] 湖南省社科基金课题项目“公共图书馆在政府信息公开过程中的地位研究”资助(编号:09YBB379)

[作者简介] 陈凯(1986-),男,山东泰安人,湘潭大学公共管理学院硕士研究生。

^①湘潭大学公共管理学院副教授。

目全部免费^[2]。

公共图书馆参与政府信息公开工作有了良好的基础。首先,以法规形式确立了公共图书馆作为政府信息公开的指定场所,这是一个开展政府信息服务的契机;其次,随着经济社会的发展,一些公众事件的发生,越来越引起人们对政府执行行为的关注,对政府信息的需求也日益迫切,公共图书馆作为地方信息传播中心,满足公众信息需求是开展政府信息服务的职责;最后,公共图书馆其本身对信息收集、整理、加工方面的先天优势,是其开展政府信息服务工作的必然。

因此围绕公众需求,应主动对政府信息进行组织,应用统一的标准,将多层次、多部门、多地区的政府信息整理成分类明确、查找简单、具有时效性以及连续性的信息资源体系;以免费开放为契机,通过建立各级公共图书馆之间的协作互动,为信息用户提供方便、直接、有效的信息;加强对图书馆员的培训,以人为本开展政府信息服务工作,更大程度地满足公众信息需求。

二 认识公众需求是开展政府信息服务的前提

(一) 信息服务与需求之间存在问题

随着我国民主政治、和谐社会的建设推进,越来越多的政府工作与公众自身发展相联系,公众对政府信息的需求越来越强烈。作为个体信息需求者其获得政府信息的专业能力和时间是有限的,因此公众对专门的政府信息服务的需求也必然很强烈。公共图书馆作为开放的信息服务场所,是公众最常用的也是最便捷的获取信息的场所。条例实施后很多公共图书馆并未很好地开展政府服务。一方面,公共图书馆在政府信息服务的基础设施方面确实存在一些问题,但另一方面也是更重要的一点,在很大程度上公共图书馆仅作为一个政府部门陈列、查阅的平台,并没有更多地针对政府信息展开其他更多的服务。使得公众对公共图书馆开展政府信息服务工作的认识不足,其需求也无法在公共图书馆中得到满足,也导致了公共图书馆开展政府信息服务不够顺畅。

因此公共图书馆必须针对公众信息的需求,开展相关信息服务,加强与公众的沟通,满足公众的信息需求,公众才能对公共图书馆的认识有所改变。一个免费的公共图书馆,必须以满足公众的信息需求为导向,主动获取读者的关注,赢得读者的信赖,才能有长期发展繁荣的动力。

(二) 公众信息需求的具体分析

公众的需求是由用户主体的生存、生活、职业活动以及其他社会活动所决定的,受多方面因素的影响,是多种因素的综合体。信息需求是用户在各种社会实践活动的过程中,为解决遇到的问题而产生的对信息的需要。信息需求围绕公众的切身利益,因此,只有那些关系切身利益的信息才是他们关注的重点。不同的群体对政府信息的需求也是不同的。根据涉及人群和部门不同将信息需求分成以下几方面:

首先,对于政府组织机构,根据管理层次的不同,可分为上层、中层、基层三个层次。不同层次产生的信息在影响范围、时间范围及详细程度等方面是不同的。政府信息是政府各部门相互联系、相互交流的重要桥梁和纽带。地区之间、部门之间、省市之间都有信息的相互需求。如果没有多渠道、全方位地沟通信息,将无法正确实施其管理和服务职能。

其次,企业部门作为政府的间接领导对象和服务对象,是利用政府信息资源的较大用户群,而且是政府信息价值的实现者。企业所需都是与决策和竞争有关的动态信息,对时效性要求较高,对内容要求更广泛,对获取渠道要求更宽更多。及时全面的政府信息对引导企业发展方向,满足企业信息需求,减少其盲目性起着至关重要的作用。

最后,公民个体信息需求。公民个体信息需求多种多样,主要由他所承担的社会角色的多样性所决定。包括个体在物质生活、精神文化生活、个人安全及社会交往等各种信息需求。不管是因为工作还是因为生活,公民在与政府行政机关交互过程中,都会因切身利益而产生对政府信息的需求。

三 满足公众信息需求是开展政府信息服务的动力

公众对政府信息资源的需求,往往具有很强的针对性,是自身主动寻求的知识。当公众由于自身在信息获取方面缺乏专业知识、技能以及时间,其寻求专业信息服务的帮助是十分必要的,更由于公众所需求的政府信息都是与其本身或其所处环境紧密相关的,公众对相关政府信息服务的要求也就十分迫切。公共图书馆要在政府信息公开工作中发挥自身的优势,就必须从满足公众的特定信息需求上做努力。加强自身政府信息服务建设,开展好政府信息服务工作,才能巩固条例所规定的公共图书馆作为政府信息公开场所的地位。发挥其自身优势,把政府信息资源利用好,并挖掘其中有价值信息,真正满足公众的信息需求,是公共图书馆发展的根本动力。

(一) 构建政府信息资源库、提供基础信息资源

政府行政机关产生的实体信息如法律、法规、政府年度统计信息、发展规划信息等,涉及到社会生活的方方面面。这些信息都与公众的日常生活相关,公共图书馆要建立与行政机关有效的信息沟通渠道,确保及时获取全面的可公开信息资源,并根据图书馆的特色分类体系,建立政府公开信息资源库,并及时更新,确保信息的连续性和时效性;图书馆向来与图书发行部门有着稳定的合作关系,通过他们可及时、全面地获取有关政府行政以及社会发展等方面的图书、期刊等,然后按照图书编目、分类的标准对这些信息资源进行整理上架,形成以政府出版物为核心的政府信息资源库^[3];同时公共图书馆要建立起良好的索引目录,以及各独立资源库中相关信息的标引工作,确保公众在查找时能获取全面的信息,并最大程度上提供方便、有效的检索服务。

建立政府信息资源数据库,是公共图书馆提供政府信息服务的基础,也是公共图书馆自身优势的体现,只有有了全面、详细的政府信息资源库,当公众有某一方面的政府信息需求时,才能更好地提供信息服务,做到让读者满意。

(二) 构建信息共享平台、提供信息导航服务

建立与其他政府信息公开机构的信息共享平台,依托公共图书馆的知识共享平台,搭建与上下级公共图书馆以及档案馆等的信息沟通渠道,确保所获取的政府信息的准确性和及时性,并通过与上下级公共图书馆的信息共享,实现各级政府部门的政府信息有效的传达,有利于创造公开透明的依法行政环境,转变其行政职能,防治政府腐败,树立良好的政府形象,实现管理型政府向服务型政府的转变。

随着互联网的日益完善,越来越多的人通过网络获取信息,参与民主建设等,因此,互联网成为公众获取信息的一种方便形式。要全方位的满足读者的信息需求,公共图书馆就要做好其网络图书馆服务。对于涉及到的政府信息服务方面,就必须对电子政务实施过程中,政府机关部门通过其政务平台发布的政府信息公开进行有效整合^[4]。公共图书馆应通过对政府网站建立网络导航平台,实现对政府网站信息资源的整合,并根据一定标准将网站信息进行分类,提供相关信息的检索服务。以用户为中心,以政府公开信息为基础,以技术为依托,以服务为导向,提供政府信息搜索引擎,将各方面政府信息、政府公报、政府机构纳入体系中。以政府信息搜索平台的形式,为读者提供政府信息导航,为读者自主获取政府信息提供方便。

(三) 挖掘政府信息资源,拓展信息服务内容

政府信息公开的实施使得获取政府信息成为可能,公共图书馆将获取或搜集的政府信息整理成信息资源库,使得公众获取更加方便,但图书馆的工作不应只停留在收集信息资源,最大限度的揭示信息内容和满足公众的需求,才是公共图书馆参与政府信息公开的优势和职责所在。按照信息资源的分类给公众提供检索服务。帮助公众查询各类政府信息,解答用户有关政府信息在获取上的问题;指导用户利用政府电子政务系统,并能协助用户进行在线业务办理等;在必要时协助用户获取依申请公开的政府信息^[6]。

公共图书馆作为信息传递中心,经常开展各级公共图书馆以及各社区、农村图书室之间的业务交流。在政府信息服务工作中,要做好政府信息服务工作的服务方式、服务内容、人员职责等的交流。

(四) 提升专业人员技能,以人为本服务于人

这里所说的以人为本,就是以公众信息需求为根本动力,以图书馆员个人素质提高为根本保障。协调好与公众读者的关系,通过图书馆员的各项专业服务,提供人性化的信息服务,满足公众人群的信息需求,从而更好地实践科学发展观,建设和谐社会。公共图书馆要实现政府信息资源库的建设、信息共享平台的建设以及扩展政府信息服务内容,都离不开图书馆员的技能以及服务意识的增强。以人为本开展好政府信息服务,满足公众的需求,就必须提高图书馆员素质。公共图书馆作为免费开放的信息传递部门,更要增强服务意识,把开展好政府信息服务,满足公众的信息需求作为自身生存的根本动力。应从以下几个方面提高图书馆员的素质:

首先,图书馆员应自觉学习有关政府信息公开的法律、法规,明确哪些政府信息可以纳入资源库,哪些信息是需要依法申请公开的。只有图书馆员自身政府信息公开意识的增强,才能带动读者对政府信息的需求。

其次,要满足公众对政府信息的需求,图书馆员还要具备一定的行政管理知识,对政府信息进行二次加工,为用户提供针对需要的信息服务时,才能做到更专业、更贴心,从而更好地满足公众的需求。

再次,各级公共图书馆要做好人员之间的知识和服务的交流,更好地带动下级部门以及偏远地区的政府信息服务,同时让图书馆员更多的接触公众,才能更好的理解公众的需求,以便更好的做好信息服务工作,满足公众的信息需求,解决公众的实际问题。

总之,公共图书馆要参与政府信息公开,开展政府信息服务,就必须以公众的政府信息需求为根本动力。只有详细了解公众的信息需求,才能做好政府信息资源库的建设,才能让信息资源共享平台最大的发挥作用,才能以资源库和平台为依托提供更多的服务内容。对于公共图书馆来说,开展政府信息服务是其社会责任、服务宗旨的一次探索,更是提升公共图书馆的社会地位,获得公共认可的一个契机;对于公众来说,通过公共图书馆这个丰富的信息资源体系和全面的服务体系,省时、省力地满足其实际政府信息需求;对于政府部门来说,公共图书馆服务于政府工作,通过公共图书馆这样一个覆盖广泛的信息交流平台,能更好地传递政府信息,提高政府工作的透明度,促进依法行政,发挥政府信息对人民

群众生产、生活和经济社会活动的服务作用。

[参考文献]

- [1] 最高人民法院关于审理政府信息公开行政案件若干问题的规定 [EB/OL] <http://www.court.gov.cn/xwzx/yw/201108/t20110815-159789.htm>.
- [2] 文财发(2011)5号.关于推进全国美术馆公共图书馆文化馆(站)免费开放工作的意见 [EB/OL] <http://www.gov.cn/jwqk/2011-02/14/content-1803021.htm>.
- [3] 师丽娟.公共图书馆在政府信息公开中的作用及角色定位[J].图书馆论坛,2008(4):147-149.
- [4] 周涛.公共图书馆实现政府公开信息有效组织的方式研究[J].图书馆学刊,2009(4):77-79.
- [5] 李国新,于良芝,徐珊.公共图书馆与政府信息公开[J].中国图书馆学报,2008(3):42-44.

The public Demand-drive's Public libraries Government Information Services Discussion

CHEN Kai, TANG Yi

(Xiangtan University, Xiangtan 411105, China)

Abstract: Public libraries which supported by government as community information services center. Facing huge number of government information resources. For the public's information needs as a guide, building government information resources, integration of entities and government information in the process of implementing e-government electronic information and built through public libraries and other information dissemination, information needs, information sharing platform for information sharing institutions, improve the government information services. The public library should fully tap the government information resources to meet the real needs of public information and to promote effective implementation of government information.

Key words: public libraries; government information publicity; government information resources; information needs