

从历史档案看国家图书馆立法决策服务发展*

谢岩岩

摘要 国家图书馆立法决策服务档案显示,国家图书馆立法决策服务发端于参考咨询工作,在逐渐明晰服务对象后,主动拓宽用户范围,制定相关服务规范,逐步形成完善的服务体系。研究国家图书馆立法决策服务发展历程,总结不同时期的服务特点,对我国图书馆开展立法决策服务有一定的借鉴意义。参考文献 10。

关键词 立法决策服务 参考咨询服务 国家图书馆 档案资料

Development of Legislation Decision-Making Service in the National Library of China Based on Archives

Xie Yanyan

Abstract: According to the archives, the legislation decision-making service of the National Library originated from reference service. After gradually clarifying the service object, the legislation decision-making service actively expanded the range of users, established service specifications and improved the service system. This paper presents the historical process of legislation decision-making service of the National Library of China, and summarizes characteristics of service in different periods, which has reference significance for libraries in China to carry out legislation decision-making service. 10 refs.

Keywords: Legislation Decision-Making Service; Reference Service; National Library of China; Archives

1949年以来,国家图书馆立法决策服务为党和国家领导人、中央和国家机关在国家立法、大政方针制定和科学民主决策,以及科技文化事业的发展提供了积极的文献支撑和保障作用。与此同时,国家图书馆在服务过程中积累了大量业务档案,这些档案记录了国家图书馆在不同时期开展立法决策服务的情况。为此,国家图书馆于2014年启动立法决策服务历史档案整理工作,对1949年至2016年底立法决策服务部所藏的有关国家图书馆为中央和国家机关、重点科研和生产单位服务的具有保存价值的档案文件进行梳理研究。去除部分不宜公开的档案,共整理工作档案8997件,包括不同时期国家图书馆立法决策服务相关的规章制度、管理规范等馆发文件,工作计划、总结、经费预算、会议纪要、业务统计等工作文件,以

及重要人物、业务函件、外事往来情况等内容。

通过分析研究这些档案资料可以看出,国家图书馆立法决策服务工作从起步发端到逐渐明晰服务对象,扩大服务范围,再到建立并完善服务规范和服务体系,这一历程正是国家图书馆对中央和国家机关用户的认识逐步加强和深入的过程,也是国家图书馆逐步调整自身、增强服务意识、不断创新服务的过程。梳理这一历程的变化、特点和不足,对今后国家图书馆立法决策服务、参考咨询服务以及其他图书馆的服务都有一定的借鉴作用。

1 立法决策服务发展历程

1.1 立法决策服务发端

1949年5月国立北平图书馆制定研究室使

* 本文系国家图书馆2014年度馆史资料征集、整理与研究项目“国家图书馆立法决策服务工作史资料征集、整理与研究(1949—2014)”(项目编号:NLC-GS-2014018)研究成果之一。

用规则,其中第一项规定“本馆为便利政府机关与学术机关之特别参考,设立研究室”^{[1](401)}。1951年3月文化部文物局《改造北京图书馆方案》第二项规定“编辑整理参考资料,解答机关、学校团体以及一般读者的咨询”^{[1](400)},明确了北京图书馆为政府机关提供立法决策服务的任务。在“为国家经济建设服务”的号召下,北京图书馆参考咨询工作的服务重心不断调整,政府机关逐渐成为其主要服务对象,奠定了为国家立法和决策服务的基础。这一时期的立法决策服务形式和服务特点如下:

1.1.1 服务形式

从已有档案中的馆发文件、规章制度、工作总结等资料看,早期为中央和国家机关的立法决策服务主要从以下三个方面开展:(1)通过文献研究,解答咨询问题,提供数值、事实等参考资料。这些工作当时保存了完好的档案记录,为国家领导人和中央各部委提供的咨询由于保密的要求都单独保存,咨询内容涉及中国与周边国家边境问题等,但相关咨询档案于“文革”期间全部毁灭^①,只有部分咨询记录简单登记在册。如1963年参考书目部咨询登记表显示,参考书目部为解放军提供日本、东南亚和台湾等国家和地区海空军基地资料及克什米尔、印度风俗等资料;为中宣部提供有关南斯拉夫的资料,为公安部提供社会主义国家刑事犯统计、法国和东京刑事犯统计、各国交通事故统计等资料^②。(2)编制专题目录和索引。包括两种情况,一是在答复咨询过程中编制的专题目录和索引,属于咨询结果的衍生产品。如我国第一颗原子弹研制过程中,北京图书馆接受有关部门委托,对有关原子弹方面的技术情报进行连续跟踪,编制了《馆藏原子能书刊目录》^{[2](82)}。二是结合国家形势、科学研究,主动编制书目索引以揭示馆藏,分赠给有关单位或科研工作者。如提供有关民防图书目录给中央人

民防空筹备委员会、提供《毛主席著作词语索引》《鲁迅研究资料目录索引》等馆藏索引给中央党校等^③。

1.1.2 服务特点

新中国成立初期,国家图书馆为国家决策部门提供文献信息支撑和保障的服务意识初步显露,工作内容呈现出鲜明的时代特征,展现了专业研究与业务开展并重的服务特点。

第一,呈现鲜明的时代特征。该时期的立法决策服务工作以史料查找、查证为重,为用户提供某一具体领域的数据、信息、文献等内容,可以侧面反映出这一时期国家政治、外交、经济等所处的国际和社会背景,以及国家提倡和推行的方针政策。例如,1959年为配合外交部勘界谈判,受其委托编制了《清末奏议、文集中有关中俄边界资料目录》,为中苏签订平等新约代替中俄不平等旧约,重新勘界立标提供了历史依据;1960年编制了《中国边界目录》《有关中越界务参考资料》《有关中朝界务参考资料》等,为中国与周边国家的边界问题谈判提供了法理依据^{[2](80)}。再如,响应国家“向科学进军”号召,北京图书馆以科技纸本文献为主要载体,开展科技情报工作,既包含科技文献的搜集整理,也包含进一步的科技情报分析,发挥尖兵和参谋作用,为国家科技发展、经济建设提供了重要的情报和良好的服务^[3]。

第二,专业研究与业务开展并重。新中国成立初期,北京图书馆为中央和国家机关所提供的服务工作多与国际国内形势紧密相关,需要配合国内外政治斗争,及时准确地提供文献、图片、事实资料等支持国家方针决策。因此,北京图书馆招录多名专家型馆员开展相关工作,这些馆员既是相关研究领域的专家学者,又在早期的图书馆立法决策工作中取得了丰硕成果。如研究员刘汝霖于1952年调至参考研究组,早在其入职北京图

① 档案《20060330-参考部部史走访记录-戚志芬》,王磊、卢海燕 2006年3月30日采访戚志芬。

② 档案《GZ00011-社会科学参考组咨询统计表(1963年1月-12月)》。

③ 档案《GZ00019-对外提供书目、资料目录记录》。

书馆之前就已出版《周秦诸子考》《汉晋学术编年》《中国佛教地理》等多部著作,是以编年体著述学术史的开创者^[4]。1953年,响应国家第一个五年计划,刘汝霖在没有用户要求的情况下,独自在各种书刊中查找矿藏资料,主动开展“文献报矿”工作,陆续完成铜矿、铁矿、锡矿、硫磺等矿产资料汇编,对有关部门寻找地下资源有很大助益^[5]。这些老一辈馆员强烈的事业心和责任感,积极主动的服务意识,以及文献研究与服务工作并重的工作方法,为立法决策服务工作氛围和文化环境的营造、服务能力的提升奠定了良好基础。

1.2 立法决策服务对象进一步明晰

1973年5月13日,国家文物事业管理局(73)文物字61号文件,转发经国务院办公厅同意的《关于北京图书馆主要服务对象的请示报告》:“根据北京图书馆藏书的特点、所处的地位和当前的工作条件,应以中央党政军领导机关、科研部门、重点生产建设单位为主要服务对象,同时适当开展一般读者的阅览工作。”^[6]这份文件首次明确了北京图书馆以中央党政军领导机关、科研部门、重点生产建设单位为主要服务对象的办馆方针。1978年国家图书馆成立了参考研究部^{[1](712)},下设社会科学参考组,承接为中央领导机关审查干部提供线索和证据、为中央领导机关制定政策提供理论依据和参考资料、为中央主管部门发展生产提供专题资料等大量工作任务,是北京图书馆开展立法决策服务的主要阵地^①。在服务对象进一步明晰后,国家图书馆的立法决策服务工作呈现出新的特点。

1.2.1 服务形式

“文革”结束后,北京图书馆为国家相关决策提供了大量的文献参考,除了党政军委托咨询外,还主动跟踪支持国家重大项目、政策的实施。以参考研究部为主体的服务团队为国家立法和决策服务的意识逐渐增强,主动协调配备相关人

力、物力,完善工作机制,提高服务水平。开展的主要服务包括:(1)专题服务。如1976年,戚志芬、彭竹等参考馆员为兴建毛主席纪念馆提供建筑工程设计专题资料,涉及英、俄、法、德、日等9个语种,成为北京市建筑设计院技术供应情报组开展工作的三大资料来源之一^[7]。(2)事实查询。如1977年1月,国务院和中央军委决定,由交通部和海军组织力量打捞第二次世界大战末期被击沉的一艘日本装载物资的油轮“阿波丸”号。为配合打捞工作,咨询馆员对馆藏文献中的相关内容进行检索,最先将沉船位置的经纬度信息提供给相关部门,事后证明该资料所提供的沉船位置与实际沉船位置十分接近^{[2](94-97)}。(3)查证服务。如1982年,在涉及中国国家主权的湖广铁路债券案中,社会科学参考组以确凿的证据避免了一起外交事故,并查明湖广铁路风潮系辛亥保路运动的一部分,建议外交部更改其“外国人不能查阅此类报刊”的电话通知,让读者了解事情真相^②。

1.2.2 服务特点

第一,分层次服务。进入20世纪80年代后,北京图书馆进一步明确了立法决策服务的职能,对重点服务对象、服务任务的认识逐渐加强。北京图书馆在读者服务工作中区别重点服务对象和一般服务对象,中央党政军领导机关作为北京图书馆四个服务对象层面中的第一个层面逐渐显现^[8]。对服务对象的划分与明晰,使得北京图书馆立法决策服务的目标与任务更加明确。连续多年,参考研究部都重点围绕中央党政军领导机关的文献需求开展服务工作。如1983年,社会科学参考组在当年把中央党政机关(包括省一级部门)作为重点服务对象之一,其委托的咨询任务占全部咨询工作的63%(1095件)^③。

第二,分专业服务。首先是按照专业划分文

① 档案《GZ00154-1981年至1985年社科参考组工作月报表》

② 档案《GZ00277-参考部1983年工作总结》

③ 档案《GZ00184-社科参考组、马列著作研究室、文献研究室1982年和1983年工作总结》

献室。这一时期新成立了许多文献检索室,如社会科学参考组设马克思主义文献室、哲学文献室、政治法律文献室、经济文献室、文化教育文献室、文学文献室、历史文献室、地区文献室等^①。这些文献检索室集中提供专业图书及检索工具,以开架阅览的形式,积极为读者提供文献线索,并承接专题咨询服务。其次是按照专业来分配馆员的工作。在社科参考组工作的馆员必须确定工作专业方向,在组长组织下按照既定的专业以及所任业务职务规定的职责,独立有计划地开展业务活动,并承担相应的业务责任,业务干部的专业技能必须保持稳定,未经组长特许,不能在办公时间内从事与专业无关的工作^②。

第三,规范化服务。对立法决策服务的工作内容、业务流程、人员水平、质量控制、时效要求等都有详细的规范并制作相应的记录表单,并成立业务委员会对立法决策服务进行指导审查,如咨询回复要求语言精练,措辞文雅亲切,文字规范工整等^③。

第四,产品意识显现。在开发文献资源,检索和传递知识信息、为读者服务过程中,必须对各类文献根据专业或专题进行调查和研究,因此逐渐形成了可供利用的文献产品,如研究报告、文献综述、资料汇编、综合或专题书目索引等。北京图书馆针对不同文献产品的内容、范围和规格都制定了详细的出版或发布要求,明确生产及审核机制,沟通产销渠道,讲究产品效益,使产品能为读者更有效的利用^④。

1.3 立法决策服务领域扩大

改革开放后,北京图书馆为进一步完善对中央党政军领导机关与重点科研生产单位提供的参考咨询服务工作,有计划有准备地扩大服务领域

和提高服务质量与效率,经过论证,有步骤地调整部分专科阅览室和研究资料室,扩展国家图书馆职能^⑤。1987年12月,北京图书馆联合国家科委向全国相关软科学机构征集发展战略研究、政策研究、规划研究、科技立法等软科学研究报告、论文、专著,贯彻党的十三大报告中“大力发展软科学”的指示,促进软科学发展研究^⑥。1991年,北京图书馆制定《北京图书馆“八五”(1991—1995)建设规划》,计划筹建政策法规研究机构,争取与全国人大、政协和国务院各部委的政策法规机构建立联系,为国家社会主义法制建设主动提供文献情报服务。1991年10月,人大常委会副委员长王汉斌约见北京图书馆馆长任继愈等人,明确表示希望北京图书馆承担两项任务:一是短期的立法咨询工作,二是立法重要课题的中长期研究任务^⑦。1992年法律文献研究室成立。这些工作都是北京图书馆主动拓展用户、扩展服务范围的重要举措。服务领域的扩大,信息环境的改变,要求立法决策服务工作在延续原有咨询业务的基础上,由纸质文献服务向网络信息服务过渡,并开始由被动服务向主动服务转变。

1.3.1 服务形式

这一时期国家图书馆立法决策服务的主要形式有:(1)专题咨询、事实查证、文献摘编等传统咨询服务仍为主要的立法决策服务形式。(2)开始借助光盘检索和数据库技术,跟踪委托课题的最新动态,主动向中央国家机关用户提供定题服务。(3)积极开发和利用网络信息资源,加强信息研究和资源共享。随着信息社会的发展和知识经济时代的到来,参考研究部着力进行网络信息资源的开发与研究,开展网上“国内外政策法

① 档案《GZ00311-参考研究部工作条例》

② 档案《GZ00331-参考研究部关于业务问题的若干规定(讨论稿)》

③ 档案《GZ00622-参考研究部咨询工作规范细则(讨论稿)》

④ 档案《GZ00427-参考研究部关于文献研究和书目工作的若干规定》

⑤ 档案《GZ00948-北京图书馆1990年工作计划要点》

⑥ 档案《GZ00632-1987年国家科委与北图联合发文——征集资料通知》

⑦ 档案《GZ01158-北京图书馆政策法规文献研究室筹办的初步建议》

律法规”“海外研究中国”等专题导航服务。

1.3.2 服务特点

随着立法决策服务的开展以及改革开放后文献信息需求的迅速增长,北京图书馆不再满足于被动等待式服务的开展,开始积极探索课题跟踪等主动式服务,不断调整工作机制来适应服务需求,并进行了约束服务双方权利义务的尝试。

第一,改变被动等待式服务,探索主动、开放的上门服务。如通过立项跟踪,主动对接“八五”计划中的国家重点科研项目,与中央各部委、各课题承担者联系,经常或定期为其提供国外最新研究成果、数据资料^①。

第二,不断调整工作机制和服务策略,采用全方位、多层次的服务协作工作模式。在馆内,提出多部门协调配合机制,业务处、阅览部、第二阅览部、报刊部、参考研究部于1985年5月成立非常规定题委托服务领导小组和读者委托服务组,来保障面向中央和国家机关的服务的质量和时效^②。在馆外,对北京图书馆无法独自承担的咨询任务,或不能直接、全部提供的资料,展开馆际协作。

第三,开展有偿服务,约束双方责任和义务。有偿服务是商品经济蓬勃发展背景下,图书馆补充事业经费不足,求得发展平衡的社会选择。对国家图书馆而言,为中央和国家机关开展有偿服务,是为了达成更为稳定的服务与被服务的制约关系,避免不负责任的提问与回答现象的发生。如为外交部、水电部和中国科学院提供的国际河流分水谈判资料的咨询,为国家地震局提供的地象学、地震征兆学资料的咨询等都为有偿提供^③。有偿服务的开展扩大了服务范围,满足了用户需求,也保证了服务的规范化。

1.4 立法决策服务规范建立

1998年经国务院批准,北京图书馆更名为“国家图书馆”,国家图书馆的发展也迈向新的台

阶。随着宣传和服务力度的加大,国家图书馆为中央和国家机关提供立法决策服务的工作量与日俱增,用户对咨询服务的质量要求也越来越高。因此,确立稳定、可持续发展的扶持政策 and 有效、持久的机制保证势在必行。1999年,国家图书馆在参考研究辅导部加挂“国家立法决策服务部”牌子^{[1](1003)}。2003年至2008年,先后制定《国家图书馆部委分馆管理条例》《国家图书馆为中央与国家机关立法与决策服务工作条例》《国家图书馆党政军无偿咨询项目管理办法》《国家图书馆为中央国家机关立法决策服务保密工作管理办法》等4个为中央和国家机关服务的有关规定,规范了服务的程序和管理,从任务下达、咨询流程、部门协作、文献提取、结果传递、档案管理、保密规范等各个方面以制度形式严格规范国家图书馆立法决策服务开展的全过程。服务规范的建立和完善是国家图书馆立法决策服务发展到一定阶段的必然结果。同时,在规范和制度的保障下,国家图书馆与中央和国家机关逐渐达成了更加稳定的合作关系,促进了服务需求的深入对接和业务的持续增长。

1.4.1 服务形式

自1998年起,国家图书馆连续对中央和国家机关的信息服务机构、政策法规研究机构开展大规模走访调研,一是了解中央国家机关信息需求的特点和要求;二是宣传国家图书馆的职能与服务,与之建立业务联系;三是在前两步的基础上,分门别类地开展进一步的服务与合作,使国家图书馆为中央和国家机关服务的职能得到强化。在调研的基础上,国家图书馆立法决策服务确定了服务方式和手段,走向以用户群体需求为导向的图书馆“全”服务,即以中央和国家机关用户所需图书馆信息服务为着眼点,构建参考咨询服务为主,并与高层讲座、信息素养培训、数字化服务等

① 档案《GZ01145-1992年北京图书馆动态(第1-39期)》

② 档案《GZ00308-对非常规定题委托服务〈试行办法〉的修改补充意见》

③ 档案《GZ00930-“参考咨询工作的新形势——浅谈北京图书馆的有偿服务工作”(北图朱天策)》

多种形式相辅相成的服务体系^[9]。以国家图书馆部委分馆合作为例,以1999年人事部分馆为发端,国家图书馆先后建立了国家图书馆宏观经济分馆、财政部分馆、中国民航分馆、民政部分馆等多家部委分馆,部委各级领导干部的文献信息需求通过分馆转达至国家图书馆,国家图书馆基于丰富的文献信息资源,有的放矢地为其提供服务。同时国家图书馆还对分馆提供书刊的代采访、代编目、数据加工及数据库制作,深层次的信息咨询,文献提供和人员培训等服务。

1.4.2 服务特点

第一,服务模式由随机、被动、短期的零散服务向有计划、主动、长期的系统服务转变。随着立法决策服务的深入开展,国家图书馆逐渐以服务协议、合同等形式与用户建立正式的契约关系,明确双方责任义务,使得国家图书馆的服务成为合作单位文献信息服务保障体系中的重要组成部分,保证了合作的长效性。如与全国人大信息中心的合作,自1998年国家图书馆首次开展“两会”服务后,国家图书馆与全国人大的文献信息服务合作关系日趋稳定,2003年7月签订了《为全国人大常委会提供文献信息服务备忘录》^①,双方的信息服务合作实现常态化。

第二,对服务对象的认识由文献信息需求笼统模糊的中央国家机关向市场细分的用户群转变。由于以往零散、被动、短期的立法决策服务形式,加之服务对象安全保密等服务要求,国家图书馆对立法决策服务对象群体难以进行体系化、层次化的把握与区分,在服务需求的对接上,显得较为被动。但随着与中办秘书局、全国人大信息中心等单位的合作,这种情况发生了根本变化,借助机关内信息服务部门的间接性“用户画像”,国家图书馆逐渐明晰不同机关的用户结构和用户层级,对用户群形成了相对完整的体系化认识。以与某机关单位秘书局的合作为例,国家图书馆所提供的信息经过该局的整理和编辑,以内部刊物的形式直接报送给该局领导和上级领

导,通过用户选题、需求沟通、报送流程、领导批示等信息,可分析信息使用人、沟通联络人、信息获取人等不同层级用户的特点,总结出更加立体全面的用户群体信息,为后续或类似机构的信息服务提供借鉴经验。

1.5 立法决策服务体系完善

2008年国家图书馆成立独立建制的立法决策服务部,下设全国人大与政协服务组、中央国家机关服务组、海外中国学文献研究中心、法律文献组,2009年增设系统保障服务组。2011年底,国家图书馆对立法决策服务部进行内设机构改革,调整后的业务科组为综合服务组、教科文卫组、社会经济组、内务司法组、外交与国防组、部级领导干部历史文化讲座服务组、服务推广与保障组。2012年,为适应外交国防工作的需要,国家图书馆以立法决策服务部为依托,成立“中国边疆文献研究中心”。至此,国家图书馆立法决策服务机构形成了以“一部两中心”(立法决策服务部、海外中国学文献研究中心、中国边疆文献研究中心)为核心、以文献信息服务为基础支撑、以现代信息网络和数字图书馆技术为技术保障的综合服务体系。完善的服务体系为开展更为专业化的立法决策服务提供了机制保障,国家图书馆立法决策服务进入服务方式多元化、服务产品系列化、服务效果品牌化的快速发展阶段。

1.5.1 服务形式

伴随着国家立法决策科学化和民主化进程的加快,中央和国家机关的信息需求数量增多、难度加大,国家图书馆立法决策服务的形式呈现多元化,主要包括:(1)受中央和国家机关用户委托开展的专题咨询、事实查询、定题研究等日常决策咨询任务数量逐年攀升;(2)除日常决策咨询服务外,国家图书馆根据需要或通过合作或采取独立服务的方式,逐步推出服务于特定用户的“信息报送”“决策参考”“舆情监测”等个性化、连续性信息服务,形成了多个立法决策服务产品系列;

^① 档案《20030724-2003年全国人大信息中心与国家图书馆(参考部)合作备忘录》

(3)继续在中央国务院各部委推进“国家图书馆部委分馆”建设,逐步构建起中央和国家机关的用户网络;(4)在“一馆一平台,馆馆有特色”的服务理念下,充分利用现代信息技术,建设“国家图书馆立法决策服务平台”,为不同的中央和国家机关用户提供个性化数字图书馆服务;(5)在积累多年服务经验的基础上,打造“部级领导干部历史文化讲座”、智库报告等口碑产品,开展普适性产品的推广宣传。

1.5.2 服务特点

第一,注重用户分析和用户关系维护。国家图书馆立法决策服务以中央和国家机关为主要服务对象,由于用户范围的广泛性和我国立法体制的特点,国家图书馆的立法决策服务用户呈现出多领域、多层面、多维度和多机构交织的特点,这增加了对用户需求的把握难度。2008年国家图书馆立法决策服务部正式有独立建制,工作机制的确立使得用户关系管理工作得到保障。国家图书馆通过举办部委分馆馆长联席会议、信息联络员会议等,交流彼此的工作进展和工作计划,商谈服务新举措;通过专题讲座、展览、会议等,让用户走入国家图书馆,提高用户对立法决策服务的了解。借助与用户的交流记录、合作记录及其个人爱好(如语言、沟通方式)等来维护与分析用户关系,使用户需求与立法决策服务得到有效匹配。

第二,逐步深化核心用户服务,快速拓展用户市场。随着对立法决策服务重点服务对象的合作深化、维护和保障,核心用户的服务范围不断扩大、合作愈加紧密,带动了服务市场的快速拓展。以国家图书馆与中共中央办公厅秘书局的合作为例,国家图书馆自2003年起为其提供信息报送服务,经过十多年的合作深化,国家图书馆为党中央最高决策层的文献信息支撑和服务能力不断提高,与中共中央办公厅其他局室的合

作逐渐展开。经用户口碑宣传,国务院办公厅、中央政法委、最高人民法院等服务机构主动上门寻求合作和支持,用户服务市场逐年拓展。

第三,跨界合作提升服务能力。国家图书馆的立法决策服务面临智库、科研单位等其他中央和国家机关信息服务机构的竞争,受到资源、技术、人才等多方面的挑战。为此,国家图书馆积极开展馆内外的广泛合作,在资源共建共享、技术优势互补、专家经验借鉴、服务网络覆盖等方面取得了一定进展。如2010年,与在京各高校法学院(系)图书馆或资料室,立法、司法与政府法制部门图书馆或信息中心,法学研究机构图书馆等共同成立北京市法学会法律图书馆与法律信息研究会,开展法律文献信息交流与研究活动,推动我国法律文献信息资源建设,促进我国法律图书馆与法律信息事业的健康发展^①。2015年,经与南京大学中国南海研究协同创新中心和武汉大学中国边界与海洋研究院充分协商,在海疆维权、国家领土海洋战略与政策制定等领域,开展相关专题文献整理、专业人才培养以及学术成果出版等多方位合作^②。

2 历史经验

国家图书馆立法决策服务档案的全面整理和系统研究,丰富完善了国家图书馆业务专门史档案资料,展现了国家图书馆立法决策服务工作逐步调整自身、增强服务意识、不断创新的发展历程,也起到了传承历史、深化认知的作用。

2.1 服务需求推动服务发展

国家图书馆立法决策服务的开展与国家的发展息息相关,如1959年的外交部勘界谈判、1976年兴建毛泽东纪念堂、1990年北京举办亚运会^③都有国家图书馆的服务。国家发展和社会需要是国家图书馆立法决策服务的第一推动力。

① 档案《20100409-2010 法律图书馆与法律信息研究会工作计划》

② 档案《20150706-立法决策服务部关于与协同创新中心开展合作的请示》

③ 档案《GZ01001-社科咨询室 1990 年度工作总结》

国家图书馆立法决策服务的发展需要牢牢站在国家和社会需要的基础上,深入了解相关领域的文献信息、挖掘历史积淀的史实数据、借鉴各方实践的成功经验,为用户提供准确、及时、客观的决策信息。

2.2 服务理念决定服务格局

国家图书馆立法决策服务起于中央和国家机关的咨询委托,经过六十多年的服务历程,服务内容逐渐从传统的发现馆藏、提供文献线索,发展到今天的“二次文献服务”“三次文献服务”,甚或“知识服务”。服务范围从提供文献检索、定题服务、专题报告等咨询服务延伸到学习型环境支撑服务、用户工作支持服务、创新体验服务等多维服务空间,几乎涵盖了图书馆服务的各个领域^[10]。服务内容的深化、服务范围的扩展都基于对用户需求的把握和对用户认识的加深。因此,唯有秉持以用户为中心的服务理念,加强用户介入与交互,才能深度理解用户,最终获得用户的认同和忠诚度,构建服务新格局。

2.3 营销推广提升服务效能

随着立法决策服务用户群体增多、服务范围扩大,对服务的营销推广成为深化和发展国家图书馆立法决策服务工作的有效途径。如2010年6月,国家图书馆举行了系列营销推广活动,召开“政府立法咨询服务座谈会”,成立“国家图书馆国情咨询顾问委员会”和“国家图书馆国情咨询专家委员会”,并推出“国家图书馆立法决策服务成就展”(以下简称“三会一展”)。“三会一展”的举办,极大地扩大了国家图书馆立法决策服务的影响力,有效地促进了国家图书馆与中央和国家机关的广泛合作。“三会一展”举办后,2010年第三季度国家图书馆累计完成的决策咨询数量比上半年净增1064件^①。因此,研究对接用户需求,对服务产品进行不断的营销推广,是持续提升服务对象对立法决策服务认知度,发挥国家图

书馆文献信息保障和智库作用的有效手段。

3 未来发展

3.1 明确服务定位,发挥服务专长

国家图书馆立法决策服务是以中央和国家机关为用户群体的图书馆业务,在国家图书馆特色服务中占有一席之地。纵观其发展历史,服务方式既包括协助分馆进行馆藏建设、图书编目、资料汇编等阵地服务,也包括运用互联网等信息网络技术的远程服务,还有与用户紧密沟通、联动合作的嵌入式服务,服务内容涉及图书馆管理、资源、服务的方方面面。与此同时,在服务深度上又有专业的研究与分析,以有限的人力和资源取得了具有显示度的成果。在实际工作中,凡是在京中央和国家机关用户的业务需求,国家图书馆都努力予以满足,业务量增长迅速。但服务范围与用户市场的扩张对立法决策服务的定位规划以及服务质量的绩效评估也带来很大困惑:图书馆立法决策服务是指围绕立法决策服务用户产生的文献整理、图书借阅、参考咨询、展览培训等所有图书馆都能提供的服务,还是只专注于辅助用户立法或决策方面的服务?在实践中,一直难以确定清晰的服务边界和效能,影响了核心竞争力的提升。因此,明确国家图书馆立法决策服务范围,合理统筹立法决策服务权责,并集中精力发挥服务专长,才是国家图书馆更好履行为国家立法和决策服务职能的合理策略。

3.2 完善工作机制,建立服务网络

围绕国家政治、经济、文化、社会和生态等重点领域和重大问题提供热点研判和及时服务响应,是国家图书馆立法决策服务业务发展的基础。面对瞬息万变的国内外形势,立法决策服务的工作模式和组织模式都应当具备一定的灵活性,既要保障常规性服务工作,又要具备应对突发事件

① 档案《20101117-2010年立法决策服务部工作总结(定稿)》

的快速反应能力。因此,在国家图书馆自身层面,应在职能建构、绩效评估、宣传推广等方面完善工作机制,积极应对立法机构、决策机构和立法决策者的信息需求;其次,在用户层面,应建立不同层级的立法决策服务工作沟通网络,促进国家图书馆与用户的深入交流和持续合作;第三,将与国内外思想库、智库机构及中国问题研究机构的联合与协作纳入国家图书馆战略研究与发展联盟之中,横向建立立法决策服务工作网络,补充现阶段国家图书馆服务的不足。

3.3 加强业务研究,提升服务质量

现如今,互联网时代信息环境变化加剧,图书馆面临来自行业内外的残酷竞争,其在信息服务链条中的职能定位伴随着信息生产者与服务者职责边界的交融而承受着越来越大的挑战。国家图书馆立法决策服务部作为立法决策服务的主要承担部门,不应只满足于服务用户所委托的具体需求,还应致力于不断开发满足用户需求的专题文献资源,并对这些专题资源进行深度的内容挖掘,加强业务研究和服务能力储备,提高核心竞争力。具体而言,应以国家图书馆立法决策服务部“一部两中心”的建设和发展为核心,积极致力于跨界跨领域合作;注重特色资源和优质资源的建设,深化以中国边疆文献和海外中国问题研究成果为重点的系统梳理工作;同时积极主动学习情报分析方法,开展用户信息行为、需求内容等方面的深入分析,在服务产品设计、制作和服务实施的各个环节加强业务研究,并将立法决策服务市场的相关研究转化为营销推广和发展立法决策服务的有效途径。

参考文献

- 1 李致忠主编.中国国家图书馆馆史资料长编(1909—2008)[M].北京:国家图书馆出版社,2009.
- 2 国家图书馆立法决策服务部编.书海津梁——国家图书馆立法决策服务[M].北京:国家图书馆出版社,2011.
- 3 袁丁.北京图书馆解放后第一任馆长冯仲云同志[J].图书馆学通讯,1981(3):8-11.
- 4 胡喜云.刘汝霖与《汉晋南北朝学术编年》[J].史学史研究,2009(3):90-97.
- 5 戚志芬.参考工作的点滴回忆——怀念刘汝霖同志[J].北图通讯,1982(3):22-23.
- 6 《当代中国的图书馆事业》编辑部.中国图书馆百年纪事:1840—2000[M].北京:北京图书馆出版社,2004:195.
- 7 我馆为《毛主席纪念堂》兴建积极提供资料[J].北图通讯,1977(1):10.
- 8 丁志刚.北京图书馆的历史和发展[J].北图通讯,1980(3):1-6.
- 9 张雅芳,等.履行国家图书馆职能,为国家立法与决策服务——国家图书馆为中央国家机关立法与决策服务八年回顾[J].国家图书馆学刊,2005(3):2-6.
- 10 王磊,卢海燕.国家图书馆立法与决策服务十年历程回顾与思考[J].国家图书馆学刊,2008(1):10-15.

(谢岩岩 副研究馆员 国家图书馆)

收稿日期:2018-10-31