



International Federation of
Library Associations and Institutions



IFLA Professional Reports, Chinese translation of No. 106

政府部门图书馆指南

政府图书馆专业组和政府信息与官方出版物组

Nancy Bolt 和 Suzanne Burge 编著

政府部门图书馆指南/Nancy Bolt和Suzanne Burge编著

海牙, IFLA总部, 2013年- 65p. 30 cm.-(IFLA 专业报告: 106)

Chinese Translation of IFLA Professional Report 106

Chinese Translation by CHEN Ning, National Library of China

ISBN 978-90-77897-26-3

ISSN 0168-1931

目录

序 Jerry W. Mansfield.....	1
第 1 章 导言 Nancy Bolt.....	2
第 2 章 政府图书馆的类型 Sanjay K. Bihani	4
第 3 章 综合管理 Moira Fraser	6
第 4 章 认清与满足用户需求 Nancy Bolt.....	8
第 5 章 在政治环境下开展工作的挑战与机遇 Sue Westcott.....	14
第 6 章 馆藏建设 Sanjay K. Bihani	16
第 7 章 实体与电子馆藏的组织与获取管理 Hannah Fischer, Linda Sjogren .	20
第 8 章 实体与电子馆藏的保存 Hannah Fischer	24
第 9 章 人员配备 Suzanne Burge and Moira Fraser.....	26
第 10 章 管理财务与资源 Moira Fraser	28
第 11 章 宣传政府图书馆的作用 Nancy Bolt and Jane Wu	30
第 12 章 政府图书馆与其他图书馆的合作 Maria Goeckeritz	33
第 13 章 政府图书馆的营销与公共关系 Maria Goeckeritz	36
第 14 章 保护用户隐私的义务 Nancy Bolt.....	39
第 15 章 政府图书馆发展趋势 Jane Wu	41
第 16 章 结论 Nancy Bolt.....	45
第 17 章 作者简介	46

序

在历经多年的研讨、规划、会议、撰写和评审之后，这部面向政府图书馆管理者和工作人员的指南最终完成。指南，意即在适合具体情况的前提下实施的建议、范例、行为规范、服务以及最佳做法。正如文中所述，并不存在普适的方案或方式，但我们希望这里介绍的内容能抛砖引玉，帮助大家因地制宜创造性的开展工作。

特别感谢诸位身为图书馆员的撰稿人，以及那些为《指南》提出建议、协助编辑和给予各种支持的人们。

Jerry W. Mansfield

政府图书馆组主席（2007-2009年）

第1章 导言

1.0 序言

政府部门图书馆向政策制定者、政府工作人员，某些情况下也向公众提供信息。值得一提的是，组建和管理政府部门图书馆的目的是要搜集并提供给政府决策者、政府工作人员乃至广大公众他们最需要的信息。

1.1 为什么需要指南

- 搜集世界各地有关政府部门图书馆的组织、职责制定和价值体现的最佳做法
- 提供有关政府部门图书馆的最佳做法，以资政府部门借鉴
- 为发展中国家组建政府部门图书馆以及制定相关职责提供方案
- 支持为发展和改进政府部门图书馆所开展的宣传

1.2 定义

政府部门图书馆是指由政府建立并提供全部支持，服务于政府的图书馆。（尽管其主要服务对象是政府，但是实际工作中的服务对象可以不限于政府部门）。

据此定义，公共图书馆或大学图书馆尽管也由政府创建，也向政府工作人员或公众提供服务，但并不被定义为“政府图书馆”，因为它们的主要服务对象并非某一政府部门，而是公众或学生以及教职工。

1.3 指南制定者

《政府部门图书馆指南》的编写得到国际图书馆协会和机构联合会（International Federation of Library Associations and Institutions，IFLA）两个专业组的支持，即政府图书馆专业组和政府信息与官方出版物专业组。

这两个组均指定委员参与《指南》的编写。此外，单独设立的评审组审读了本指南，并提出了改进意见。

1.4 权威性

《指南》不是强制性的。IFLA无权强制实施指南规定的内容，而且其中的内容可能也未必适用于所有政府图书馆。然而，《指南》可以成为政府图书馆开展工作的参考。

我们希望《指南》对政府图书馆，以及正在建立政府图书馆的发展中国家有所裨益。

1.5 发展中国家面临的挑战

指南认识到发展中国家在应用指南时所面临的挑战，这在指南的全部内容中均得到体现。尽管在一些国家全面落实指南的内容存在困难，但指南仍将致力于介绍这些可以成为落实目标的最佳做法。

1.6 结论

指南旨在帮助政府官员认识到政府部门图书馆的重要性，提出改进政府部门图书馆的建议，使其更为有效地满足政府官员、政府工作人员、一般公众和其他

用户的需求。指南同样还向图书馆员在寻求优化馆藏和改进服务时提供帮助和建议。

第2章 政府图书馆的类型

2.0 序

政府的职能通常包括通过和执行法律，为防务与安全、卫生、教育、社会保障、文化事务提供支持，管理经济、贸易以及国际关系。政府的任务可以被划分为三类：

- A. 立法：议会/国会等法律制定部门
- B. 行政：负责法律执行的部委/部门/机构
- C. 司法：监督法律执行的部门

2.1 原则

政府有一系列不同的部门和机构来行使其职能，这些部门和机构应配备一家图书馆或信息服务机构来提供支持。图书馆在其隶属的机构中发挥重要作用，应成为机构的核心。同样，图书馆在国家信息架构中也应扮演重要角色。

2.2 政府图书馆的作用

政府图书馆的主要职能是为各级政府服务，提供各类政府和非政府机构与个人出版的信息。其服务对象包括当选议员、部长、行政人员、科学家以及其他专家、研究人员，并且在某些情况下，还包括一般公众。政府图书馆的数量会较为可观，在规模和服务范围上也会存在较大差异。图书馆有责任为所服务的政府部门在完成工作目标和履行基本职责方面提供支持，例如：制定项目和政策；行政与监管行为；咨询职能；以及开展研究项目。

2.3 政府图书馆的类型

政府图书馆的三种类型可进一步作如下划分：

A. 立法机关图书馆：

- i) **议会图书馆**：建立议会图书馆旨在为国家级立法机关/议会的议员及其官员和工作人员提供支持，并且服务对象仅限于此。议会图书馆馆员拥有一套自己的专门工作标准，该标准由IFLA发布¹。
- ii) **州立立法机关/议会图书馆**：在某些国家中有州立或地方议会立法机关，它们分别也由一家图书馆来提供服务，为议员及其官员和员工提供支持。

B 行政机关图书馆：政府的行政分支包含数个部委和其它机构，负责政府政策的行政管理。如果政策需要下放，则可能设立若干不同部门，附属办公室、自治机构、法定机构、公共领域执行部门和项目组。

- i) **部委/部门图书馆**：此类图书馆旨在服务于相应部门和部委决策者、管理人员和其他员工的需求。这类图书馆收集与其所在机构相关的政府和其它信息。由于其拥有所在专题领域的重要收藏，部委/部门图书馆也引起研究人员的兴趣，并向研究人员开放。

ii) 政府机构/组织/项目的图书馆：此类图书馆旨在服务于政府机构的决策

¹ Guidelines for Legislative Libraries 《议会图书馆指南》（第2版）/Keith Cuninghame. Munich: De Gruyter Saur, 2009. ISBN 978-3-598-22045-6 (IFLA Publications; Nr 140)

者、管理人员和其他员工。这些机构都由政府资助，通常实行自主运作，但受到政府或特定的政府部门或部委的监管。

iii) 州立、地区和地方政府图书馆：此类图书馆服务于各级地方政府，为当选的议员、管理人员和其他雇员提供服务。这类图书馆可以作为其所从属机构全部出版物的收藏机构。同样也可以成为当地民众的公共图书馆。

iv) 外交使团/使馆图书馆：此类图书馆设立在一个国家的驻外使馆或外交使团内，主要目的是协助外交官、使馆官员和其他雇员的工作。这类图书馆还承担推广该国在贸易、文化和其他领域利益的职能，同样还扮演该国信息中心的角色，为驻在国当地公众服务。

v) 国家图书馆：国家图书馆可以分为两类。第一类是作为印刷型文化遗产（the printed cultural heritage）的收藏机构，通常收集国家的全部出版物。第二类包括特定主题的图书馆，例如国家科学图书馆、国家农业图书馆、国家医学图书馆等。这类图书馆可视作国家图书馆的一种类型，但根据各国情况，通常被认为存在差异，不属于国家图书馆范畴。

C. 司法机关图书馆：布莱克法律词典将政府的司法分支作如下定义：“国家和联邦政府的一个分支，其职能是解释、使用和一般性的管理和执行法律”²。

i) 最高法院图书馆：高等法院是一个国家最高的法律机关。其图书馆服务于司法部门、官员，以及法庭工作人员，通常承担参考咨询和法律信息收藏的职能。

ii) 其它司法图书馆：高等法院和下级法院拥有各自的图书馆来协助法官、官员以及法庭工作人员。这类图书馆在规模上差异显著。

2.4 结论

不论政府图书馆服务的政府机构性质如何，图书馆提供的服务对于政府机构有效和高效的履行其职能是不可或缺的。

² Black's Law Dictionary. St. Paul, MN: West Pub., Co., 1990. 6th ed., p. 847.

第3章 综合管理

3.0 序

政府图书馆的任务与其他图书馆的管理并无太大差异。许多政府图书馆规模小，隶属于一个较大的机构。图书馆的战略方向由政府机构来制定，其服务对象也有该机构来确定。多数政府图书馆服务于政府机构的员工，尽管部分政府图书馆也直接服务于公众。

3.1 管理任务

所有图书馆，无论规模多小，仍然需要一些时间来承担管理任务。这些任务包括规划、评估、员工管理、财务管理、服务提供、营销/传播，以及利益相关者关系与用户关系管理等。上述一些活动在本指南有不同章节专门介绍，在此不作详述。

3.1.1 规划

每家政府图书馆应每年至少安排一次规划会议。如员工人数不多，则可以邀请所有员工参与会议。邀请图书馆长或图书馆负责人的上司参与会议也是一个好做法。客户以及主要的利益相关者同样也可以参与规划过程，可以是直接参与，也可通过访谈、调研或讨论等方式反馈建议。

规划会议应该审阅全部相关的文件，包括由大型政府机构制定的所有规划类文件，（战略、前景展望、价值观阐释、使命陈述、需求评估结果等）描述该组织发展方向的文件。这些文件也应成为图书馆规划的指导性内容。

准备发展规划使图书馆员工有机会得以放下日常专注的客户服务工作，从更大的战略层面来思考问题。规划应至少覆盖未来一年，还可以包含对未来三到五年的大纲性计划。规划需要从实际出发，应明确图书馆在规划完成时的要达成的目标。简单评估一份图书馆规划的办法也就是该规划应包含如下方面：

- 图书馆现状
- 图书馆未来一至三年的目标
- 对如何实现既定目标有具体的计划

3.1.2 汇报

这是另一项管理活动，允许图书馆员工放下日常工作来评估已取得的成绩。考虑哪些事项应当汇报是非常重要的。在这方面政府图书馆之间是有所差异的。服务评估所需的重要指标包括：

- 上一年度有多少不同的用户使用了图书馆的服务（通过百分数来说明可能的图书馆用户数量会是有效的做法）
- 有哪些图书馆的重要服务得到使用，并且在多大程度上得到使用？
- 使用程度最高的馆藏是哪些？
- 图书馆用户对服务的满意度如何？

统计数据应定期采集（每周一次或每月一次，之后整合编辑到年度报告）以对照选取的主要指标来评估图书馆服务绩效并考察其与政府部门规划目标的相关度。如果图书馆服务在某一特定领域有所改进，选择一项恰当的指标来体现这

方面的改进尤为重要。

3.1.3 评估

这是一个评估图书馆服务的过程，考察是否有其他更有效的服务提供方式，同时也分析是否有不同的图书馆服务应当予以调研。评估的内容包括考察信息汇报的趋势，理解用户对当前服务的看法并思考图书馆可以提供哪些服务，以及考察图书馆服务的外部趋势。这种评估应每年一次。在年度规划会议之前实施这种评估会是非常行之有效的做法。

应当定期评估反映图书馆服务使用方式的重要指标以及哪些用户使用这些服务。图书馆服务与产品，如同其他行业的产品与服务，具有生命周期。有些服务与产品或已接近其效用终结期，这从使用率的下降上可窥见一斑。和重点客户探讨图书馆服务如何支持他们的工作以及他们在工作中如何使用信息是一项重要工作。图书馆员工在客户的工作环境中开展访谈或者邀请客户来图书馆进行交流都是有效的途径。下列简单的问题可供在交流时采用，图书馆员从中可以获得大量有效信息：

- 通常每周您在工作中会如何使用信息？
- 我们向您提供的信息如何协助您开展工作？
- 您最喜欢图书馆服务的哪些方面？
- 是否有哪些方面您希望我们做出改进？

3.2 有效提供图书馆服务

在信息时代，图书馆服务的提供方式总有可以改进的方面。图书馆员可以通过很多方式与时俱进，获取业界最新信息——通过网络阅读图书馆学期刊或文章，参加学术会议和其他专业活动，或是走访其他图书馆了解同行的工作。这样一种比较分析的过程使得图书馆员可以从其他机构的工作中获得启发和借鉴，了解其他图书馆的成功经验。同样，图书馆员还可以从图书馆和信息行业以外的领域借鉴有益经验。更好的使用技术是使得图书馆服务更为有效的一个好途径，也使得图书馆服务得以通过降低的费用服务于更多用户。

3.3 发展中国家面临的挑战

对许多发展中国家而言这些综合管理的概念或许过于理论化。在地方层面实现一家政府图书馆的全部职能尤为具有挑战性。定期规划、数据搜集、以及汇报或许已经超出了地方政府图书馆的能力范围；然而，即使只有一名图书馆员，也应当考虑开展这些工作，以便有机会可以展示这些成果，或者是在图书馆服务面临诸如削减人员、预算和服务项目等挑战时，能够利用这些工作取得的成绩来为图书馆服务争取生存空间。

3.4 结论

本章节全面梳理了管理的各项职能，例如规划、汇报、评估以及提供服务。所有这些话题会在本指南中做进一步阐述。

第4章 认清与满足用户需求

4.0 序

不同政府的执政时间长短各异，政府各部门的工作重点依据执政党派或政权的理念会发生重大变化。政府图书馆是长期存在的实体，因其特有的本质，必然会历经多次政权更替。政府图书馆面临的核心问题是需要在政府部门中与其他诸多需要短期内解决的棘手问题一道去竞争有限的资源。因此，与核心用户结盟不仅对图书馆在业务发展上取得成功尤为关键，实际上对图书馆的生存也至关重要。建立这种联盟关系的重点是要认清和满足用户的需求。许多政府图书馆都是多年前建立，定期评估图书馆的用户、用户的需求以及使用图书馆的原因起到效果。

为建立这类联盟并尽可能提供最好的服务，政府部门图书馆必须理解其用户的需求。图书馆必须有一套方法来评估需求，确保其搜集的资源契合用户的兴趣，对用户有用。如果政府或政府相关机构认为图书馆的服务不符合其信息需求和员工的需要，就会削减图书馆经费并减少其他方面的支持。

4.1 识别用户

政府图书馆或许有着若干层次的用户群体。通常，主要用户是由建立图书馆的政府部门来决定的。例如，如果图书馆是由司法部门建立，则图书馆的主要服务对象就是司法部门及其员工。

并不是所有用户都需要同样深度和速度的图书馆和信息服务。尤为重要的是要定义用户群，明确针对不同类别用户的最佳服务精细程度和响应时间，依据用户研究反映出的情况找出需要优先服务的用户群。政府图书馆的主要用户通常是政府工作人员，然而在安排服务优先次序时也会出现矛盾的情况：比如，为当前项目进行的深度研究并未明确说明所需的详尽程度，而同时图书馆又面临来自部长或副部长办公室的紧急服务请求。

然而，同样可能的情况是图书馆还有第二级甚至是第三级的用户群。第二级用户群可能是其他政府机构的官员或员工。第三级用户群则有可能是公众。在有些图书馆并不存在这种用户群上的差异，任何请求服务的人都有权享受该服务。此外，在面向第二级和第三级用户提供服务时也会面临使用馆藏资源方面的困境，特别是当有关馆藏资源和员工方面的预算收紧时尤为明显。

图书馆非常重要的一项任务就是要识别其所有的用户群，并给予用户群相应的优先权。这种信息不仅可以用于馆藏建设，开展服务，还可以在号召向图书馆提供支持，以及向用户推介图书馆方面发挥作用。此外，这种信息还能够帮助图书馆制定相应的规章制度，允许特定类别的用户使用图书馆的资源或服务。例如，有些用户群可以向图书馆提出在线参考咨询服务的请求，而第二级用户群则只能使用在线目录。又比如，有些用户群可以借阅资料而其他用户则只能复印所需文献。

4.2 判断图书馆用户和非用户的需求

所有类别用户的需求必须定期且系统的评估。和用户见面接触、调查、数据收集、使用统计以及持续不断的交流都是必不可少的，尽管数据记录本身并不像

最终改进服务那么重要。

在认清图书馆的用户是谁之后，也应当与不使用图书馆及其服务的人群建立联系，判断他们是否知晓图书馆的服务，以及他们为何不使用。

开展需求评估有两种主要的途径：间接（使用现有数据）和直接（询问他们的看法）。所有获取的数据可以使我们通过间接的方式理解用户的需求。

4.2.1 间接需求评估方法

从用户需求的现有数据中可以获取很多信息。

4.2.1.1 流通与参考咨询数据

哪些资料被查阅的最多？哪些被请求查阅的资料图书馆收藏但是不能立即提供？哪些被请求查阅的资料图书馆未收藏？

4.2.1.2 新项目

与政府部门新项目相关的资源哪些图书馆收藏有限，或者是并未收藏？

4.2.1.3 参考咨询问题

哪些参考咨询问题是由于缺少资料而难以答复？

4.2.2 直接需求评估方法

确定用户需求最直接的办法之一是向他们询问。至少有三种直接的方法可以采用：

4.2.2.1 用户调查

图书馆可以向用户发放调查表了解他们对图书馆服务的看法。调查应相对简短和具体，可以是在线方式也可以是纸质问卷。依据用户群规模的不同，可以调查整个用户群或用户群的样本。对于大规模的用户群而言电子形式的调查更易发放和分析。调查通常包括评价现有服务以及有关开展新服务的建议两部分。用户不仅为服务排序也为服务水平评级。评级反映出用户对具体服务的认可程度。排序则反映出用户在某服务较之其他服务的认可程度。排序相对更难却提供了更深入的信息。用户把所有服务都评级为重要并不鲜见。然而，当他们为服务排序时，就必须选择哪些服务比其他服务更重要。

面向大规模用户群的调查可以反映出有多少用户认可图书馆的服务，这可以为图书馆争取更多的支持。如果用户的看法是负面的，这种反馈也善加利用，为采购新资源和推出新服务以满足用户需求提供依据。

4.2.2.2 访谈与焦点小组座谈会

另一种方法是组织用户进行访谈或焦点小组座谈会。访谈是面对一个或两个人；而焦点小组的人数更多。访谈较之焦点小组的优势在于你有更长的时间集中精力探究尚不清楚的问题。可以将调查与焦点小组结合起来，利用调查获得的结果在焦点小组座谈时提出更有针对性的问题。

图书馆员应考虑与部门负责人进行单独访谈，了解他们各自的资源与服务需

求，以及当前任何需要予以关注的项目。通过访谈，图书馆员便以一种积极的方式使政府部门负责人关注图书馆，同时也确保图书馆能够满足用户的需求。

焦点小组座谈通常可采用如下模式：

你最喜欢图书馆提供的哪些服务？

图书馆提供的服务当中哪些是你希望改变的？

你希望图书馆提供哪些新服务？

你正在从事什么项目，在哪方面你觉得图书馆没能提供足够的资料？

还可以请参与者为他们的回答排序，从而你可以判断他们最喜欢什么，最希望改变什么，以及最希望获得哪些新服务。

4.2.2.3 搜集使用反馈

一项持续的需求评估也就是在每次提供服务时发送一张反馈表。这同样也是对图书馆服务的持续评估。表格简单明了，可以包括类似下面这样的问题：

这份资料或服务是否满足您的需要？

完全 部分 完全没有

这份资料或服务没有完全满足您的需要？

为什么没有？

我们哪些方面可以做出改进以提高资料或服务的效用？

这种快速的反馈形式既可以以书面方式提请，也可以通过电子邮件进行，通常可以获得快速而且有意义的答复，从而帮助改进图书馆服务。

4.2.2.4 从非用户群搜集信息

从非用户群获得信息更为困难，因为他们是不易识别的受众。一种办法是向政府部门所有员工发送调查表，向他们提出若干问题。初步的调查问题可以区分出用户和非用户。可以首先提问非用户群，了解他们是否知晓图书馆的服务，之后再询问他们不使用图书馆服务的原因。原因或许可以归纳为缺少对图书馆服务的了解；认为对图书馆资源并无需求；认为图书馆工作人员提供的帮助不够，等等。图书馆可以逐步采取措施提高受众对图书馆的认识，采购新资源，培养工作人员的服务技能等。

图书馆还可以通过比对政府部门工作人员名册与参考咨询或流通信息，以及组织焦点小组座谈或访谈的方式来找到不使用图书馆的人群。着重要强调的是，图书馆需要获得有关图书馆服务实事求是的评价。

在某些情况下，询问哪些服务或资源对部门工作人员有所用处则可以使图书馆增加服务或资源，满足以往未曾关注到的用户需求。

4.3 建立图书馆委员会

许多政府图书馆都受益于通过推广小组或图书馆委员会与用户所开展的沟通交流，这种机制类似于学术机构或公共图书馆。图书馆委员会应包括政府部门相关科组的代表，最好是具有一定决策权和影响力的个人。如果政府图书馆规模很小且位于农村地区，那么地区的领导也是图书馆委员会的合适人选。图书馆委员会的主要任务是了解用户需求，推广宣传图书馆服务并提出建议。图书馆委员会不应被视作决策机构。如有可能最好为图书馆委员会制定书面的职权范

围。这可以防止委员会认为自己是决策机构，也可以使委员会理解什么是决策过程。

沟通至关重要。图书馆委员会可以协助传播有关图书馆项目和服务的信息。政府工作人员必须知道图书馆有哪些信息可以提供以及如何获取。图书馆员应主动提议在政府部门的会议上做发言，不放过任何一个推广图书馆服务的机会。应使用诸如网站或部门内网等现代沟通工具来介绍服务的相关信息并获得反馈。成功的图书馆正使用面对面培训、电子学习工具、咨询聊天、电子邮件、博客以及多种其它方式来与用户沟通。所有这些在帮助用户评估需求方面都是非常有意义的。

在所有类型的图书馆中，使用新信息和沟通技术应成为首选。政府图书馆需要在所有评估中与政府员工进行沟通，并让政府员工参与到所有评估中来。研究用户的信息工具应该是日常工作的一部分，并成为做出重要决定的基础。可能的话应采用现代统计方法和影响力分析工具来衡量特定服务在用户中的影响力。政府图书馆员工应当了解他们的客户，同样对于他们所在政府机构的工作环境也应当有明确的认知和理解。

4.4 需求的类型

有若干种需求需要评估。

4.4.1 馆藏与资源

包括印刷文献、期刊、连续出版物、数据库和网络资源。图书馆是否具备用户所需和想要的资料？如果用户包括公众的话，这还包括政府部门出版的所有文件，从而使公众能够知道政府正在做的事情。

4.4.2 服务

图书馆提供的是切实所需的一系列服务吗？这可能包括馆际互借、为政府员工提供的深度研究、管理政府部门的外部网站、管理政府部门的内网、以及任何其它协助指定用户迅速获取信息的服务。

4.4.3 信息的组织

信息组织的方式是否最大化的实现获取和使用？所有的资源——印刷文献、数据库信息、媒体资源、连续出版物、政府出版物、网络资源，都容易找到吗？

4.4.4 便利性

用户使用图书馆服务是否方便？政府部门多数员工上班的时候图书馆是否有人提供服务？图书馆闭馆的时候资源还可以使用吗？图书馆会将资料送到政府官员和政府员工的办公室吗？用户还会喜欢其它哪些便利服务？是否有政策限制图书馆的使用，或者为使用图书馆设置了障碍？

4.4.5 行业需求

信息是否满足行业用户的需求？例如，农业部或许需要有关播种季节、最优种子、渔业市场等方面的信息，以满足农业领域的实际需求。

4.5 进展与年度报告

制作定期成果与进展报告会是对工作有帮助的做法，报告有可能会被呈送给政府部门内更高层的管理者。在准备这些评估的过程中，尤其要注意下列方面的问题，可能的情况下还应举例说明：

- 信息的性质、来源和影响
- 用户的投入/收益
- 图书馆服务为政府部门工作提高效率带来的成效
- 图书馆服务为支持政府部门工作所做的贡献
- 图书馆服务为政府工作带来的改进
- 有可能进一步加强和提升效率的工作领域
- 需求评估调查、访谈、焦点小组等活动的成果，以及为提升服务要做的工作

4.6 发展中国家面临的挑战

本文所描述的正式调研与焦点小组或许超出发展中国家的小型或新建图书馆的能力。然而，更为非正式的需求评估还是可以完成的。图书馆员可以了解到政府部门面临的问题，可以访问政府部门员工和图书馆用户，调研哪类文献和服务是最有用的。还可以成立一个小规模的图书馆委员会，撰写介绍图书馆现有服务的报告。引用用户所做的评价，例如致谢词，在很多情况下都是非常有效的工具，不论是和管理层偶尔聊上几句，还是为一份正式的报告增添生动的事例。

4.7 结论

政府图书馆服务的一个重要方面就是要认识到谁是用户，他们为完成工作需要什么，以及他们是否知道图书馆的服务。这可以通过分析图书馆服务和资源的使用情况，以及直接向用户询问来完成。功能完备的图书馆满足其用户的需求。

如果制定预算和实施决策的权力部门不了解政府图书馆的作用，那么在制定预算时图书馆就会处于第二、第三或是第四位。缺乏资金会阻碍服务提供，相应的对于政府部门开展工作也会带来负面影响（如果用户无法获得所需信息的话）。如果报告包含用户对于图书馆服务重要性的评价，那么报告会有更大影响力。评估过程应采用简洁的语言来记述，与政府部门的工作职责相呼应。为满足用户需求，持续开展评估与改进工作尤为重要，而且这一过程也是更大范围内沟通反馈流程的一部分。

个案研究

认清和满足用户的需求

英国商业、企业和管理改革部图书馆收到若干咨询，经过检查后发现咨询是用于答复议会提问（Parliamentary Question，PQ）的，该提问于当天提出。工作人员从派驻在首相办公室工作的一位同事那里获得了议会提问的文本，利用一系列内部和外部资源，包括以往的议会提问问题，将信息精心编制在一份文件中。这使得该文件便于使用，节省了高层用户的时间，并且确保政府部门给议会的答复符合其工作目标，尽可能详尽和完整，同时也与以往的答复保持一致。

第5章 在政治环境下开展工作的挑战与机遇

5.0 序

在政治环境下开展工作的政府部门图书馆员面临着若干挑战与机遇。政府图书馆服务旨在为从事政治决策、起草法律、和制定政策的人士提供其所需的相关信息。这些决策必须基于合理的依据。信息在政府组织中是真正的力量——谁知道什么，他们何时知道，信息可以作何用途。在这样机构中工作的图书馆员，因此，不仅有机会提供服务而且可以在决策过程中发挥作用。

5.1 开发、推广和提供信息

为确保其服务满足变化中的政府工作议程的需求，顺应为政府提供支持的相关机构的发展，图书馆员应积极关注政府发生的重大变化以及自身所服务的政府机构的重要政策。这可以确保其提供的服务与制定重大资金决策的机构保持相关，从而延续对相关服务给予的保障。政府机构倾向于依据一项服务在帮助其实现社会变革方面的成效来配置资源，包括资金和空间。这一点尤为具有挑战性，因为要判断图书馆对某项政策成果（例如降低的犯罪率、接受更好教育的儿童）究竟做出多少贡献几乎是不可能的。图书馆员很重要的一项任务是要利用定期接触最高领导者的机会，向他们介绍所开展的工作，在内部刊物上刊登服务信息，并对紧急的信息需求做出响应。可能的话，可以将图书馆的推广工作与政府机构的重要目标整合到一起。这会使得图书馆员看起来更像是团队的一员，而不是单纯的服务提供者。例如，日常的开放日或者新书通报栏可以关注某一特定政策领域的出台或者是诸如制定预算这样的常规政治事件。

5.2 信息采集与管理

图书馆服务并非政府组织获取信息的唯一渠道，但其应当成为最可信可靠的渠道之一。图书馆员因此不仅需要了解所提供的信息是否准确及时，还应在需要的情况下，有能力判断信息是否来自具有特定政治偏见的渠道。例如，用户应当知道他们获取的信息是来自施压团体、政治智库、政府组织，还是学术机构。可能的话，图书馆服务应从多渠道搜集某一专题信息，从而为某一政策领域的问题提供全面的观点。这可以确保在多年后形成一个全面的信息收藏，当政府发生变动后，图书馆可以做好准备，为新的政策方向提供支持。政府相关信息资源的价值很大程度在于其能够反映政策的变迁，提供成套的统计数据以及研究成果，使获取这些资料的用户能够具有更长远的眼光，而非只关注当务之急。

5.3 新闻动态把握与事件响应

人们对于当权者的要求时刻都在变化，这在西方世界尤为明显，因为人们更多的接触报道速度比以往更快的24小时信息和新闻。如今的世界，当一个事件发生时，政治家尤其需要做出及时并且恰当的反应。这同样也意味着为他们提供信息咨询的人员需要在事件发生时同步获取信息，很多这类信息当下已经不仅由传统媒体提供，而是出现在博客、聊天室和网络社交网站上。2005年海啸灾难图片即是一例，图片通过手机拍摄后随即立刻上传到互联网。在这方面，图书馆和信息专家有机会发挥专长，洞察这一新信息环境的潜在价值，帮助周围人根据这些信息做出明智的判断，并在信息出现的时候做出提醒。

5.4 信息政策

图书馆和信息专家有时还要负责与信息实践或法律相关的政策、立法的起草或实施。例如，很多情况下确保政府机构遵守版权法的工作由图书馆员来承担。此外，图书馆员还会负责管理机构内部的信息自由政策或隐私政策。有些情况下，以议会或委员会质询的方式会提出有关信息服务内容或支出情况的问题。图书馆员会被要求代表所在机构答复这些问题，或为其他官员或政治家简述相关情况。上述两种情况下，图书馆员或信息专家应遵循所在机构给予的相关指导。同时，他们还需向其他专业人士（例如律师）或所在的专业机构寻求指导，确保所做的答复既符合法律要求，同时也维护所在机构的声誉。

5.5 公众服务

有些图书馆和信息服务机构直接接触公众，他们或是向公众提供图书馆服务，参与官方出版物的提供或分发，或是负责管理机构与公众的联络节点，比如，电话总机服务。在这些情况下，图书馆员应时刻铭记他们是所在机构面向公众的外在形象，因此应注意自身言行。

5.6 个人行为

有两项道德准则来指导政府部门图书馆馆员的工作。首先，作为其雇用条款的一部分，他们需要遵守雇主制定的道德准则或行为规范，这些准则或规范规定了在政治环境下开展工作的一般义务，以及与当选官员之间的恰当关系。例如，在英国，所有的公务员为政府部长履职提供支持，但对其以议员身份开展的工作并不提供协助。这些规范通常还涉及隐私保护（有些情况下需要保护涉及国家安全的信息）及其他领域，特别是信息处理方面。对于在选举期间向特定的政治人物提供信息有专门的规定，同时也有规定指出雇员个人若支持当选政府应采取什么行为。

其次，雇员个人所属的专业机构也会有一套道德准则。这为个人在承担社会责任以及雇主赋予的特定行业工作职责方面提供了更为具体的指导。这两种准则之间会出现冲突，图书馆员也有可能被要求从事违背准则的工作。在这种情况下，个人应向其雇主、专业机构和/或更有资历的同事寻求指导，帮助解决问题。平衡道德准则方面的决定从不是简单之举，正确的解决办法也可能不止一个。因此，需要借助这些行为准则的指导来做出明智的决定。

5.7 发展中国家面临的挑战

这一领域工作指南规定的内容在一些政治动荡的发展中国家难以实现。通讯技术或尚不具备，或负担不起。信息政策或许尚未出台，原因可能是由于政府成立时间不长，也可能是因为政府倾向于不让民众知晓政府的活动。部落制度和裙带关系可以决定人员任命或信息传播行为。然而，随着政府的发展，上述指南规定的内容仍然可以作为努力的目标。

5.8 结论

总而言之，在政治环境下工作意味着图书馆员必须发展其在政治方面的技能。图书馆员必须认识到信息的价值和偏颇，知晓如何使用信息以及如何帮助政府组织应对变化的信息世界。图书馆员必须确保其提供的服务与自身的个人行为符合雇主的标准，同时不违反职业准则。为成功实现这一目标，图书馆员还必须提供相应的服务，满足政府组织不断变化的需求，表明图书馆是政府机构的有机组成部分。

第6章 馆藏建设

6.0 序

馆藏建设是图书馆的基本职能之一，是提供良好信息服务的基础。馆藏的性质依图书馆的类型而定，各类型图书馆都有特定的方法来进行馆藏建设。

6.1 定义

馆藏建设是指各类型图书馆资料的采选（采购），结合用户的当前需求与未来需要，在既定的馆藏建设政策框架下开展工作。

6.2 馆藏建设相关因素

图书馆的上级机构的职责目标对于决定馆藏建设的优先发展方向尤为重要。馆藏建设是一个持续的过程，需要图书馆员投入极大的精力。因此，在制定馆藏建设政策时应考虑到如下这些重要因素：

- **用户群的性质：**用户群的性质对于馆藏建设是一个重要因素；图书馆需要知道其用户是谁，以及他们信息需求的性质。例如，在某一特定领域科学家的信息需求与决策者会截然不同。多种官方语言和通用语言的情况下则需要馆藏也收藏相关语种的文献。
- **内容的质量：**图书馆致力于提供权威的信息以及有关某一问题的全方位信息。因此，采购的文献在权威性、准确性、表达的充分性、观点的广度以及实体形式上都应符合高质量标准。在及时送货的前提下，采购文献应遵循“质优价廉”的原则。
- **相关度：**文献主题的意义与相关性应该是重要的考虑因素。采购的文献应该与用户群有最大的相关度，以确保上级政府机构落实其职责目标。相关领域的信息需求可以通过网络或资源共享的方式予以满足。
- **合作与网络建设：**选择文献时应注意，哪些文献可以容易的获取或通过网络或资源共享项目提供。
- **获取权与所有权：**随着电子获取的趋势，信息的物理位置的重要性日益淡化。电子方式提供已成为满足用户多样化需求的重要机制，特别是在文献价格上涨且图书馆预算缩减的情况下。
- **与其他信息服务领域的关系：**负责馆藏建设的图书馆员需要与其他信息服务提供部门保持定期和系统的联系，例如文献摘编、标引、翻译、记录管理、馆藏分析、在线和互联网搜索等，以确保这些部门满足其用户的信息服务要求。（在规模小一些的服务环境下，上述部门的职责会存在交叉。）
- **预算情况与现有资源情况：**政府图书馆和其他地方一样，经费通常也是一个决定因素，但应当始终考虑优先选择，确保预算经费合理使用。结合图书馆已有资源的情况，应对拟采购文献是否适合与有用做出评估。对于图书馆资源的权衡选择还应当考虑到是否有足够的空间。

- **政策修订：**政策一旦制定，应严格执行，同时还需定期评估，适应需求的变化。

6.3 馆藏建设政策

馆藏建设政策是一份书面文件或者一系列文件，是图书馆所隶属的政府机构的信息政策的一部分，也为图书馆在规划、预算、文献采选方面提供指导。政策应覆盖所有类型的信息资源（印刷版、电子版和其它非印刷载体）。

馆藏建设政策对从事采选工作的图书馆员而言是一项重要的沟通工具，确保在人员和经费发生变化的情况下，保持馆藏建设的持续性和一致性。同样，对图书馆来说，馆藏建设政策也是一个好的规划工具，避免任何形式的偏见，个人压力或不该施加的影响，但同时政策也需要满足变化的各种需求。

制定馆藏建设政策应考虑图书馆所隶属的政府机构的职责与长远战略规划，并贴近其宏观和具体项目。政策应为制定者和执行者都指出具体的优先考虑因素。

6.4 文献采选需考虑的问题

- 与用户信息需求的相关度
- 作者、发行机构和/或出版社的权威性（资质、声誉等）
- 文献的及时性与持续价值
- 信息的时效性
- 文献内容的风格与思想表述的清晰程度
- 特别之处，例如索引和书目的质量
- 作品的质量
- 语种
- 同一主题或相关主题的馆藏是否充分
- 对同一主题或相关主题的文献需求情况
- 价格

6.4.1 有关电子资源的附加选择标准

- 获取层级
- 与印刷版本的关系，如有
- 出版社/代理商的资源提供方法
- 多个使用授权许可

6.4.2 其他方面

- 通常不购买复本，除非可能有很高的利用率。
- 更倾向于采购平装本，除非文献利用率很高，或者具备长期价值。
- 鼓励赠书，但只有在符合采选方针规定的馆藏要求的前提下，方可接受。
- 是否可提供电子文献。

6.5 馆藏建设的责任

资源选择的最终责任落在图书馆员肩上，他需要通盘考虑所有优先因素，例如资金情况、用户需求、与具体项目的关系、某一特定专题领域信息资源是否充足、文献可能的使用情况、以及本地区图书馆信息资源的可用情况。

图书馆在建设馆藏方面与用户保持紧密联系。在此基础上，图书馆员工以及读者

都为信息资源的购买提供建议。

6.5.1 有效开展馆藏建设的工具

- 通过互联网检索其他相关图书馆、出版社等的目录
- 加入所有政府、准政府（semi-government）和其他机构的邮件列表
- 电子邮件提醒、通讯和相关机构和出版社的新出版物名录
- 与同一地区其它图书馆互换新出版物信息
- 经常获取上级政府机构的新出版物列表
- 从重点供货商处了解新资源的信息
- 定期了解专业出版社的出版情况
- 政府机构的相关部门定期反馈，为加强和更新馆藏资源提供建议
- 咨询政府和其他领导层对所需资源的建议

6.6 剔除

剔除资源对于保持馆藏资源的活跃性与有用性尤为重要。馆藏的质量控制通过移除过时的、不准确的和残破的文献来实现。有些文献，例如法律文本，需要永久保存。馆藏建设方针应该明确哪些文献是不能剔除的永久馆藏，哪些是经过评估后可以剔除的临时馆藏。

6.6.1 剔除原则

- 年刊、两年刊、或不定期出版的参考文献在收到新版后可以剔除，除非需要做回溯性参考。
- 过时的文献需要定期剔除。
- 根据流通和浏览统计，一段时期内搁置不用的文献可以剔除，除非该文献是经典作品，或具有长期价值。
- 内容具有现实价值的文献，但长期而言用处不大的文献，在一段时期后应剔除。
- 期刊的复本在各期进行合订装订后可以剔除。
- 应当制定完善的文献处置与存档政策和规划。

6.7 发展中国家面临的挑战

发展中国家会面临很多馆藏建设方面的挑战，包括缺乏资金购买新的文献；缺少信息渠道或稳定的互联网接入来获取在线文献；缺乏与其它图书馆共享文献的机会；因资源有限在制定馆藏建设政策方面陷入困境。指南所介绍的最佳实践可以成为馆藏建设的目标。

6.8 结论

馆藏建设在任何图书馆都是一个持续的过程，要求建设的是一个以需求为基础、平衡的和具有时效性的馆藏。随着电子环境的到来，出现新的文献格式，这也带来一系列新的挑战。好的馆藏建设政策可以确保文献采访工作的一致性，但还必须适应变化的环境，同时成为图书馆制定规划的一个途径。评价馆藏建设政策最终要看其是否为所隶属的政府机构在履行职能方面提供了有效的支持。

个案研究

发掘专门资源，促进利用，确保物有所值

英国商业、企业和管理改革部图书馆曾收到过有关选购合适的公司和金融信息数据库的咨询。在找到符合需求的一个数据库产品后，该图书馆推出了为期五周的试用期，并对用户进行正规培训。在其价值得到证明后，图书馆经过协商，以大大低于标价的价格获得了完全无限制的使用权限。英国商业企业和监管改革部内其他用户也对此数据库表现出兴趣，进一步的订购可以降低人均成本。图书馆的业务专长使得其可以最大程度的利用其与商业信息供应商的关系，利用其在商业谈判方面的经验，从而向需要获得更具体信息的用户提供最佳的咨询建议。

第7章 实体与电子馆藏的组织与获取管理

7.0 序

管理好政府图书馆的馆藏文献对于优化其价值与效用尤为重要。管理工作基于文献组织的技能，通过揭示、标引、编目以及标识文献实现文献内容的有效检索。所需的图书馆管理技能是图书馆各类工作最佳实践的总结，包括记录管理、数据库设计、计算机技术、文献存档、文献保存与行政管理。

7.1 获取与保存

获取与保存是政府图书馆提供的两项重要服务，两者之间关系复杂。提供信息获取会与影响图书馆开展保存信息的工作；换一个角度来说，为增加信息获取所做的工作——例如创建目录——同样也为保存信息创造了更多机会。

正如获取与保存之间有着复杂和动态的关系，常被称作“老媒体”与“新媒体”的纸本媒体与电子媒体之间也有着类似的关系。政府部门如今越来越多采用网络获取的方式提供一些文件和表格。根据布朗大学的一项研究³，2006年全世界29%的政府机构提供在线服务，高于2004年时的21%和2002年时的12%。

尽管有些政府会提供在线服务，但所有的政府图书馆仍需要采集和提供纸本馆藏。在提供在线馆藏与纸本馆藏之间取得平衡是每个政府图书馆都必须探讨的问题。可以帮助政府图书馆员在新老媒体之间实现恰当平衡的因素包括：

- 政府出版物的数量与种类
- 获取与提供新媒体或传统媒体内容所需的费用
- 图书馆在多大程度上想要在图书馆围墙以外传播政府信息

政府图书馆员经常担任文献保存者与获取提供者的角色。本章关注提供政府信息获取的核心内容；第十章介绍保存信息的主要内容。正如政府图书馆员需要平衡信息的获取与提供，同样他们也能够提供纸本馆藏与在线或者说电子馆藏之间实现平衡。

7.2 纸本与电子馆藏的获取

美国政治家丹尼尔·韦伯斯特（Daniel Webster）1825年曾说：“（人们）视政府为公共机构，要求了解其运作并参与其中”⁴。政府图书馆向其用户——既有政府员工，其次也包括公民——提供获取法律、规章以及政府内部运作的信息。他们主要以纸本馆藏的形式提供上述信息，向到访实体图书馆的读者提供服务，虽然电子馆藏的重要性和影响力与日俱增。

图书馆可以提供两种类型的电子获取方式：通过内网网站实现的内部获取，以及通过互联网实现的外部获取。政府图书馆员可以从建立内网网站开始做起，这对于在员工中间共享信息和资源非常有益。内网网站可以包括讨论疑难参考问题的版块，存储经扫描的常用文件的版块，或者是包括一份员工通讯录。建立内网网站可以在图书馆是否建立面向世界公开获取信息的国际互联网站点这个问题上提

³ [http://www.brown.edu/Administration/News_Bureau/2006-07/06-007.html]

⁴ Heath's English Classics: Webster's First Bunker Hill Oration, 1825. Boston: D. C. Heath & Co., 1896.

供参考。在建立内网网站后，图书馆或许需要从资源、组织和表现形式方面来评估该网站。图书馆可以依靠运作内网网站的经验来搭建国际互联网站点，面向更广泛的用户。（若图书馆所隶属的政府机关已经或计划建立自身网站，图书馆员一般希望参与到此项工作中。）

训练有素的图书馆员工不仅熟悉馆藏而且能够进行馆藏与记录的检索。他们应在咨询台提供服务，而且还应尽可能积极的参与为国际互联网上的用户和其他使用各类技术的用户提供服务。馆藏的使用政策，包括馆际互借协议，以及其他文献传播方式，应当在内网上发布，而且也应在国际互联网上向更多的用户介绍。

7.3 实施文献保存项目

在设有文献保存项目的政府机构，政府机构按合同约定定期向政府图书馆提供政府出版物。例如，国家政府图书馆每年都从政府机构获得年度报告；地方政府图书馆则会在文件发布之后或每周定期收到地方规章制度文件。政府图书馆馆员无法实时跟踪保存政府出版的每一本出版物。因此，必须采取自动的方式收集部分馆藏。与相关的政府机构签署合同同样有助于在政府机构与政府图书馆及馆员之间建立联系。

7.4 创建目录

政府图书馆收集的很多文献以往并未进行编目。为提供这些文献的便捷获取，政府图书馆员需要对文献进行原始编目（**original cataloguing**），并判断图书馆是通过支持在线目录还是以纸本目录的形式更恰当的揭示文献。若图书馆考虑创建或增加在线目录，或许需要和有类似兴趣的其他政府图书馆、国家图书馆、或主要的在线目录服务提供者，例如WorldCat或OCLC[<http://www.oclc.org>]开展合作。图书馆或许还需要和其他政府图书馆的馆员讨论编目标准问题，例如是采用都柏林核心数据（**Dublin Core**）还是采用机读目录（**MARC**）格式，来实现编目数据的全球范围获取。政府图书馆馆员还需考虑的是，在图书馆的内网或国际互联网网页上实现在线目录与其他在线服务的整合。

对于使用实体文献的用户，图书馆地图以及附有描述性文字标注空间位置图书馆简介是非常必要的。

7.5 提供电子馆藏的获取

尽管文献载体会发生变化，获取与服务的原则不会变化，不论是提供实体馆藏还是电子馆藏。使用内网或国际互联网创建在线馆藏记录时，图书馆需考虑新馆藏是否会成为纸本馆藏的复本，还是补充。即使在线馆藏是实体馆藏的复本，这也是非常有帮助的。因为这可以使无法到馆的用户远程获取图书馆的部分馆藏，或者减少对于可网上发布且由多人同时获取的热门资源的需求量。通过标引或关键词标注，编目以及电子转换等方法，文献的价值得以提升，从而实现文献内容的组织与更便捷的获取。标注还可以是其他形式伴随元数据出现的电子标引，例如万维网联盟（**World Wide Web Consortium, W3C**）所认同的标引方式，以及其他新的标引标准。一旦一份文件进行电子转换，它还需要关联支持其他文件格式，文件版本，出版/转换协议以及各类格式的文件。

建立在线馆藏可以进一步强化图书馆在提供政府文件获取方面所做的努力。例如，图书馆可以扫描一些重要的政府文件，将其放在网站上，从而发挥其信息传播的职能。然而，每所图书馆都应在将文件上网发布前对文件进行评估，确保图

图书馆将文件发布上网不违反任何版权或安全法律或规章。不过，多数政府文件还是属于公共领域的信息。

图书馆还可以通过第三方数据库提供商向政府员工提供所需资料，图书馆需要管理与信息服务商之间规定了获取资料条件的协议。在图书馆目录中可以通过注释的方式将数据库内容与实体馆藏关联。若是电子目录并已经接入互联网，则可以通过单一界面，例如门户的方式，直接对这些站点进行管理。

7.6 向残疾用户提供服务

政府图书馆应逐步确保图书馆的全部目标读者都能够使用图书馆。这需要改善图书馆的硬件设施，例如为使用轮椅的用户修建坡道，或者寻求一些“无形”的变化，例如确保图书馆购买的所有软件都具备相应的功能，让残疾人用户同样可以使用。2005年，IFLA弱势人群服务图书馆专业组（Libraries Serving Disadvantaged Persons，现已更名为特殊需求人士图书馆服务专业组Library Services to People with Special Needs Section——译者注）常委会发布了一份列表，用以评估图书馆对于残疾用户的便利性。这份清单的网络获取地址是：[\[http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/113e-Nielsen_Irval.pdf\]](http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/113e-Nielsen_Irval.pdf)。

7.7 紧跟时事

政府图书馆员所服务的用户群的需求会随着政府行为和时事变化而变化。为识别具有现实和深远意义的文件，政府图书馆员必须清楚了解用户的组成情况，兴趣和活动，以及当下所关注的问题和争议。

7.8 推动与相关政府机构的关系

政府图书馆馆员应与所服务的机构建立良好的工作关系，从而在一定程度上确保获得新出版物的信息。图书馆应有选择的申请加入相关机构的邮件列表。如果某机构没有提供新出版物，图书馆员需从公众具有对政府工作知情权的角度来申诉，或是从政府官员需求的角度，或引用有关公众应对某些类别出版物做出评价的法律规定来获得这些政府出版物。

7.9 在政府文件中推广信息素养

提供政府文件的获取服务一定程度上是着眼于培养读者学习如何评估其自身的信息需求，以及如何找到和使用政府文件来满足这种需求。图书馆应考虑开展有关馆藏、目录和服务项目的培训课。在推出新的在线或电子服务时，此类课程尤为重要。

7.10 发展中国家面临的挑战

对于很多发展中国家的政府图书馆来说，这些指南看起来非常理论化。电子保存甚至在发展中国家还没有成为常规做法，在新建国家或发展中国家或许完全不可能。此外，还面临资金、是否有接受过培训的人员以及基础设施等问题的挑战。通过图书馆的收藏实现政府信息的公共获取这样的概念或许还是新生事物，也有赖于对公开政府（open government）这一理念的认识程度。然而，发展中国家的政府图书馆还是可以做到从本国政府部门收集文件，根据图书馆的原则来组织信息，并和其他机构发展联系。文献的获取会更多依赖图书馆员的亲力亲为，而不是电子方式。随着越来越多的发展中国家农村地区已具备电子获取能力，图书馆可以筹备开展电子方式的信息服务。

7.11 结论

信息获取是政府部门图书馆提供的一项重要服务。信息可以来自机构内部或外部，并且可以是纸本或电子形式。为充分履行职能，图书馆必须随时掌握哪些信息是有需求的，怎样才是组织信息的最佳方式，如何教会图书馆用户独立并且以远程的方式获取信息，以及如何在用户需要的时候提供帮助。

案例研究

利用信息技能在政府部门内管理信息

英国儿童、学校和家庭部的图书馆为该部员工编写用于部门记录管理的业务分类文档提供书面指导和培训。图书馆还对文档草稿的质量进行审核，并提供一对一指导。图书馆还对如何使用由其编制和维护的部门叙词表，以及在分类文档中使用关键词提供指导和培训。在电子记录管理、图书馆和政府部门的互联网站点和内网中使用叙词表，可以确保政府部门整体上信息工作的一致性。

第8章 实体与电子馆藏的保存

8.0 序

正如在第七章序言中所述，获取与保存是政府图书馆两大职责之一。多数政府图书馆会失之过于重视保存，因为其主要职责及向政府员工提供信息与出版物，并在可能情况下提供给公众。然而，为了能继续长期提供信息获取，通常有必要采取预防措施来保存信息。本章探析政府图书馆在继续履行其提供信息获取职责的同时为保存馆藏所能采取的措施。

8.1 文献的性质

为保存一份文件，政府图书馆馆员或许首先需要问自己，文件的哪个或哪些部分是最重要因而需要保存的？他们首先要考虑文件的使用情况，其相对的重要性，以及其它图书馆，比如国家图书馆，是否正着手保存同一文件。图书馆员在开始一项保存计划之前或许还要考虑的问题包括：该文件是否有复本？如果有的话，是否有多家图书馆收藏该文件，还是该文件所有的复本都收藏于一家图书馆？该文件的复本是否以不同载体形式存在（例如，订购了某出版物的在线版本和纸质版本）？这些问题的答案对于决定某一馆藏的最佳保存办法都是有帮助的。

收藏某一文件多个复本的图书馆会选择只保存一个复本。如果多个复本以多载体形式存在（例如电子版和纸质版），多数图书馆会选择其中之一进行保存。很多图书馆，在面临保存同一文献的纸质本或电子版时，选择保存纸质本。纸张经久耐用，电子载体则变化频繁，“保存”的电子文件或许需要从一种设备或格式转为另一种。

图书馆或许要考虑转化载体是否是一种有帮助的保存方式。缩微胶卷和缩微胶片较之数字化内容不易为读者使用，然而支持缩微胶卷和缩微胶片的技术却不易过时。对于一些文献来说（例如表格）在复印机上制作一份复印件就是恰如其分的保存方法；对于其他文献来说（例如某国的法律条文），通过多国合作实现的电子保存或许是最佳方法，例如全球法律信息网[<http://www.glin.gov>]。

如果一所图书馆选择以电子形式保存一份文件，应确保采用可以录入“元数据”的程序。元数据是有关数据的数据——例如，标题、作者名称和描述一本书的主题字段。将一份文件与其元数据关联可以为该文件提供一个强有力的查找工具，如果该文件日后需要从一个技术平台转换到另一个技术平台，元数据也会发挥作用。

图书馆或许还需考虑保存方法的国际标准。国际标准化组织[<http://www.iso.org>]有若干关于电子保存标准的文件。保存格式方面的一些选择包括灵活度高的可扩展标记语言（Extensible Markup Language, XML），或者更易使用，或许长期而言更易保存的便携文件格式Portable Document Format (PDF)。

在考虑开展保存工作的时候，图书馆员必须考虑文献的重要性，文献的稀缺性，某种保存方法所需的资源，以及某种保存方法可能的失效。考虑这些因素可以帮助图书馆决定采用哪种方法来开展保存工作。

8.2 以数字化形式传播信息

以数字化形式来传播信息有助于信息的获取与保存。采用这种技术的图书馆能够扫描政府文件、信息和表格，将其发布在图书馆网站上。同时，图书馆也可以和政府机构进行合作，帮助其在网站上发布政府文件。在网络发布的过程中，图书馆员可以协助找出最重要的信息，并帮助文件的起草部门来制定元数据标准。

8.3 灾备

受损文件的保存是重要的，然而预防为先则是更好的做法。预防图书馆文献受损的一个主要方法是制定有关防灾的规划。世界各地都可能某种天灾人祸——从龙卷风到战争，从洪水到军事政变。政府图书馆员应投入时间和资源来评估自身易遭受的灾害，并制定灾难响应措施。图书馆员可以参考IFLA出版物系列第111号，《防范最坏情况，制定最佳计划：在灾难面前保护我们的文化遗产》

(Preparing for the Worst, Planning for the Best: Protecting our Cultural Heritage from Disaster)。

8.4 发展中国家面临的挑战

再次指出的是，对于发展中国家的政府图书馆来说，保存实体和电子馆藏的指南看起来是理论化的。然而，正如本指南其它部分一样，图书馆员可以去落实那些当前可以办到的事情，并为日后的进一步工作做准备。

8.5 结论

不管采用何种保存方法，核心原则是政府发布的信息必须保存。不论是纸本或是电子形式，保存是确保未来的决策者和公民可以获取有价值的历史、法律和政策信息决议的唯一方法。

第9章 人员配备

9.0 序

政府图书馆在规模上各异，从具有多个部门，包含诸如翻译、网络支持等辅助服务的大馆，到只有一名馆员独立工作的机构。然而，人员配备所面临的多数问题是具有普遍性的。

9.1 人员资质与结构

除了只有一名馆员的图书馆，图书馆员工应由专业人员与辅助人员共同组成。新技术的到来在很多情况下改变了这二者之间的平衡，电子资源的生长降低了实体馆藏的需求量，以及记到和上架的工作量，图书馆辅助人员的数量随之减少。然而专业人员需要足够数量的辅助人员以确保自身的专业技能得到最好的发挥。如果没有适当的辅助，会造成非常窘迫的局面，也就是期刊流通和复印这种即刻要做的工作会先被完成，而编目这种重要却紧急程度低的工作则被延后。资源只有经过编目和加工才能够提供给用户。图书馆专业人员与辅助人员之间具体如何平衡需要视需求和图书馆的性质及其用户来决定，并且需要定期评估。

所有专业员工应具备获认可的图书馆教育资质，可能的话，通常应具备学士学位或以上的水平，尽管这在某些图书馆会更难以实现。如果对图书馆辅助人员也有资质认可的话，那么应鼓励辅助人员取得相应资质。在雇佣员工时，政府部门业务领域的专门知识并不是必须的，因为随着图书馆员对图书馆及其资源的了解，他们会掌握这些内容。

在一些国家设有图书馆预备学校，为有志于成为图书馆员的学生提供培训。任何可以为从业者打下良好职业基础的图书馆都应考虑每年举办一次或多次培训活动。除了为这一职业和职业教育做出宝贵贡献，这也是为政府图书馆推荐新员工的一个好办法。

9.2 招聘

基本级别的专业人员应通过公开竞聘方式录用，采用招聘政府部门专业人士的一般途径。根据潜在求职者的数量，录用更高级别职位员工的恰当方式是采用内部招聘，从政府图书馆内部招聘，或者外部。前一种方式在提供职业发展机会方面有着很大优势，为留住优秀员工并在政府内部实现人员交流提供渠道，然而，这要求一定的报名人数以确保构成竞聘。因此这种做法通常不一定现实，特别是对于偏远地区图书馆的职位或是专业性强的职位。

图书馆辅助人员可以从行政职员中选用，在他们的职业生涯中从事一段图书馆工作。或者，也可以单独招聘，以图书馆工作为主要职责。

9.3 培训与职业发展

职业继续教育在所有专业人士看来正变得日益关键，专业机构也引入再认证机制，这使得继续教育必不可少，因此提供相应的培训是尤为重要的。图书馆预算应包含足够的资金用于培训课程和培训资料，允许员工有时间参与培训。图书馆应为所有员工安排合适的入门课程，提供图书和期刊，从而员工可以及时跟踪与工作相关的专业知识。图书馆还应鼓励和协助员工参与专业活动，例如成为该国专业协会的会员，参与专业评估和辅导，以及交流活动。和图书馆员工个人一

样，图书馆作为一个机构也会从这些活动中有所收获，因为这些活动介绍了新知识，可以感知更广阔的外部世界。

图书馆员工还应接受所隶属政府机构提供的所有适合的一般性培训，例如管理与信息技术。图书馆也还应鼓励其员工参与和工作不具体相关的活动，例如辅导，加入某个委员会等等。

9.4 报酬与待遇

政府图书馆员的报酬通常与在政府机构内具有相似资质和级别的员工相当，同时也享受相似的待遇。定期的评估应确保他们的收入水平具有恰当的外部参照标准，一般是以其他专业图书馆馆员作为参照。如果其他专业员工，例如政府机构雇佣的工程师，由雇主来支付他们参与专业机构的会费，那么同样的待遇也应该也适用于图书馆员。

9.5 辅助服务

政府图书馆会有一些附属服务。例如图书馆可能设有一个相当规模的翻译部门，或者图书馆可能负责管理所在政府部门网站的职责。合格的图书馆员还会从事发挥其信息处理与管理技能与经验的工作，但这些工作是在图书馆外部，例如作为一个网站团队的成员，或是参与记录与知识管理工作。图书馆馆长（或另一个恰当的人选）应成为辅助服务部门员工的领导，即使他/她不一定直接负责一线管理，因为这些员工的职业发展和培训的某些方面仍然需要专业方面的支持。越来越多的情况下，同时依据图书馆的情况，这些辅助服务部门会完全整合到图书馆服务中。

9.6 发展中国家面临的挑战

即使在发展中国家，也应尽一切努力聘用专业图书馆员。图书馆协会可以倡导政府图书馆聘用专业人士，并且可以资助政府图书馆员能够参与的培训。

9.7 结论

所有级别的员工都是图书馆服务的最重要组成部分。他们与用户的接触（以及一线员工所依赖的后台支持），会决定政府部门如何看待和评价图书馆。图书馆员工需要感受到他们是所服务政府部门的重要组成部分，受到平等对待，同时，他们的技能也得到认可和锻炼。

第10章 管理财务与资源

10.0 序

图书馆的预算规模不论大小，财务管理必须谨慎行事。预算通常是年度任务，将资金分配给各项支出。

10.1 预算

政府图书馆中，50-70%的预算会用于人员支出（薪水和相关支出，以及专业发展经费）。第二大支出则是馆藏预算，依据图书馆自身情况会占到预算的12-30%。对一些政府图书馆来说，所需的大量文献是政府出版物，这些出版物可以以优惠的价格购买或通过交换渠道获得。许多政府报告，特别是国际组织的报告，都在互联网上可以免费获取。没有图书馆能购买所有想买的资料，因此要做的工作就是要挑选出对图书馆服务最有用的文献。与本国相关的资料可能是最常用的，因此应最先考虑。需要记住的是即使资料已经交付给图书馆，员工仍然需要花费时间来进行文献加工和入藏工作。

10.2 监控

根据预算监控图书馆支出尤为重要。用于员工的支出在预算中会占最大比例，对服务的影响也是最大的。因此，如果资金紧张，支付员工工资就是头等大事。为图书馆购买资料的经费可以延期到另一年度，尽管这种情况若持续太久会引起重大问题。

如果图书馆预算执行不力，高层管理者会认为图书馆不需要这笔资金，因此很重要的是要用好预算经费，或者有充分的理由说明经费未能支出的原因。在财政年度结束前的三个月，有必要整理出一份需要支出经费的项目和活动的清单，以防预算执行不力。对员工做进一步的培训会是一项非常好的投资。

10.3 汇报

图书馆所隶属的政府部门对财务汇报会有相应的要求。通常是按月进行汇报，或是将财务状况在图书馆的年度报告中做一总结。对于多数机构而言，财务汇报的重点是整体的预算执行情况，是支出不足还是超预算。对于图书馆来说，支出的模式在一年之中会非常不平衡；尤其是如果有相当一部分预算用于购买期刊，要支付给若干期刊供应商，这种情况下，大部分订购费用会在一年中的同一时间支付。有必要向一线管理者解释这种不平衡的支付模式。如果期刊和其它资料购自外国，那么汇报中遇到的另一个困难则是来自外汇浮动。

10.4 增加预算

多数政府图书馆会有一份在资金更充裕情况下可提供的服务的清单。获得更多资金的最重要一点是去申请，并用有说服力的项目来支持争取更多资金的请求。用来支持一项资金申请的具体需求视机构不同而异，然而主要内容是一致的。这就是：增加的资金如何能使政府机构更好的完成工作，并创造更大的价值？

10.5 服务提供

馆藏管理在本指南其他章节中也多有论述，特别是第七章。如果政府图书馆规模非常小，图书馆管理者会投入多数精力来向用户提供服务。即便如此，很重要的一项管理工作仍然是要对提供的服务进行定期评估。

10.6 自助研究工具

在信息时代，许多政府图书馆都采用研究工具，通过技术来帮助其员工开展研究。图书馆员工可以参与创建信息工具，例如撰写电子通讯或管理内部或外部网站的内容。这些活动可以为政府机构创造较之传统的图书馆服务更多的价值，改善整个机构的信息获取和使用情况。这对于办公场所分散在多处政府机构来说是尤为需要考虑的重点。

10.7 结论

管理财务与资源是政府部门图书馆的核心业务之一，旨在决定最佳的资金使用方式并判断今后所需的资金数量。

第11章 宣传政府图书馆的作用

11.0 序

与政府决策、文献和信息相关的国家信息政策是一个政府和国家的执政之本之一。图书馆应发挥作用，推动制定这一政策，既服务于以印刷为媒介的传统政务，又服务于电子政务，同时搜集信息，帮助当选和获得任命的政府官员制定这一政策。

政府图书馆还可以在倡导制定辅助公民信息获取的独立政策方面发挥作用。然而，图书馆员需要在政府机构内部开展工作并与政府机构合作，或者通过行业组织以个人名义来做此项工作。

11.1 倡导公民获取政府信息

可能的话，政府图书馆应倡导公民获取争取政府信息。公民需要了解政府的行为，采取上述行为的原因，以及这些行为的意图。很多国家的宪法都包括公民的这种获取权利，然而如何付诸实践却是问题重重。公民如何切实获取这些文献？

如果文献是纸质本，图书馆则可以积极宣传，要获取其所服务的政府机构的信息，该馆是主要途径。图书馆应负责采购、组织和管理政府机构员工或公众对这类信息的获取。

如果信息以数字形式提供，图书馆可以协助政府机构将信息发布在该机构的网站上。图书馆可以协助判断公众获取信息的需求，以及组织信息的方式，以便公众便捷的获取信息。

图书馆还可以游说其所隶属的政府机构，对要求政府信息公开获取的法律予以支持。

11.2 倡导支持图书馆

政府图书馆员应当倡导当选和被任命的官员、政府员工、国民、以及图书馆同仁和图书馆协会对政府图书馆给予持续性的支持。政府图书馆的存在对于政府信息的收集与保存至关重要。这一作用的重要性需要通过当选和被任命的官员来实现，从而政府图书馆获得其在为政府官员、员工和公众服务方面所需要的相关支持。除了搜集政府文献和信息进行组织、保存并提供获取，政府图书馆还要发掘和采购政府官员和员工在制定政策和法律决定时使用的其它信息。为图书馆争取支持是一项微妙的工作，因为这看上去似乎图书馆只是在保护自身利益。和专业协会进行合作是非常重要的，要展示图书馆的自身价值和为政府机构所作出的贡献，还要强调政府图书馆所提供的服务。

11.3 倡导免费、永久获取政府信息

- 政府图书馆应倡导免费、持久、公共的获取该国的政府文献与信息。
- 公民应免费获取政府信息。
- 政府信息应以手写或电子的形式永久保存。
- 公民应能够方便的获取这些信息，不受政府干预，或需要政府许可。

政府所做的决定构成了一个国家的法律史。随着政府的变化，法律史作为先例和

法律记录日益重要。在印刷的环境中，这意味着确定一种保存以往出版物和文献的方式，从而可以在今后获取这些内容。对更久远的一些文献，这涉及组织、存储、以及获取信息的方式，即使是远程获取。对电子信息而言，这一问题更为复杂。电子环境的优势之一是能实现快速变化并保持信息的时效性。但在保存信息日益重要的环境下这也是一个缺陷。保存在线信息需要一种存档功能，定期及时抓取网站或文献，以便日后仍可以获取这些信息。存档的信息，不论印刷还是电子形式，应当供公共获取。

11.4 倡导政府信息的相关政策与实践

应当设立一个全面的政府文献保存项目，确保政府图书馆获得政府文献和出版物，使其保存并向公众提供。

很多政府设有保存项目，政府文献和信息可以通过地方图书馆获得。这使得在全国范围内公众都可以获取这些文献，公民无需长途跋涉来获得文献或信息。同样，此项目还将所有信息存储于一处，从而使多家机构出版的专题信息能在一处获取。以电子形式在网站上发布信息使得政府文献和信息理论上在任何图书馆或其他有电脑的地点（包括在家里）都可以获取。

政府机构或部门产生的一些信息并不旨在公开，这一点显而易见。这类信息由于诸多原因被保密，包括国家安全、人事因素等。对于政府认为应该限制获取范围的文件（保密文件、涉及国家安全的文件等），应当明确指出并阐明相关获取制度。

还应当制定相应的政策，说明保密信息的归类和获取过程，该过程应清晰明了，为公众所理解。信息不应为了蒙蔽公众而保密。图书馆必须遵守与保密文件或信息相关的任何政策，但同样也可制定尽可能公开的政策进行游说。

11.5 发展中国家面临的挑战

本指南的一个普遍原则是公民有权掌握政府及其行为的相关信息。在一些国家，新闻自由和言论自由也会阻碍政府图书馆员在提供公开信息方面的能力。本指南可以成为改进政府图书馆服务的一个宣传途径。一个国家的图书馆协会可以在传播有关政府图书馆的最佳实践方面发挥关键作用。

11.6 结论

在制定和实施管理政府信息获取、长期保存和获取政府信息，以及支持政府图书馆发展的政策方面，政府图书馆馆员可以发挥作用。这些政策可以管理获取信息和服务的人员，并对在何种情况下这些信息需要保密做出规定。作为管理政府部门信息的机构，图书馆制定和实施这样的政策是至关重要的。

案例研究

政府图书馆的宣传

美国国会研究部是美国国会图书馆服务于国会的一个分支。通过记录其研究或报告每次在国会发言时被引用的情况，该部努力为宣传政府图书馆做出努力。当然，国会议员在引用研究时常常并不提及国会研究部，然而，如果他们提到的话，国会研究部的员工会尽力查出报告由谁撰写，或者是谁向议员提供了其所引用的研究。这些引用每周定期搜集，并作为“星期二晨报”邮件内容的一部分发给国会研究部的员工。研究能在国会发言中被引用是一种极大的荣誉，因此这种做法既是提升员工士气的一种手段，也是向美国国会表明国会研究部服务重要性的一个途径。

第12章 政府图书馆与其他图书馆的合作

12.0 序

政府图书馆之间的合作与联盟对于政府图书馆应对二十一世纪的需求是最重要的任务。这涉及各种类型的合作，可以是地区性的、跨地区的、双边的或多边的。作为整个合作网络一部分的各图书馆都增加了其生存的几率。尽管图书馆情况各异，千差万别，但合作在信息网络的时代是核心议题。

12.1 定义

通常来说，政府图书馆之间的合作包括两所或更多图书馆之间的合作，或者与外部人士或机构的合作，所有参与方都从合作的成效中获益。一般而言，兴趣的相似性是构成任何合作的基础。

合作伙伴应具备共同的目标，确保工作更简化，还要交流实际工作经验并通过合作提高自身工作的效率。双向合作会产生协同效应，引发对于长期发展的共同思考，节约资金，落实质量管理，并且节约资源和时间。这种合作关系可以是正式的或非正式的，与实际情况相关或立足于某一特定专门领域。而且，这种合作关系既可以是暂时的，也可以是长期的。合作也有结构化和非结构化的形式。这类合作的前提，视情况需要，可以用口头或书面的形式加以规定，写明权利和义务。

12.2 合作的重要性

要求政府图书馆员工提供信息与研究服务的需求（从图书馆馆藏和其他电子资源）近年来显著增长，未来有望增长更快。在这种需求量大，而且上级政府机构高层给予支持和理解不足的情况下，政府图书馆常常陷入进退两难的境地。政府图书馆必须应对这种矛盾，满足用户的期待，利用手头可用的所有工具，明确说明图书馆可提供哪些服务。因为他们无法独立应对这种情况，需要从同行处寻求支持与协助。

12.3 合作的原则

所有在这一定义中涉及的互助、动机和优势原则应运用于政府图书馆内部和政府图书馆之间的各类型合作与各种可能的交流中。

12.3.1 利用现有架构开展合作，并拓展新的工作相关的合作或长期合作

- a) 合作类型
 - 政府机构图书馆之间（非正式接触、互助和馆际互借、交换期刊复本和索引、与同行交流解决问题等）的合作，共同或合作采购，以及共用数据库
 - 区域内
 - 区域间
 - 在不同地区的工作组之间
- b) 以行业为基础（图书馆协会）的合作
- c) 在相似类型的政府机构之间（军队、法律、决策机构）合作
- d) 与其他公共领域机构合作
- e) 与其他具备共同专题兴趣、地理位置的机构合作
- f) 与图书馆所隶属的机构中相关学科的同行合作，例如，记录管理专家与信息

- 官员
- g) 与信息技术专家合作

政府图书馆或政府图书馆馆员群体还可以考虑的合作方包括：

- a) 该地区或全国范围内的大学和大学图书馆
- b) 公共和专门图书馆
- c) 专门学者和其他研究者
- d) 继续教育领域
- e) 出版社的代表以及其他商业机构的代表，以及
- f) 与适合的国际机构。

然而，很重要的一点是，政府图书馆确保其与所隶属机构的各级部门和单位充分合作，特别是负责信息工作的部门。

12.4 合作的新架构

当不存在适宜的合作架构时，则有必要着手建立。从具体的工作任务中可以衍生出这样的网络，而且也可以是自发形成。建立和维护这个网络是一项长期的过程，是一项需要学习的技能，如有必要，则需要边干边学。形成一个网络需要耐心、投入和热情。

工作组或工作圈可以以“自助组织”的形式起步，然而，制定内部章程和选举管理委员会的需求会应运而生。这会使得制定规划和执行决策更容易。这也意味着，管理者、其他委员会、出版商、图书供应商以及继续教育机构会对你更为重视。

除了为日常工作带来便利的非正式联络和网络关系之外（电话问询、向图书馆员同行快速借阅图书），政府图书馆领域具有正式组织的合作团体已经广泛存在多年。图书馆员已经意识到通过携手合作，他们可以在所隶属的机构内表达看法，还可以在外部，例如专业机构中传递自己的声音。

其他可能的活动包括编制政府图书馆名录索引，为学生撰写论文提供支持，以及为图书馆专业培训提供支持等。另外一项重要工作则是支持一人图书馆（one-person libraries）。在很多国家，相当数量的政府图书馆属于一人图书馆。还可以就出版政府图书馆馆员有特殊兴趣的资料开展合作，共同探讨编目规则以及其他有关专门图书馆的话题。条件优越的图书馆还可以与发展中的图书馆合作，创造更广泛的价值。

12.5 图书馆合作方面的地区、跨地区和专业活动案例

- 专业议题的定期会议
- 共享编目（联合目录）
- 为面临关闭或预算缩减的同行提供支持
- 图书馆参观
- 政府图书馆之间的年度信息交换活动
- 创建“虚拟政府图书馆”——一座“没有围墙的政府图书馆”
- 围绕专门话题创建的工作圈子
- 创建与管理政府图书馆的邮件列表和网络日志（博客）

- 作为节约资金措施的联合协议（例如，为购买软件和CD-ROM，法律或其他内容的数据库、授权协议等争取更优惠的价格）
- 在订购电子期刊和图书时以团体的形式获得更低廉的价格
- 政府图书馆的名录和联系方式/所藏期刊、报纸等的索引
- 政府图书馆间提供复印和图书借阅服务（馆际互借）
- 资源与业务专长的共享
- 具体的合作项目
- 合作开展对专业和非专业员工的培训：提供内部培训，并鼓励外部公立和私立的培训机构研发适合本行业的培训项目
- 数字图书馆方面的合作

在所有这些合作内容中，电力供应、建筑和基础设施情况，以及政治气候等限制因素应当在发展中国家加以考虑。还需注意的是读写能力以及交流采用的语言也会带来问题。

12.6 结论

由于没有一家图书馆能够提供全部所需的服务，合作与联盟活动已成为高效工作、快速适应新环境，以及完成好向政府部门提供所需信息这一全新且具有挑战性任务的核心因素。

案例研究

图书馆携手开展最佳实践

多家芬兰政府部门图书馆已经联合推出一种与从事新法律起草项目的政府同行进行合作的方式。一旦发现这类项目，政府图书馆会联络该项目的负责人并提供信息专业人士的帮助和支持。政府部门图书馆会起草一项信息支持计划，指出所需的信息和研究需求，该计划会分发给相应的信息专家。计划完成后，信息服务工作会由信息专家和法律起草者共同进行评估。

第13章 政府图书馆的营销与公共关系

13.0 序

政府图书馆通常规模很小，政府图书馆馆员常常认为他们没有足够的时间来承担营销这项重要的工作任务。如果政府图书馆无法向决策者阐述其服务的价值以及服务的投入—收益关系，那么政府图书馆是不足以做好其工作的。⁵然而，营销工作会成为重中之重，在资金短缺的情况下尤甚。重要的一点是，图书馆的主管部门、用户、以及员工认识到图书馆不只意味着图书——它可以成为并且事实上也是一个全面的信息服务提供商。

13.1 定义

营销和公共关系的任务是要让负责机关（主管部门），实际的和潜在的用户（通常是主管部门的员工）、图书馆的员工，必要时还包括公众，认识到图书馆的价值和意义，及其服务的效益，从而为他们采取适当的行动创造条件。

适当的行动意味着：

- 主管部门：提供足够的财政支持以及其他必要支持
- 用户：充分利用可供使用的图书馆资源
- 图书馆员工：积极和负责的落实自身目标
- 公众和特殊群体：恰当的认同与必要的支持

广告与公共关系活动依据其对上述目标的影响程度来进行衡量；这些活动本身并不是目的。依据一项营销计划实现这些目标最成功的办法是对目标和手段做出明确规划的营销政策为基础的。

13.2 营销政策与营销规划

营销政策应使政府图书馆向主管机构的管理层、图书馆雇员以及任何其他目标群体传达其服务的重要性。因此，政府图书馆员须认识到营销在其工作中的重要作用，以及为图书馆制定一份书面“营销政策”的必要性，政策应包括实现高效营销和公共关系整体目标的一套策略。

营销政策必须与主管部门的指导原则保持一致，并且要符合主管部门的身份、文化、沟通风格及设计理念。政府图书馆必须熟悉所有这些内容并在制定营销政策时加以考虑。在为政府图书馆制定营销策略时，同样重要的是要运用管理和营销方面的常识。这可以使营销政策和营销计划的制定以利益相关者的权益为基础。

营销流程自任务和功能的定义（遵循政府机构理念所采用的表述）开始。这应实现在决策者与政府图书馆之间达成一种共识。随后，应开展市场调研，以及对资源和营销目标内容的分析。营销流程的最后阶段是与取得成功相关的质量控制或评估，这反过来可以成为重新制定政府图书馆营销活动新目标和职能的基础。

作为规划和持续提供的服务的一部分，应制定和实施一项营销和推广计划。这样的规划是实施营销政策的具体指导，利用知识和技能使政府图书馆实现其营销政策。该规划必须以市场研究和资源分析，以及政府图书馆全部营销活动的目标为

⁵“如果我们没有让每个人都知道我们是优秀的，那么我们的优秀是没有意义的。”（Boekhorst, Peter te: 1994年在多特蒙德第六届德国图书馆学会所做的报告，报告以这句话为标题。）

基础。

13.3 营销研究与资源分析

13.3.1 市场研究——谁是主要目标受众？

尽管政府图书馆的用户群通常是由政府机关的职能所限定的，因此，二者上非常同质化。然而在多数情况下人们仍然可以分辨不同类型的用户群。

应明确目标受众（政府员工）或使用服务的其他用户（有时也可以包括一般公众），营销活动应适合目标受众。政府员工，作为目标受众的成员，应在营销规划的策划和评估阶段给予考虑。

图书馆现在需要充分理解各类型用户群的研究行为，他们需要什么信息以及他们偏好什么类型的服务。可以参照第四章《认清与满足用户需求》，更多了解这方面的信息。还有必要考虑政府机构内其他信息源（例如档案馆、数据银行和网站）的信息。除了与这些信息提供商开展合作的可能性，应根据各自的工作任务在市场与服务提供的划分方面达成共识。

要努力从用户的视角来考虑问题。确保在他们需要帮助时能立即想到图书馆。

13.3.2 资源分析

图书馆需要用哪些资源来进行营销？这可以包括图书馆员工、图书馆馆藏、时间以及合作机会。

13.4 营销目标

通过市场研究和资源分析，政府图书馆可以判断哪些内部工作常规和程序应当优化。这里要问的一个重要问题是“什么阻碍了以市场为导向的工作方法？”

图书馆现在可以将要实现的目标与营销活动结合。即使这些目标是独立的，整体上它们必须着眼于实现营销政策，并且在目前特定图书馆的人员配备、财务和组织机构条件下是可行的。

- **服务改进：**指改进提供的服务与产品，例如更快的采购资源，提供更实时的信息，开发新的数据库，出版新的信息服务指南等。
- **推广：**营销过程最重要的方面自然是公共关系和广告。图书馆优化的程序和优秀的产品若没有进行专门推广，对政府部门的员工而言并无用处。这基本上涵盖的是内部公共关系，而不是庞大的活动。

图书馆要确保让管理层认识到，没有图书馆提供的服务，他们的员工会浪费大量时间自己来查找相关的和权威的信息。

在每个可能的地点和时间，政府图书馆须使用不同的推广方法来展现他们的存在，以及他们所提供的一系列服务。

13.5 营销的手段

营销手段涵盖从简单的途径和技术，诸如散发介绍开放时间和服务内容的传单，到更为复杂的方法。这些方法包括：

- 与媒体合作
- 使用内部沟通手段，例如内网
- 年度报告
- 带有图书馆标识或口号的标识性出版物
- 网站
- 书签、活页、鼠标垫等
- 在图书馆制作标牌
- 有关图书馆服务或机构议题相关的研讨班和大型会议
- 读者导引体系
- 面向政府部门员工举办的宣讲会
- 需求调研
- 市场营销活动
- 展示与展览

其他途径和手段也可以发挥作用，可以酌情使用。

13.6 具有高度事业心的员工

图书馆员工必须接受营销政策，并积极参与该规划过程。从事这一工作时，他们必须经常关注用户，即，所有工作都以用户为出发点和最终落脚点。归根到底，成功的公共关系工作在整体上很大程度取决于图书馆员工如何向用户推介自己，因此，也取决于清晰可辨的用户导向。这需要一个舒适的工作氛围，乐于助人的态度，以及对用户评价的恰当回应。

13.7 营销工作的预算

可能的话，应安排预算——即使数额不大——用于营销活动。若有可能，应安排专人从事营销工作，做好规划；与此同时，所有员工也都能够参与营销活动。

13.8 评估

图书馆需要经常证明其服务的价值。所有的营销努力应定期评估和更新，以确保信息及时新鲜，满足作为目标受众的政府图书馆的变换的视角。这同样适用于新推出的产品与服务。在推广期过后，需要评估所制定目标是否恰当，以及在提升用户满意度方面的能力。用户满意度调查有助于获得有用的数据。

13.9 结论

不要放弃！要不断提醒政府部门的高层重视图书馆对于政府部门工作的价值。要向他们表明，在满足二十一世纪变化的需求方面，政府图书馆是他们最好的投资。

案例分析

尽早推介

芬兰财政部邀请所有新员工参加有关信息服务的介绍性参观。参观的几个小时中，新员工会了解到信息服务的所有工作，例如，图书馆服务、存档、欧盟信息服务以及文件管理。这项介绍性参观的主要优势在乎信息与图书馆服务会亲自接触到新员工。在以用户需求为基础规划与开展信息与图书馆服务时，这样的接触会非常有帮助。

第14章 保护用户隐私的义务

14.0序

在隐私问题上，政府图书馆需要遵守所在国家的法律。然而，隐私在使用政府信息方面尤为重要，因为在这方面政府有更多机会了解人们在其图书馆中在阅读或研究什么。在使用政府图书馆资源方面保护隐私很重要，无论用户是当选的政府官员、政府员工，还是一般公众。

保护图书馆服务用户隐私的重要步骤包括：

- 确定国家级政府在使用图书馆方面的隐私政策
- 图书馆制定自身有关图书馆使用的隐私政策，包括在当选和被任命的官员和员工使用资源时不持党派立场
- 在使用图书馆的隐私方面为图书馆员工制定应遵循的相关程序
- 培训员工理解政策背后的理念，并在实施过程中遵守相关政策。
- 如果合法的话，图书馆需要在用户归还资源后，或资源不再被使用后，立即销毁与政府图书馆资源有关的个人使用记录。

14.1 确定国家级政府有关图书馆使用的隐私政策

图书馆所服务的政府机关或许已经制定涉及使用政府资源的隐私政策。例如，美国各州都有这样的政策。作为政策的一部分，所有与图书馆使用相关的记录，甚至在某些情况下，已知但并未记录在案的图书馆使用情况（observed use of a library）（即，个人提出一个咨询问题并得到答复，但有关该问题并没有实际的书面记录）是受到保护的。在美国，只有法官或法庭命令或得到图书馆用户特定许可方能获取这些记录。

14.2 制定图书馆自身有关使用图书馆的隐私政策

图书馆的隐私政策应基于政府机关的法律，如果存在这一法律的话。如果这一法律不存在，图书馆应制定自身的政策。理想的政策应包括如下内容：

- a. 政策应适用于当选和被任命的官员、政府员工和使用该图书馆的一般公众。
- b. 图书馆不应透露哪份图书馆资料被何图书馆用户使用，除非这种查询请求获得法庭命令或其他法律判决或图书馆用户的特定许可。
- c. 图书馆不透露图书馆用户请求查阅的信息内容。
- d. 图书馆采取严格的非党派方式来处理图书馆用户的信息服务请求。只要资源允许，应从所研究问题的各角度提供完整的信息，不体现对执政党或在野党的偏好。还应对进行课题研究的个人的情况严格保密。
- e. 所有记录，包括印刷形式和电子形式的将个人信息与具体图书馆或电子资源关联的记录，在个人完成对信息的使用后应立即删除。

图书馆希望其隐私政策得到图书馆主管部门的审核与批准。这可以确保所有官员和政府员工理解他们自身在使用图书馆资料方面的权利，以及在涉及他人使用方面相关的权利限制。

14.3 在使用图书馆的隐私方面为图书馆员工制定应遵循的相关程序

一旦一项政策完成起草并被批准，应准备执行程序。这些程序的内容应包括：

- a. 主管机关和图书馆行政部门发布有关政策的声明及相关批准的说明
- b. 指导图书馆员工在答复查询，告知谁使用了图书馆资源这样的问题时应遵循

的程序，其中包括这样的查询应向谁备案。

- c. 对特定情况下需要突破隐私政策时所需提供的法律文件的类型做出规定。
- d. 为允许图书馆公布其图书馆资源使用情况的个人提供相关的表格（例如，从事某一专题长期研究的图书馆用户，在图书馆公布此用户的情况后，会带来相关资源使用量的上升）
- e. 对于删除在图书馆内和在网络访问时图书馆用户与资料之间产生的纸质和电子关联做出规定。
- f. 违反这一政策的后果和影响。

14.4 培训员工理解政策背后的理念，并在实施过程中遵守相关政策

员工充分理解政策背后的理念尤为重要，同时，他们不应自作主张或在任何政府官员或政府部门员工的要求下泄露图书馆用户使用了什么信息。

图书馆员工在实施这些程序方面应接受培训，尤其应强调谁有权回应法律事务相关的查询，并且这样的查询应向谁备案。

14.5 图书馆需要在用户归还资源后，或资源不再被使用后，立即销毁与政府图书馆资源有关的个人记录

在保护隐私的理想情况下，应当制定销毁图书馆用户与具体图书馆资料之间记录的程序。对于使用纸本图书馆资料；与图书馆员交流，例如提出咨询问题；或是在馆内或以远程的方式使用图书馆的电子资源，这些程序可以存在差异。

- a. 图书馆的印刷或视听资料可以在图书馆内使用，或由图书馆用户借出。在图书馆内使用图书馆资料可以有也可以没有书面记录。如果有的话，该记录应在用户离开图书馆后立即销毁。个人使用图书馆印刷或试听资料的流通记录应在资料归还后立即销毁。
- b. 只要没有涉及具体个人，用于决定是否继续采购文献的文献利用程度的信息可以保留。
- c. 图书馆记录在与图书馆员的交流过程中可以被保留，特别是如果图书馆员在协助用户开展持续的研究。在这种情况下，记录应在研究项目完结后销毁。
- d. 越来越多的图书馆资料都以电子形式提供。这可以在图书馆内或通过远程进行检索。个人使用图书馆资源的任何电子记录也应在使用完成后删除。这包括电子邮件形式的咨询。需要再次说明的是，对于具体资源使用情况甚至是用户类型（政府官员、政府员工和一般公众）的记录可以保留，前提是其不涉及任何具体的图书馆用户。

14.6 发展中国家面临的挑战

这一原则很大程度上取决于政府机构和政府图书馆的信息政策。在不具备尊重人权或信息自由这样历史传统的发展中国家，这会面临诸多问题。再次指出的是，这些原则可以作为一种途径，来倡导制定保护图书馆用户隐私的政策。

14.7 结论

政府图书馆的用户在使用图书馆资源方面享有隐私权。重要的是，这些政策应以书面形式得到批准，以保护图书馆用户、图书馆员工和政府自身。

第15章 政府图书馆发展趋势

15.0 序

问起任何一名政府图书馆员，他都会告诉你图书馆的资源逐年在缩紧，而他对于往日美好时光的回忆则会随之而来。政府图书馆在过去十多年之间一直是减少开支的对象，这一趋势仍在延续。在极端的例子中，由于图书馆占据好的办公空间，很多人都觊觎图书馆书架所占据的空间，试图分散馆藏并重新布置腾出的空间。通常政府的任期是四到五年，很多最高决策者的任期也如此。图书馆员有着不同的视角，随着时间的推移，他们对于图书馆的价值有着深刻的认识。非常重要的一点是要以决策者可以理解的方式让他们认识到图书馆的价值，从而保卫图书馆及其馆藏。

然而，并不是所有情况都严峻且令人沮丧。有一些趋势可以帮助政府图书馆员披荆斩棘，变得更强大和更出色。重要的是要认识到潜在的趋势和内在的威胁和机遇，并在可能的情况下善用机遇。在过去这个世纪的大部分时间里，图书馆是一个变化不大的机构，然而，现在的图书馆，正如社会其他领域一样，没有什么比变化更难以预测。把握变化可以提高图书馆向用户提供服务的效率和效果。在使管理层认识图书馆的价值以及图书馆为政府机构的高效运转所作出的短期与长期贡献时，把握变化这一过程同样重要。

15.1 应对主要威胁——从预算缩减到关闭图书馆

2003年，美国的政府图书馆员遭遇职业危机，警钟响起，延续至今。在一项缩减开支措施中，美国国家环境保护局（Environmental Protection Agency, EPA）决定关闭其在东海岸的主要图书馆。这一事件给美国国家环境保护局以及从事该局项目工作的员工带来严重负面影响，这方面的报道很多。失去这一分权型组织的集体知识储存所付出的代价有待计算，或许永远也无从知晓。（然而，随着2006年美国政府领导层的更迭，关闭这些图书馆的举措正在被重新审视。这是在出现政府更迭情况下视角与行动会有所不同的一个经典案例。）同样，或许相对缓和的是，全球的政府和政府间图书馆也正在面临缩减的情况，这表明更高一级的管理层更重视短期内缩减开支，而对长期的影响缺乏足够考虑。

决策者越来越多的将互联网视作图书馆的替代品，或许甚至认为实体图书馆的资源都已经过时。有若干因素造成这种看法。事实上，有一些这种看法是由于图书馆服务的改进而造成的。例如，为提高效率，自动化程度高的政府图书馆通常扫描纸质资源，将PDF文件作为电子邮件附件发送给用户，这无意间在一定程度上掩盖了频繁使用的印刷资源的重要性和相关性。此外，图书馆负责对报纸和信息/决策支持工具的电子订购，并通常将上述服务通过虚拟专用网络（Virtual Private Network）推送到（在出差途中的）决策者的电脑桌面上。图书馆尽可能以无缝的方式提供信息服务与资源。因此，答复咨询问题、编目与组织文献、处理纸质和电子资源的订购与许可，以及授权使用高质量的信息资源等问题的复杂性在终端用户，并且最终也在决策者面前被掩饰了。

重要的决策者是特定类型的图书馆用户。如同面对所有图书馆用户一样，提供相关、优质和高效的服务是重中之重。然而，必须采用特殊的方法来挖掘重要决策对于信息服务需求的潜力。在出现政府更替时，图书馆员应尽早进行拜

访，向政府部长及其员工说明，可以提供图书馆以及相关咨询服务，并已做好准备，可以在图书馆馆舍以外上门服务，甚至还可以在正常工作时间之外提供服务。有必要与同事开展合作捕捉和响应新政府提出的术语与工作重点。需要注意的是：很重要的一点是要谨记，在这一阶段风险高，不应迷失方向而做出不合理的承诺。只对可以实现的服务做出承诺，并且对承诺的服务应说到做到。

第一印象影响深远，初次的沟通非常重要。理想的角度来说，图书馆应该是一个陈设富有吸引力的场所，以吸引高水平的来宾。图书馆建筑已有显著改善，同时，物理位置、布局和空间能够且应当既现代、吸引人又经济实用。

特定问题上个性化的跟进服务以及持续的沟通同样必要。将最高管理者纳入与全体图书馆用户的定期沟通中，包括新书通报服务与工具、通告、简报、特别活动以及其它营销策略，确保在制定有关资源的决定时图书馆都参与其中，并且是被考虑的对象。

政治家和决策者并不一定是训练有素的学者，重视深度研究和同行评议文献。一定程度的说服是必要的。专门图书馆的文献越来越关注图书馆的支出和收益，在很多例子中，参考咨询馆员为上级政府机构节省了成千上万美元。同样，由于未能进行权威的文献检索，也有一些荒废、重复开展研究的例子。图书馆应在其营销策略中树立一种支出、收益和影响评估的意识，并在可能的情况下收录说明性的例子。

接受公众参与，在政府规章允许的情况下积极参与公共宣传项目。不要错过任何一个推广图书馆及其服务的机会。

15.2 潜在趋势与机遇

以下是人们所观察到的政府图书馆的发展趋势，善加利用，可以拓展政府图书馆更高效的服务，增加其影响力：

- a. 认识和满足用户需求从未如此简单。新的沟通与调查工具不断推陈出新，很多在互联网上都是免费的或近乎免费。
- b. 分权制组织可以从诸如虚拟专用网络这样的技术中受益，以确保平等的获取授权使用的资源。
- c. 互联网一定程度上创造了公平竞争的环境。网络与信息共享使政府信息更难以掩盖。这对于图书馆员来说是宝贵的机会。
- d. 合作会继续增加。交流分享最佳实践经验可以带来愉快的氛围，参与联盟则可以获得真正有竞争力的优势。集体的工作实践可以吸取各方建议，还可以充当扩散图书馆界声音的传声筒，使用合理的话，可以帮助提升公众的图书馆意识，并避免轻率的决定和措施。
- e. 图书馆专业文献预测，政府图书馆界会面临不断的变化，也会出现更多更好的技术。

政府图书馆日益意识到自身的价值是基于“人力资本”，基本上是以知识为基础的组织。这些以知识为基础的组织是学习型组织，“鼓励人与人之间通过各种正式和非正式的途径共享信息。通过刺激创新，有效共享信息进而推动知识发展，信息共享为政府图书馆不断带来价值……信息专业人士应规范恰当的行

为，帮助发展学习型组织。”⁶ 这涉及创造资源和获取资源，让用户亲自使用这些资源，收集用户反馈，以及通过改进、变化和增加服务和产品的方式来做出回应。图书馆员应尽可能知晓谁在从事什么项目，并参与其中，与重点人员建立联系。

所有这些学习型组织中传统的图书馆活动，成为广泛的组织响应的一部分，对在学习型组织中发展和共享学习机会这一明显的竞争优势作出回应。

15.3 结论

定期熟悉外部环境把握世界范围内的观点对于图书馆员而言值得一做。例如，达芬奇研究所，一家面向未来的智库总结了十个影响下一代图书馆发展的趋势。⁷

- a. 趋势#1-通讯系统不断改变着人们获取信息的方式。
- b. 趋势#2-所有的技术都会终结。今天通用的技术会被新技术取代。
- c. 趋势#3-我们尚未实现最小颗粒的存贮空间，但很快就会实现。
- d. 趋势#4-检索技术会变得越发复杂，会包括搜索诸如味道、气味、质地、反射率、不透明度、质量、密度、音调、速度和体积等属性。
- e. 趋势#5-时间压缩正在改变图书馆用户的生活方式。
- f. 趋势#6-随着时间的推移，我们会进入一个口头交流的社会。计算机会变得更像人类，具有人类的个性、脾气和其它特征，会使我们觉得像是和其他人在一个房间里。
- g. 趋势#7-对全球信息的需求正成倍增长。我们学习和理解世界其它各地文化的能力对于我们能够去迎接未来全球社会至关重要。与此同时，我们学习有关全球社会的知识，一个全球体系的时代将要出现。
- h. 趋势#8-一个全球体系新时代的舞台已经铺开。图书馆将在全球体系发展的过程中发挥重要作用，因为图书馆将负责存档和传播新体系所赖以发展的基础信息元素。图书馆自身是一个全球性的体系，代表着新体系和新文化的出发点。
- i. 趋势#9-我们正从产品经济转向体验经济。图书本身会从一件产品转向一种体验。随着图书在形式上从简单的“纸张上的文字”转变为各种数字表现形式的信息，未来的图书将从其创造的体验角度被加以评估。
- j. 趋势#10-图书馆会从信息中心转变为文化中心。以文化为基础的图书馆将挖掘行业的精神，评估重点领域，并为视作最重要的工作提供资源支持。

从这些以及其他分析中，得出政府图书馆应在各方面准备好迎接变革的结论或许是正确的。政府图书馆员要谨记政治家本身都是与时俱进的，这些决策者的看法很重要。同时，政府图书馆员还需要经常掌握各种言论。这对于政府图书馆的成功和未来发展至关重要。尽管我们不一定都同意所有这些和其它未来主义思想家的设想，做好准备是核心问题。需要做好防御，增加实力。要确保与用户进行良好的沟通，适应他们的需求。为了用户的利益，接纳并利用新技术，并确保政府部门的机构记忆得以为后世保存。要认识到图书馆在国家历史

⁶ Schachter, Debbie. The Learning Organization (《学习型组织》). Information Outlook (信息展望), v 10, no. 12, pp 9-10.

⁷ Frey, Thomas. 《图书馆的未来：大变革的开始》(The Future of Libraries. Beginning the Great Transformation). The DaVinci Institute. [http://www.davinciinstitute.com/page.php?ID=120]

中的地位。总而言之，要传播政府信息管理和政府图书馆学的吸引力和乐趣，带着想象力和创造力期待未来。

第16章 结论

IFLA政府图书馆组和政府信息与官方出版物组尽力在政府图书馆指南中提供基本的工作指引和最佳实践，从而向特定的图书馆用户提供高质量的政府图书馆服务。这些用户包括政府官员、员工、依据各图书馆职责不同所服务的一般公众。从这些指南所提供的信息中可以归纳出若干基本原则：

政府图书馆的运营

- 定期规划并评估政府图书馆服务非常重要。
- 政府图书馆必须在其开展工作的政治环境中率先垂范，利用每个机会增加对图书馆的支持，图书馆员个人也应当保持道德操守。
- 馆藏应印刷与电子形式兼备，应以馆藏发展规划为基础，旨在满足图书馆主要用户的需求。
- 政府信息应以纸本或电子形式长期保存。
- 政府图书馆应配备经过专业训练的员工，员工应得到合理报酬。
- 政府图书馆应得到足够的经费支持，以提供所需服务，满足用户需求。
- 各国政府图书馆和图书馆学会应倡导支持政府图书馆，以及政府图书馆在政务公开方面的作用。
- 政府图书馆应与其它图书馆合作提供所需的尽可能最好的资源。
- 政府图书馆应制定和实施开展服务的规划。

政府图书馆用户的责任

明确并发展馆藏与服务以满足用户需求尤为重要。

- 政府图书馆应倡导对国家的政府信息资料的免费、永久和公共获取。
- 公民应有权免费获取政府信息。
- 公民应能够方便获取信息，不受政府干预，或需得到政府批准。
- 政府图书馆有义务保护其用户的隐私。

我们希望这些指南在政府图书馆员追求建设高质量政府图书馆的努力中发挥作用。

第17章 作者简介

Nancy Bolt曾任美国科罗拉多州图书馆馆员十八年。工作期间，她负责的项目之一是该州的文件保存项目。目前，她经营自己的咨询公司，Nancy Bolt & Associates。Bolt曾在IFLA政府图书馆组任职九年，2005-2007年曾任主席。在此期间她同时担任专门图书馆部门的主席，并在IFLA管理委员会和专业委员会任职。她担任本指南编委会主席。

Sanjay K Bihani于1987年在印度拉贾斯坦邦政府教育部开始其职业图书馆员生涯，此前他获得图书馆学硕士学位及金质奖章。1988年加入印度政府农业部，担任职业图书馆员，之后于1990年调入外交部。分别于1994至1997年间在印度驻孟加拉国达卡高级专员公署，2000至2003年在印度驻尼泊尔加德满都使馆担任图书馆员。目前他在印度新德里的外交部图书馆工作。他是IFLA政府图书馆组指南的编委，2007至2011年担任IFLA政府图书馆组常委。

Suzanne Burge在职业生涯中曾在一系列政府图书馆工作，专门从事在政府组织中建立服务机构，这些机构都曾雇佣信息专业人士。她是英国图书馆与情报专家学会（CILIP: Chartered Institute of Library and Information Professionals）创始会员兼前任主席。她曾撰写多部有关政府图书馆的文章，以及专著《被等级和性别所压倒：政府图书馆员的职业发展》（*Broken Down by Grade and Sex: The Career Development of Government Librarians*）。1996至2002年，她是英国在IFLA政府图书馆组的代表。除了撰写本指南的一个章节之外，她还担任统稿人。

Hannah Fischer是美国国会图书馆国会研究部外交、国防与贸易组的信息研究专家。国会研究部是为美国国会提供研究服务的部门。她的主要研究专长包括亚洲事务和伤亡统计。她是IFLA政府图书馆专业组的通讯委员，也是美国专门图书馆协会会员。

Maria Goeckeritz（柏林洪堡大学图书馆学硕士）是德国图林根州教育、文化事务部和建筑、交通部图书馆负责人，该馆位于图林根州首府埃尔福特。她是德国议会与政府图书馆协会管理委员会委员，以及图林根政府图书馆协会的联合创始人。她一直担任IFLA政府图书馆组指南的编委，并已担任政府图书馆组通讯委员五年。2007至2011年任期内，她是政府图书馆组常委。

Sue Westcott现任职于英国社区与地方政府部信息与通讯技术处。她曾在四个英国政府部门从事过图书馆和信息服务方面的各类工作。她曾在国际特赦组织的国际秘书处借调工作一年，担任信息管理负责人。她现任英国政府部门图书馆馆长委员会秘书，并曾在行业组织英国图书馆与情报专家学会代表政府部门出任委员。

Jane Wu获加拿大曼尼托巴大学（数学）和艾伯塔大学（图书馆学）学位，美国纽约圣约翰大学工商管理硕士。作为终身学习的信仰者，她还作为一名特殊学生完成了多门大学课程的学习。1993年8月以来，她任总部位于意大利罗马的联合国粮食及农业组织戴维卢宾纪念图书馆（David Lubin Memorial Library）馆长，该组织和该图书馆在此期间经历了巨大的转变。在此之前，她在加拿大联邦政

府、加拿大国家图书馆编目部和加拿大MARC格式办公室、加拿大司法部和加拿大农业部担任过一系列管理职务，职责逐步提升。在进入国际图书馆学领域后，她在IFLA一直很活跃。曾撰写多篇论文和海报报告，为政府信息与出版物组编辑多篇论文，并任职政府信息与出版物组常委的两个任期内，她先后担任信息官员、秘书，并最终在2005年至2007年间担任主席。2007年她被任命为政府图书馆组常委会委员。



IFLA Headquarters

P.O. Box 95312
2509 CH The Hague
Netherlands

TEL +31-70-3140884

FAX +31-70-3834827

E-MAIL publications@ifla.org

www.ifla.org

ISSN 0168-1931