

【事业·管理】

高校图书馆信息社会化服务实践 ——合作共建广州市政务服务中心资讯厅

唐晓阳 （广州大学 广州 510006）

[摘 要] 介绍广州大学图书馆与广州市人民政府政务管理办公室、广州市档案局合作共建广州市政务服务资讯厅的概况,总结高校图书馆在政务资讯厅开展信息社会化服务的实践经验,探讨拓展资讯厅信息服务功能的努力方向。参考文献4。

[关键词] 信息社会化服务 高校图书馆 政务服务中心

[中图法分类号] G251 [文献标识码] A [文章编号] 1003 - 7845(2010)03 - 0016 - 03

国家教育部2002 年颁发《普通高等学校图书馆规程(修订)》第一章第一条指出:“高校图书馆是为教学和科研服务的学术机构,是学校信息化和社会信息化的重要基地。”广州大学图书馆(下称“本馆”)遵照该指示,除保障本校信息服务外,还积极开展信息服务社会化实践活动,分别为广东省公安厅、广州市委宣传部等13 个厅、局、委、办提供综合与专题类信息,提交国内外、中英文媒体舆论情况分析报告,取得了显著的社会效益和经济效益^[1]。2007 年广州市成立广州市政务服务中心(下称“市政务中心”),公开向社会招标政务资讯厅(下称“资讯厅”)设计方案,经过激烈角逐,本馆脱颖而出,荣幸地成为与市政府共建资讯厅的合作单位。

1 政务资讯厅创新合作模式

1.1 合作共建政务资讯厅

广州市政务服务中心座落在核心商务区——珠江新城,集中了31 个涉及企业投资、经营、管理的主要市一级政府审批管理部门以及中央驻穗机构,入驻的行政许可及配套事项共736 项,由广州市人民政府政务管理办公室(下称“市政务办”)管理,以“集中办理、统一管理、公开透明、信息共享、便民高效”为原则,建立规范化政府集中服务场所,为企业和市民提供“一站式”和“一条龙”政务服务,构建政务受理、投资服务、政务信息三大政务服务系统,改善投资软环境,提升城市竞争力。

市政务办与本馆合作,在该中心七楼建立资讯厅,内设“魅力广州展示区”、“资讯阅览区”、“电子检索区”、“电子政务受理区”和“咨询服务区”等五个服务区^[2],通过网络、多媒体、图书、期刊及信息数据库等多种形式,开发利用高校图书馆丰富的馆藏资源;

引进业务过硬的馆员负责资讯厅日常运作,既可精简机构,实现资源共享,也可改进管理模式,降低行政成本,还可为高校图书馆服务社会提供资金、设备和场地的支持。

1.2 政务资讯厅的资源配置

为满足资讯厅多种服务功能,合作双方达成共识,以“资源共享、优势互补、互利互惠、长期合作”为原则,合理配置资源:市政务办负责所有资金投入、项目建设及运作监控。本馆充分发挥人员、技术、管理和资源优势,除派员进驻资讯厅落实信息社会化服务外,还配备了丰富的信息资源,涵盖经济、贸易、法律、城建等知识领域,包括各类年鉴、企业名录、投资指南、政府报告、行业分析报告、产业地图及相关的法律法规和政府文件等,通过多种服务形式,为投资者提供资讯配套服务和政府信息自助查询服务,力求把资讯厅建设为广州市乃至珠三角地区资讯丰富、服务优质的政务资讯中心。

2 政务资讯厅开展信息社会化服务实践

2.1 集成政务信息

资讯厅是国内首个集政务审批和投资服务于一体的政务资讯大厅,其文献资源以电子文献为主,纸质文献为辅,电子文献包括国内主要财经数据库、投资信息模块化数据库和多媒体资源等;在其信息集成平台上,逐步配置了各进驻单位的政务信息系统,拓展网络信息综合服务功能,提升电子政务水平,实现各进驻单位政务信息的“一站式”检索,市民可以方便快捷地查询馆藏文献资料,免费获取各种类经贸、投资信息,了解本市的投资环境、投资政策、经贸状况、人才状况、区域优势等。

2.2 信息参考咨询

提供参考咨询服务,包括专业文献资料知识库、公布本地投资信息、推荐国内外政府网站、投资网站,免费为市民和企业提供投资资讯专题数据库全文代查代检,网上专题信息查收查引、定题服务等服务项目。两年多来,为市民、企业和投资者提供专业信息咨询服务8 389 余人次,服务工作得到来访者及各进驻单位的肯定和表扬。

2.3 指导填写审批资料

各进驻单位的服务窗口均要求以电子文档形式提交行政审批资料。办事人员到服务窗口经工作人员核查待审批资料,若需重新修改或填写,则可免费利用资讯厅的计算机自助办理,免除他们在单位与市政务中心之间往返奔波之苦。馆员主动热情地指导办事人员上网查询利用电子资源,帮助他们在指定网站依照不同审批事项,下载所需表格,提供填写审批报表、建立审批申请文档等文字处理服务。

2.4 开展政务宣传

全面协助市政务办进行政务宣传工作,负责联系市内各大媒体,及时报道市政务中心的新举措;随时发现并跟进报道各进驻单位工作中的亮点;定期向市委市政府的内部刊物报送政务信息;通过编辑《广州政务服务简报》(下称《简报》)和维护“广州市政务在线”网站等载体进行政务宣传:

(1) 维护网站动态信息。负责“广州市政务在线”网站中3个栏目(即:“信息公告”、“政务动态”和“投资动态”)的信息撰稿与每日动态信息检索工作。参加或列席市政务办召开的重要会议,及时撰写相关稿件交由技术部门在“信息公告”栏目进行发布;“政务动态”栏目需检索各地市行政服务中心推进集中政务的新举措、全国各地市政府在招商引资、投资促进等方面的新举措、国家新颁布的政务类和投资类政策法规等;“投资动态”栏目需查找本市政府各项改善政务和投资环境的新措施、世界500强企业、国内大型企业在穗投资情况动态等信息,每日搜索相关网站,进行信息动态更新和维护工作。

(2) 编辑《广州市政务服务简报》。每月编辑出版一期《简报》。馆员整合当月政务信息,围绕工作重点有针对性地进行筛选,并检索国家部委、全国各地市政府及经贸类专业网站,搜集相关政策信息,按《简报》要求进行编辑。经过不断总结、升级和改版,《简报》发行量攀升至每月500份,发行范围扩大到市领导、市政务中心各进驻单位、各区区委、区政府和区政务服务机构等各级单位,为市政府及各局委办领导决策提供信息参考,促进各进驻单位提高行

政审批效率和服务满意率。

(3) 信息员考核与培训。建立信息工作激励机制,以提高信息员撰写政务信息的水平,制定《广州市政务服务中心信息报送办法(试行)》和《广州市政务服务中心信息报送及统计评分暂行办法》,对政务信息报送实行积分考核,并与年度评优挂钩,充分调动各进驻单位信息员的工作积极性。协助市政务办定期开展信息员业务培训,以《应用写作教程》作为学习范本,规范了信息报送的原则和要求,指导信息员捕捉政务信息的方法,学习效果显著。

2.5 建设“精神文明基地”

为创建全国文明城市、建设学习型机关,广州市委、市政府开展“文化惠民工程”活动,2009年5月22日,市直属机关工委、市政务办和广州大学共建“精神文明基地”在资讯厅正式挂牌。该基地肩负以“科学、思想、文化”引领社会的责任,培育高校文化氛围,为市政务中心各进驻单位工作人员和前来办事的市民提供道德修养、反腐倡廉等诸方面书籍学习阅读,以求提高公民素质,增进文化涵养。

2.6 接待各地参观团体

市政务中心是市政府与社会各界沟通的桥梁,负责接待各级各地参观团体,为本市招商引资牵线搭桥。资讯厅作为该中心的亮点之一,积极配合市政务办开展接待工作,并负责相关活动影像资料整理。资讯厅一流的环境和优质的服务,获得各参观团体的充分肯定和高度评价。通过这个服务窗口,提高了广州大学的知名度和美誉度,助推了学校的长远建设和发展。

2.7 参与管理“政务实习基地”

各进驻单位为学生们提供了积累工作经验的培训环境。为了充分开发和利用这一人才供需平台,市政务办依托政务资讯厅,与本校教务处合作共建“广州市政务服务中心政务实习基地”,安排在校优秀学生到进驻单位实习。学生们通过专业实践,既锻炼了工作能力,又体验了政府部门的运作模式、层级管理和服务现状,有助于高校与政府在合作中发现新热点、研究新课题,实现进驻单位、高校和学生利益互惠、多方共赢。

2.8 商务休闲功能

环境幽雅、资源丰富的资讯厅也是极佳的商务休闲场所。每个工作日资讯厅连续开放8小时,免费为市民提供阅书读报、网上冲浪、资讯配套、自助查询等服务,充分体现了市政府对市民的人文关怀。另外,市政务中心各进驻单位也常利用资讯厅的“资

讯阅览区”，召开小型商务讨论会。

3 拓展政务资讯厅服务功能的努力方向

3.1 理顺合作共建机制

为保证合作共建有效开展,双方进一步理顺合作机制,首先,仿照各进驻厅局级单位规格,本校在图书馆派出工作人员中选任“广州大学进驻政务服务中心首席代表”,及时参与市政务办召开的进驻单位首席代表会议,增进与各进驻单位的沟通 and 了解,拓宽政务信息采集渠道,围绕中心,突出重点,服务大局,强化政务宣传的时效性、针对性和创新性。其次,加强联络、沟通和协调工作,畅通合作双方的信息交流渠道,探索双方有可能拓展的合作领域和人才交流机制,提出工作措施,落实合作事项,优化督查机制,细化督查内容,对资讯厅分管领导、负责人及馆员层层落实责任。再次,每年签定合作协议书,定期向双方主管领导汇报合作项目落实情况,明确双方责权利和投资数额,以条款形式规范双方合作。

3.2 强化资源共享功能

本馆在经贸信息服务社会化方面,成绩斐然,例如,自建全文数据库“媒体眼中的广州”已拥有80多万条数据,涉及本市政法、社会、经济等诸领域,为广东省业内专题数据库之首。今后,应加大信息服务的宣传力度,扩大智慧服务^[3],拓展资讯厅的共享资源,直接在“电子检索区”信息集成平台上提供一个成熟的经贸子库,开展穗经贸投资媒体信息服务;发掘市政务办和投资企业的潜在需求,以不同专题,定期编写经贸类专题信息汇编,提交国内外、中英文媒体关于在穗投资环境、投资政策及行业分析等经贸信息舆论情况分析报告等,提供有特色、有深度的信息产品。

3.3 加强业务梯队建设

开展信息社会化服务是对高校图书馆馆员专业技能、知识结构、信息素养及服务意识的综合检阅。资讯厅的服务模式主动开放,对信息服务的深度和广度要求较高,其服务功能不仅涵盖和超越了传统高校图书馆的业务内容,而且逐渐拓展到高等院校为政府服务的范畴。因此,高校图书馆应将信息社会化服务的重点,向文献型、技术型和开发型等专项增值性服务转移^[4],根据合作共建方案,建立专题工作小组,加强馆员继续教育,有计划、有系统地开展学科馆员培训,不断更新馆员的知识结构,培育技术全面、高层次、高水平的信息服务队伍;进一步完善业务梯队建设,打破业务知识壁垒,推行业务工作A、B角管理制度,对资讯厅各岗位业务进行科学划分和分工,明确各项工作的A角和B角,以A角为主,B角为辅,要求AB角均能独立完成该项工作;提高馆员政策理论水平,增强主动服务意识,注重服务细节,内富涵养,外树形象,富有成效地为社会各界人士提供信息服务。

参 考 文 献

[1] 张白影. 高校图书馆社会化信息服务的典范[J]. 高校图书馆工作,2008(2) 8 - 9,85
[2] 政务中心投资服务功能介绍[EB OL]. [http: www.gzonline.gov.cn](http://www.gzonline.gov.cn) .[2009 - 08 - 09]
[3] 王 蕪. 高校图书馆为社会服务的思考[J]. 科技情报开发与经济,2008(9) 54 - 55
[4] 秦 丽. 高校图书馆信息服务社会化的处境及对策[J]. 科技情报开发与经济,2006(4) 7 - 8

[作者简介] 唐晓阳, 副研究馆员, 现在广州大学图书馆工作。
[收稿时间] 2010 - 01 - 10 (刘 平 编发)

Practice of Academic Libraries ' Information Socialized Service
—— A Case Study : Participating in Building Information Hall
of Guangzhou Government Affairs Service Center

Tang Xiaoyang

(Guangzhou University , Guangzhou 510006 , China)

Abstract This paper gives a brief introduction to the co - building of Information Hall of Guangzhou Government Affairs Service Center by Guangzhou University Library , Guangzhou Government Affairs Management Office and Guangzhou Archives Bureau , summaries the practical experience of developing information socialized service in the government affairs information hall for academic libraries and probes into the orientation for developing the information service functions of the information hall . 4 refs .

Keywords Information socialized service . Academic libraries . Government affairs service center .