

● 刘一平

谈为“两会”咨询服务的组织与实施

摘 要 介绍了国家图书馆履行国家图书馆职能,为全国人大和全国政协会议承接咨询服务的科学管理与组织工作。重点介绍了设立两会咨询服务处、配备咨询人员、明确工作程序、利用多种查寻手段,为“两会”服务的做法。

关键词 国家图书馆 全国人大和全国政协 咨询服务 组织管理

分类号 G252.16

ABSTRACT The author describes the reference services of National Library of China for National People's Congress and Chinese People's Political Consultative Conference in March 1999, as parts of the library's responsibilities

KEY WORDS National library. National People's Congress and Chinese People's Political Consultative Conference. Reference services. Organisation

CLASS NUMBER G252.16

为中央国家领导机关服务,是国家图书馆的重要职能之一。近年来国家图书馆十分重视开展这项工作,对此提出了更高的要求 and 标准,并注重参考咨询人员信息获取能力的提高,配备了先进技术设备,增加网上查询的手段,使此项工作得以向更高的水平和更深层次发展。

每年3月,全国人大和全国政协会议召开期间,是国家图书馆集中为全国人大代表、全国政协委员建言立论、参政议政、讨论国事提供参考咨询服务的时机。国家图书馆自1998年开展为“两会”服务业务,包括承接咨询服务、免费办证、阅览参观、网上查询等多项服务,取得了很好的社会效果。

为“两会”咨询服务是一件十分重要的业务工作,其组织管理有较强的科学性、学术性,同时又是一件需要多方协调的综合性业务工作。在1999年为九届人大二次会议和政协九届二次会议咨询服务中,国家图书馆成立了专门机构,统一调度,要求工作人员服务热情周到,行为和语言文明规范,做到咨询件有着落,查询结果送上门,优质高效地完成了政协委员和人大代表交办的咨询任务。“两会”期间共接到咨询电话160余人次,共承接咨询65件,提供3544页文献资料,检索条目1511条,网上下载文件125件。新闻媒体曾多次对此项工作予以报道。一些政协委员也撰文在报纸上表扬国家图书馆的咨询服务。

笔者参加了“两会”服务的组织与实施,深感此举有着十分重要的意义。它可以直接为人大代表和政协委员撰写提案、议案、研究探讨、决策国家大事提供文献信息咨询服务。因此特撰此文与图书馆同行交流,希冀对图书馆服务于各省市“两会”亦会有借鉴和参考价值。

1 撰写宣传材料,介绍服务项目

为“两会”咨询服务之前,一定要有充分的准备工作。其中,撰写一份言简意赅的宣传材料是必不可少的。要主动与全国人大常委会办公厅和全国政协办公厅联系,表达服务的愿望,讲明服务的意向。并撰写详细的文字宣传材料,印发给每位人大代表和政协委员。材料上要对服务项目和服务时间及联系电话表述清楚,让人一目了然,使用方便。

2 专设“两会”咨询服务处,统一承接咨询

国家图书馆在1998年第一次开始为“两会”服务时,公布了多个业务部门的电话,本意是让人大代表、政协委员“按图索骥”,直接联系。但实际操作时却不尽如人意。人大代表和政协委员常常找不准我馆对口的业务部门。1999年专设“两会”咨询服务处,统一承接所有咨询和服务需求,由值班工作人员

及时承办或转到有关部门。由熟悉业务的人员直接承接咨询,可对任务了解透彻,减少中间环节。统一调度既方便了人大代表和政协委员,又便于馆内协调分工。有事半功倍的效果。

3 承接语言规范,程序明确

咨询人员承接咨询电话或接待来访者要语言规范,填写“两会”咨询服务的工作单。对来电来访人员姓名、身份、参会组别、咨询内容或服务需求、完成时限、通讯电话、驻会地址逐项进行登记。并规定了承接咨询与转出任务的手续。

4 24 小时值班,随时恭候任务

考虑到“两会”期间人大代表和政协委员会议时间安排很紧,经常利用晚上和午休时间赶写提案、议案。因此“两会”咨询服务处有专人 24 小时值班。其他咨询人员和各部门设有指定联系人,随叫随到,保证随时能查询各种信息资料。

5 配备精干人员,承接各类咨询

“两会”咨询服务涉及面广,有一定的深度和难度。因此,必须组织精干的咨询人员参加此项工作。这些咨询人员不仅熟悉馆藏,有丰富的查询经验,还要掌握馆域网、国内联机检索、国际联机检索和因特网查询技巧。还应有掌握英语和其他语种的工作人员参加。值得注意的是,切不要认为“两会”服务全是社会科学方面的课题。随着科教兴国政策的深入人心,关注科技发展、注重科学立法决策的人大代表和政协委员越来越多,科技类咨询课题占相当比例。因此配备各种科技专业的工作人员参加是非常理想的。另外若有可能,最好有一名熟悉政策法规,善于查找国内外法律法规的咨询人员,因为此类的咨询量比例虽不大,但一般难度较大,需在网上海上查询。

6 多方设法,件件咨询有着落

“两会”咨询服务的核心是查找信息资料。因此在承接任务后要采用多种咨询手段。查询者有时提供的文献查找线索往往不够精确,需要进行分析判断,进行扩大范围的检索。例如一位政协委员要查找一本 50 年代出版的天文学著作,书名大约叫《每月星空》。经查为《每月之星》,1951 年开明书店出版。另一位政协委员要在台北出版的期刊《传记文

学》中查找有关许德珩、杨武之等 7 位名人的传记资料,发表时间不详。我们在 1990~1997 年的《传记文学》中找到这 7 位名人的传记。这位政协委员还希望帮助查找《中共党史人物传》1~60 卷中有无许德珩的传记。工作人员查了我馆馆藏的 59 卷《中共党史人物》,其中无许德珩传(其中第 57 卷借出,工作人员通过电话询问陕西人民出版社,确定该卷也未刊登)。该委员又问第 60 卷之后是否还出版。我馆又向陕西人民出版社询问,确认该书 60 卷已于 1990 年出齐,收录人物范围是已故者,不包括在世人物。许德珩先生于 1990 年去世,故未收录在内。该委员即许德珩之女许鹿希教授,对咨询结果相当满意,表示以前在许多地方和图书馆查寻未果,这次得到确切答复。她专门撰稿在《文汇报》上对国家图书馆为“两会”咨询服务给予表扬和称赞。在承接咨询查寻中,如发现有些图书资料我馆未收藏,工作人员也不简单地回复了事,而是通过多种途径提供新线索。一位政协委员要求查找一种 1995 年的英文图书。经查我馆未藏。通过网络查找北京大学、清华大学、科学院图书馆等北京几大图书馆也未藏,再电话询问上海图书馆,也未藏,最后通过因特网查到美国图书馆有藏,并建议该委员通过国际互借途径借阅。

7 力求查全查准,保证咨询质量

由于人大代表、政协委员中有许多是著名学者和科研工作者,有较高的学术水平和较强的参政议政能力,所以提出的咨询课题也相当有深度。一些有关法律问题的咨询,专业性就很强。例如:许如镜委员要求查询美国非赢利组织的有关法律资料,我馆从因特网上下载了 26 个文件,认真筛选了其中 7 个文件,提供文献 170 余页。许如镜委员专门致函我馆予以表扬,认为该咨询一看就知道是懂行的人解答的,与他的需求很对口径,恰恰是他需要的文献资料。

8 注重时效,查询结果送上门

“两会”期间,人大代表和政协委员事务繁忙,不能离开驻地。我馆采用最便捷的方式,用电话和传真将查询结果通知他们。或将所借图书和文献资料送到驻地,受到人大代表和政协委员的欢迎。国务院稽查特派员李志民同志于 3 月 1 日 11 时来电话希望查询有关 13 个国家的法定节假日(下转第 90 页)

根据各高校图书馆的馆情,馆长研究生班可分为长、短班两种。长班 2 年,短班 1 年。参加硕士研究生班学习的馆长,必须学完图书情报专业硕士生的全部课程,经考试成绩合格,颁发图书情报专业硕士研究生班专业合格证书。获得合格证书的馆长,可通过国家外语考试,获取图书情报专业硕士研究生学位。目前,这是尽快提高高校图书馆馆长学历层次的行之有效的办法之一。

2.2 加大宣传力度,积极推荐年轻的图书情报专业的毕业生和女性担任高校图书馆馆长

现代高校图书馆的建设和发展,迫切需要懂得图书情报专业知识的年轻馆长和女性馆长的参与。因此,建议各省、市高校图工委经常与各高校领导取得联系,并与各高校馆长一起,向高校领导推荐具有情报专业知识的年轻的科级干部和女性担任馆长职务,从而逐步实现每所高校图书馆具有一名年轻的业务馆长和一名女性馆长。这对高校图书馆各项工作的开展和现代化的实施是十分有利的。

2.3 积极参加国内交流和出国进修学习,逐步提高馆长队伍的科研水平

通过国内的各种学术交流活动 and 出国进修学

习,可使高校图书馆馆长能够在不同的环境中学习和工作,以获取不同的经验和知识。因此,各高校图书馆长一定要注意参加国内图书情报机构举办的各种类型的学术研讨会,同时,注意向校领导申请出国进修学习。

另外,建议成立“省、市高校图书馆馆长科学研究协会”;并与设有图书情报专业的大学密切合作,积极开展信息科学的研究,注意跟踪世界图书及情报事业的发展动态,提高服务育人的质量,从而不断地提高全国高校图书馆馆长队伍的科研能力和科研水平。

参考文献

- 1, 2 单行 高校图书馆管理 郑州: 河南大学出版社, 1991
- 3 龚怡萱 安徽省高校图书馆干部队伍状况调查 大学图书馆学报, 1998(4)

周敬治 烟台师院图书馆业务副馆长、副研究馆员, 已发表图书情报专业论文 15 篇, 著作 2 部。通讯地址: 山东省烟台市。邮编 264000。

(来稿时间: 1999-02-23。编发者: 徐苇)

(上接第 81 页) 天数的文献, 为有关提案作准备。我馆检索到外文书目 40 条, 中文书目 13 条。最后找到 65 个国家和地区的法定节假日的文献资料 35 页, 并于下午 2 点送到他的办公室, 全过程才用了 3 个小时。能在关键时刻做到高时效地完成任务, 就必须有在日常工作中培养出来的熟练查询技巧和严谨的作风, 有长期积累的对馆藏的了解和广博的知识, 才能“厚积而薄发”, 取得好的咨询效果。

做好为“两会”咨询服务, 除了有馆领导的重视、查询人员的努力, 还应有下列条件做保证:

(1) 全馆各部门通力合作, 协调配合。咨询工作的过程即是信息获取的过程, 必须有可靠的信息源做保证。因此图书馆的图书、报纸、期刊等文献资源及电子出版物的管理一定要科学合理, 典藏部门一定要通力合作, 保证查找信息方便。

(2) 便捷的通讯条件。“两会”咨询服务处要有畅通的通讯条件做保证。必须有电话、传真设备, 也可通过电子信息来传递咨询需求和查询结果。

(3) 配备先进的设备。“两会”咨询服务处应配备先进的微机、复印设备及便捷的网上查询手段, 例

如 24 小时开通的馆域网、国内联机检索(人民日报信息网、中经网等)、国际联机检索(DIALOG、STN 等)和因特网。要备有常用的光盘数据库, 例如各种类型的社科及科技期刊篇名数据库等, 都是查询资料时经常使用的。

1999 年国家图书馆在“两会”咨询服务中精心策划, 认真实施, 组织得较为成功。全国政协会后致函国家图书馆, 对两会期间的良好服务, 予以表扬。表扬信中说:“政协九届二次会议期间, 你馆提供的资料服务工作受到政协委员的好评”。国家图书馆决定今后要常年为全国人大代表和全国政协委员提供咨询服务, 为他们参政议政开辟服务通道, 争取在国家大事决策和国家立法的科学化进程中发挥更大的作用。

刘一平 中国社会科学信息学会常务理事, 中国图书馆学会理事, 国家图书馆参考研究辅导部主任、副研究馆员。通讯地址: 北京白石桥路 39 号。邮编 100081。

(来稿时间: 1999-03-01。编发者: 李万健)