



International Federation of  
Library Associations and Institutions

专业刊物, №140

# 议会图书馆指南

(2009年 修订版)

基思·卡宁厄姆 著

王琳 刘英赫 译 卢海燕 审校

De Gruyter Saur, 2009

# 目 录

前 言.....	1
序 言.....	3
第一章 导论 .....	5
第二章 议会信息需求 .....	13
第三章 服务类型 .....	18
第四章 馆藏发展政策 .....	24
第五章 服务方式 .....	32
第六章 信息和图书馆服务 .....	41
第七章 研究服务 .....	53
第八章 质量界定 .....	62
第九章 用户需求认知 .....	68
第十章 员工需求.....	75
第十一章 信息通讯技术与议会图书馆 .....	83
第十二章 财务.....	94
第十三章 议会图书馆与议会其他部门的关系 .....	102
第十四章 议会图书馆经验共享 .....	108
第十五章 为公众和学校提供的信息服务 .....	114
第十六章 议会资料的存档.....	119
第十七章 结语.....	124

---

注：《议会图书馆指南》根据英文版 Guidelines for Legislative Libraries – 2nd, completely updated and enlarged edition 翻译。译校者单位均系中国国家图书馆立法决策服务部。

## 前言

第一版《议会图书馆指南》<sup>1</sup>在一定时期内所体现出的价值是显而易见的。世界范围内信息环境的快速变化，尤其是议会图书馆的快速发展，对于《指南》的更新提出了新的要求。2006年在首尔举行的国际图联议会图书馆研究服务专业组会议上，与会人员经过讨论形成一致性的意见，即为《指南》的修订寻求资金支持。当时，我即将从英国下议院图书馆退休，同意承担此项工作。此项工作得到了很多人的帮助，特别是我在第一章中谈到的顾问小组的成员。他们对于《指南》早期草稿的评价意见十分有价值，我对他们充满智慧的建议和辛勤的付出表示深深的感谢。同时，我也得到了国际图联议会图书馆研究服务专业组历任主席的支持。在作出为新版本寻求支持的最初决定时，美国国会图书馆法律图书馆服务主管唐纳·谢德尔（Donna Scheeder）担任国际图联议会图书馆研究服务专业组主席。挪威议会图书馆馆长格罗·桑德格伦（Gro SandGroind），在担任国际图联议会图书馆研究服务专业组主席的任期间，《指南》修订工作的多数任务已经完成。新西兰议会图书馆馆长莫伊拉·弗雷泽（Moir Fraser），在2009年米兰国际图联会议上开始担任主席，此时修订工作已经进入最后阶段。衷心感谢他们三位！我也有幸得到来自议会图书馆的许多同事的支持。特别是在参加2009年8月罗马举行的国际图联议会图书馆研究服务专业组会议期间，在与各位同仁进行讨论中，我得到了他们关于《指南》的重要反馈。我对于《指南》第一版的编辑德莫特·恩格尔

---

<sup>1</sup> 译者注：以下文中简称《指南》。

菲尔德（Dermot Englefield）印象深刻。然而令人遗憾的是，他于2007年7月（在《指南》修订工作开始之前）去世，因此我未能与他进行讨论，如能进行，必将对于修订工作大有裨益。最后，感谢我的夫人朱莉（Julie），在我从事修订工作中所给予我的全力支持。我希望修订版能和第一版一样，发挥作用。

基思·卡宁厄姆（Keith Cuninghame）

2009年11月

## 序言

“信息是议会的命脉，议会需要信息服务来帮助他们管理信息流，而这些信息流对于维持世界民主至为重要。”这是在2008年10月由各国议会联盟、各国议会秘书长协会和国际图联在主题“信息民主”<sup>2</sup>会议上发出的联合倡议，旨在说明议会图书馆及其研究性服务对于立法机关的重要性。

“获得可靠、及时的信息对于民主立法机关的正常运作非常必要。议会图书馆通过提供权威的、独立的、无党派的信息服务为议会的高效率工作做出贡献。新的信息通讯技术根本性地改变了议会对于知识和信息的管理，近几十年来这些服务在许多地方得到了广泛的开展。”

国际图联议会图书馆研究服务专业组的既定目标之一是“开发和推广为议会提供信息和知识的标准以及最佳做法”。《指南》对那些致力于在发展中国家的议会建立图书馆和研究机构的人来说尤为重要。国际图联议会图书馆研究服务专业组和部分经验丰富的委员，已经提出建议并支持这些举措。因此新版《指南》将具有无可估量的价值。

国际图联议会图书馆研究服务专业组的活动近年来已经扩大到世界各大洲和大多数的国家。随着参加活动人员数量的增长，跨越了文化和语言的障碍，与在相似环境下工作的同事共同分享知识和经验的价值日益凸显出来。新成立的议会图书馆，或者近期有计划扩大规模的小型图书馆或研究服务机构，可能会发现《指南》在帮助他们确定适度服务水

---

<sup>2</sup> [http://www.ipu.org/PDF/publications/inform\\_dem\\_en.pdf](http://www.ipu.org/PDF/publications/inform_dem_en.pdf)

平方面尤其有用。

《指南》第一版出版以来，信息通讯技术的发展大大改变了议员们的工作方式。因此，议会图书馆及其研究性服务为议会工作提供支持的方式也发生了变化。通过使用新的方法和技术，议会图书馆及其研究性服务可以协助议会处理超载信息，支持议会审议、提高立法质量。第二版《指南》涵盖了新的技术，并将对议会工作提供支持。

基思·卡宁厄姆（Keith Cuninghame）曾任国际图联议会图书馆研究服务专业组主席，英国下议院图书馆高级管理人员，也是多年来国际图联议会图书馆研究服务专业组热情的支持者，他在很大程度上重写了《指南》。他得到顾问工作组的帮助，该工作组成员来自世界各议会图书馆及研究服务机构。我由衷的感谢他们的支持，特别是对基思（Keith）深表谢意。

国际图联议会图书馆研究服务专业组主席

莫伊拉·弗雷泽（Moirra Fraser）

## 第一章 导论

### 背景

第一版《指南》由已故的德莫特·恩格尔菲尔德（Dermot Englefield）编写，于1993年出版。<sup>3</sup>对于为国会议员提供研究和信息服务的工作人员来说，其具有重大的指导价值，并且已经被翻译成多种语言。德莫特（Dermot）在1991至1993年期间，担任英国下议院图书馆馆长，其在1976至1991年间任副馆长一职，加入国际图联已经超过二十年，连续四年担任国际图联议会图书馆研究服务专业组秘书，之后又连续四年担任议会图书馆研究服务专业组主席。由于德莫特（Dermot）所具有的出色的工作能力，他被指定负责第一版《指南》的编写工作，并与拥有丰富经验的一批同事共同开展此项工作。在编写《指南》过程中，德莫特（Dermot）和同事们深知日渐加快的变革步伐，特别是虽然1993年版《指南》已经在一定程度上涉及了图书馆计算机化的内容，例如“在线数据库的发展”，但很显然在术语解释中没有包括随之而来的众多词汇，如“电子邮件”、“因特网”、“局域网”以及“网站”等。而这些词汇恰恰是信息服务的核心内容，这也是需要更新版本的一个原因。当然《指南》的更新并非只是出于技术变革的推动。国际图联议会图书馆研究服务专业组在讨论中明确，需要对第一版《指南》未包括（或者未详细涉及）的主题进行意见征询。例如为用户提供更好服务所涉及的服务营销以及用户培训等内容。

---

<sup>3</sup> 《议会图书馆指南》，德莫特·恩格尔菲尔德（Dermot Englefield）编写，1993年由K.G. Saur出版社出版。

新版《指南》由基思·卡宁厄姆（Keith Cuninghame）完成，在 2006 年退休之前的十三年中，基思（Keith）是英国下议院图书馆高级管理团队的一员，经常参加国际图联会议，并且参加议会图书馆研究服务专业组工作长达八年。他拥有一个优秀的顾问团队，成员来自世界不同国家并具有丰富经验，他们对所有章节的初稿进行了讨论。他们是：

因诺森特·鲁甘伯瓦（Innocent Rugambwa），乌干达议会图书馆和研究机构负责人；

唐纳·谢德尔（Donna Scheeder），美国国会图书馆法律图书馆服务部主管；

雅勒·舍尔德斯塔（Jarle Skjørestad），挪威议会研究部主任；

珍妮特·西顿（Janet Seaton），苏格兰议会原信息中心主任；

玛丽·泽弗里德（Mary Seefried），澳大利亚昆士兰州议会图书馆馆长；

艾莉·瓦伦蒂（Ellie Valentine），作为工作人员，曾在美国国际开发署在巴基斯坦、亚美尼亚、乌克兰等地的项目组工作；

威廉·扬（William Young），加拿大国会图书馆馆长。

与第一版相比，新版《指南》在很大程度上是重新撰写而非简易修订，它是对过去快速发展变化十六年的集中反



映。但是初版《指南》的基本原则和建议以及一些内容仍旧保留。这些基本原则，正如在议会图书馆研究服务专业组会议讨论时表明的，适用于不同规模、不同资源、不同时期和不同发展阶段的图书馆。尽管议会图书馆的工作人员所在的工作机构以及他们的政治背景存在很大的差异，但他们在见面时经常为他们的共同点而感到惊奇。

议会图书馆最简单的定义是专业图书馆。他们为国会议员及议员身边的工作人员提供服务。作为一个整体，他们为某些机构提供支持，并扮演额外的不同角色，如作为管理者，或者是向公众和学校提供议会信息服务。如果你要计划建立一个立法机构，那么可能想知道——是否需要一个图书馆？并且还会想到图书馆建筑以及文献资料的收集等问题。例如《钱伯斯二十一世纪词典》将“图书馆”定义为收藏用于学习、参考、外借之用以及用于公共或私人使用的图书、胶片、录音制品、录像制品等的房间或者建筑物。维基百科的定义则更具有现代感，它认为“图书馆”是收藏信息、资源和服务之地，它由公共机构、社会机构或者私人个体组织使用和管理。在更传统的意义上，图书馆即指图书的收藏地。与定义更为相关的你可能还是会想，一个新建的立法机构是否需要一个图书馆。对于“图书馆”的定义有一种被动的感觉，并未真正描述出 21 世纪国会议员需求的现实特点。

国会议员需要在机场或新闻发布会进行即时性评论；希望证明对手以及他/她的数据已经过时；需要有助于在电视或者广播上公开讨论；需要提出的问题对政府行政部门的防御或推诿具有穿透力，所有这些都需要信息具有即时性和准确

性，而这当然不能仅从图书馆的定义中得出。它还需要工作人员具有专业的技能和知识，例如快速查找信息的技能；准确评估信息的技能；还包括在一般情况和立法过程中，对议员有可能感兴趣的广泛主题所具有的相应的专业知识。

各国议会联盟最近出版了《21世纪的议会与民主：最佳实践指南》。<sup>4</sup>该《指南》说明，一个实力雄厚的议会除拥有其他设施之外，还要有“综合的图书馆和信息服务”。英联邦议会协会出版的《民主立法推荐标准：研究小组报告》则明确指出“议员及其工作人员将会得到足够的研究支撑、图书馆的服务，以及信息通讯设施的使用。”<sup>5</sup>

这些指南是广泛征询意见的结果，既表明现代民主议会普遍性的认同，也是现代议员需要图书馆服务、研究服务和信息服务的证明。如果认为这些指南行之有效，在你需要之时可与这些图书馆取得联系。

第一版《指南》出版之时，正值人们对“民主是怎样运行”的问题赋予极大关注，亦即在1989年柏林墙被象征性的拆除之后，《指南》被翻译成俄文，并且传播到许多新独立的国家的从业人员手中。这一进程，当然并不局限于在东欧剧变后可以发展的议会，而是全球性的。在这一进程中有一种普遍认识，即“新兴的民主”需要一个有效的议会，议会如果欲妥善的做好本职工作就需要有效的研究和信息服务。

---

<sup>4</sup> 各国议会联盟：《21世纪的议会与民主：最佳实践指南》，2006年。<http://www.ipu.org/english/handbks.htm#democracy>

<sup>5</sup> 英联邦议会协会小组研究报告：《民主立法推荐标准》，2006年12月。[http://www.cpahq.org/uploadedFiles/Information\\_Services/Publications/CPA\\_Electronic\\_Publications/Recommended%20Benchmarks%20for%20Democratic%20Legislatures.pdf](http://www.cpahq.org/uploadedFiles/Information_Services/Publications/CPA_Electronic_Publications/Recommended%20Benchmarks%20for%20Democratic%20Legislatures.pdf)

但是认真思考议会图书馆如何以新的方式最好的满足议员的要求以及事实上议会如何发挥其作用，并不局限于这些所谓的“新兴的民主国家”。伴随着互联网产生的巨量信息（无论是精确的还是令人怀疑的），以及为用户提供信息的服务方式因技术发展而发生的巨大改变，那些历史悠久的议会图书馆，在满足用户不断增长的要求和期望的同时，要面对快速变化的用户需求。

如果按照《各国议会联盟和注册会计师指南》开展工作，议会图书馆的工作人员（相对于那些为议员工作的个人）只需要为议会工作而不需要为行政机关服务。这些人员的工作与立法机构的其他工作人员相比，存在着明显的区别。大多数立法机构的工作人员将其工作集中于关注法律本身的构建。立法程序和委员会工作人员所关注的是议会和委员会的会议录；负责报告的工作人员关注的是辩论；其他人则关注管理、餐饮、游客等等。但是图书馆和信息服务机构的工作人员则关注在广泛和全面的条件下议员作用的发挥，并且铭记无论他们在何处工作，信息服务必须符合议员的需要。规则在变化，但可能包括对由议员代表该地区选民代表工作的支持，或者支持出现在媒体上的关于为国家或地区所做贡献的辩论。议员所需要的大量信息都来自外部，所以工作人员必须不仅要意识到外部世界和组织的变化以及与该变化相关的事实和政策问题，同时必须善于开展代表议员利益的谈判。

立法机构的工作人员因其工作的特殊性需要忍受专业上的隔离。他们几乎没有机会与其他议会图书馆和信息服务

机构的工作人员面对面的交流和讨论，在工作性质上与其他机构和图书馆也绝少有直接可比性。国际图联议会图书馆研究服务专业组的发展（截至2009年8月，该服务组已有111名成员，来自50多个国家<sup>6</sup>）是缓解这种隔离的一种途径。服务组内部开展的讨论常常是充满活力并且信息丰富。它是议会图书馆在相互学习中成长壮大的有力证明。有些地区性的组织也发挥着类似的作用，其中最大的即是欧洲议会研究和文献中心。此外，还有一些国会图书馆的其他区域性协会，例如覆盖大洋洲、北欧国家以及非洲东部和南部的协会。另外，还有许多国会图书馆之间保持着双边关系。

## 《指南》各章内容

《指南》其余章节内容简要概括如下：

第二章，议会与议员的作用。他们对信息和研究的需求，以及对议会提供信息和研究服务的一般原则和个性化的需求都在该章论述。

第三章，服务类型。讨论的核心内容包括：信息服务、研究服务、互联网服务以及以图书采购和以图书外借为代表的传统图书馆服务。一些图书馆可能除此之外还提供范围更为广泛的服务，例如为议会提供信息通讯技术服务，为公众、学校和档案馆提供有关议会的信息等。

第四章，论述纸质和数字化文献资料的馆藏发展政策。

---

<sup>6</sup> 国际图联议会图书馆研究服务专业组主席格罗·桑德格伦（Gro SandGroind）向议会图书馆和研究服务会议（2009年8月在罗马召开）提交。 <http://www.preifla.2009.parlamento.it/ifla/45147/89665/paginabicamerale.htm>

讨论范围包括：文献资料的类型、收集的一般准则、采选的政策以及对外借馆藏应如何进行管理。

第五章，服务方式。既包括对议员特殊咨询的响应方式，也包括通过议会内部局域网或其他方式提供文献服务的方式。此外还谈及一些尚未提供的服务。

第六章，着重论述了在为议会服务的背景下的信息服务和一般图书馆服务。它涵盖实体图书馆、总咨询台、可能遇到的咨询问题的范围以及回复咨询所需要的资源。

第七章，研究和分析服务。它着眼于国会研究服务的特殊性、研究人员的技能、成果形式以及怎样组织服务。

第八章，如何界定义会图书馆的服务质量，包括如何选择文献资料、资料的内容以及如何提供给用户。本章还论述了质量标准的发展。

第九章，服务营销。包括了解用户需求的重要性、开发产品以满足用户需求，用户培训。

第十章，人才需求，讨论不同人才角色需要的各种技能和能力。本章着眼于人员的招聘、培训以及发展，既包括专业的技能和知识，也包括更为广泛的各种技能。

第十一章，议会局域网和互联网的内容，以及议会图书馆在为网站提供和编辑内容所具有的潜力。本章还论述了网站工作的全局管理和安排，以及图书馆需要发挥何种作用。作为电子议会的概念，也讨论了日渐广泛使用的Web 2.0工具。

第十二章，议会图书馆的财务工作，包括预算、支出和审计。议会本身也具有一整套的财务操作流程，议会图书馆应该如何遵从该流程。

第十三章，论述议会中组织机构和管理的多样性，以及图书馆和研究服务怎样适应这样的组织机构。本章还论述了议员通过图书馆委员会和其他途径，在确定图书馆发展方向上所可能发挥的作用。

第十四章，地区图书馆和国际图书馆间的关系问题。包括国际图联（特别是议会图书馆研究服务专业组）、地区协会、议会之间的双边关系。

第十五章，议会图书馆在为公众提供的关于议会的信息服务和教育中的角色作用，特别是在为学校提供的类似服务中的作用。

第十六章，图书馆如何在议会文献资料（包括纸质和数字文献资料）的归档方面发挥作用，以及数据记录管理政策和档案资料的使用。

第十七章，在第一版《指南》论述的主题背景下，高度概括议会图书馆充满活力的特性，并对如何迎接新的挑战阐述观点。

## 第二章 议会信息需求

本章着眼于国会议员对图书馆、研究和信息服务的需求，以及议会图书馆的独特之处。

首要问题是，议会是做什么的？或者议会应该做什么？这个问题的答案影响着对议会图书馆员的需求。对该问题可以无休止的讨论，但是在本书中不适合进行这样的讨论。各国议会联盟的《21世纪的议会与民主：最佳实践指南》<sup>7</sup>将议会的功能总结如下：

虽然专家们可能对这些功能的精确表述有不同意见，但是普遍认为以下各项是各国议会应当承担的任务：

- 制定法律
- 批准国家预算中的税收和支出
- 监督行政行为、政策和工作人员
- 批准条约并且监督条约的实施
- 讨论国家和国际重要事件
- 审理及纠正申诉
- 批准修订宪法

依此，议会对于民主的贡献在于，不仅仅从高效的业务组织这个意义上有效的承担这些任务，更要以服务于社会各

---

<sup>7</sup> 见脚注 4

方需要的方式来完成。

不论如何定义议会的角色，显而易见的是，议会上述很多功能的发挥都依赖于巨大的信息需求。例如，在实施对行政行为的监督时，国会议员很可能要面对掌握着所需实质信息的官僚机构。如果国会议员想发挥影响，就需要有自己的信息来源。否则，在讨论国家和国际事件时，政敌可能会抓住这个机会，认为缺少准确信息。但是这个问题也可能会导致公众提供信息的意愿和渴望过高，例如，当讨论立法时，尤其是容易引起争议的立法时，就可能存在游说团体和其他人员，他们会只提供给议员能够支持他们自身观点的信息。

随着对政策改变、危机和新闻迅速回应的媒体越来越多，立法者的压力也逐渐增大。立法者所处的社会专业性越来越强，各个事件之间更容易发生关联。立法者在高强度的时间压力下工作，经常需要及时回应，然而可以用来考虑的时间却非常有限。因此，立法者的工作压力相当大，同时要依赖于国会议员能够提供清楚易懂并且简短的咨询需求。这是政客被期待拥有的一种技巧，这种技巧对议会图书馆有重要的含义。比如，向国会议员提供的结论要简要明晰，复杂的技术和法律问题要进行不被歪曲的简化。首先，信息，尤其是含有数据的信息，需要及时更新。建立在已经过时的信息基础上的讨论是非常尴尬的。准确性可以说是同样重要，它是基本的，尤其是当议员在公开讨论以及被提问和回答问题时，不仅在立法机关中如此，在电视节目、接受记者采访、与选民的会议以及类似的活动中也是如此。

国会议员并不认为议员之间存在等级差别是影响图书



馆和国会议员关系的一个因素。议员可通过选民推选加入立法机关，他们认为自己的需求更具优先性，即便不比议会里其他成员的需求重要，起码也是同等重要。所有国会议员都希望自己的需求能够得到平等的重视。然而，平等对待只能带来议员们过多的特殊需求，所以大多数图书馆并不给予这些需求以完全平等的重视程度。

立法机构是涉及观念和政策冲突的高度敏感的机构：立法机构的工作人员需要了解这一现实，并且能发挥政治嗅觉以便为议员提供有用的信息，同时表明政治中立使用户相信自己获得的信息和建议是公正的。

议会图书馆的服务优势是什么？而非建议议员使用其他资源。

深刻了解议会、议会的需求以及节奏。这意味着议会图书馆的工作人员了解议员的工作流程，能够回应他们的需求。

## 为议会工作而不是为政府工作

虽然政府也会乐于向国会议员提供信息，但是只提供能够支持政府政策的信息。在其他方面，政府可能不愿意发布信息，由此使议员对可供选择的其他信息来源产生了需求。如果国会议员要有效的监督政府，他们就会需要独立的信息来源。

## 公正性

很多人愿意向议会以及议员个人提供信息只是希望推进他们自己的事业或者利益以及政策计划。尤其是政府，愿意提供给议会的可能仅仅提供支持政府政策的信息，借以更好的诠释他们的观点。而通过议会图书馆得到的信息却是可以支持或者驳斥政府的观点。这种服务，可以说是主要的服务，对政治派别中各方的议员都必须是可用的以及能够平等获得的。国会议员需要相信从议会图书馆获得的任何信息都是公平公正的。

## 不同信息的综合

议会图书馆可用资料的范围和数量超出了繁忙的国会议员能够应付的程度。因此常常需要以一种可行的和公正的方式搜集出主要观点，这需要对问题有敏锐的政治意识，这是很复杂的并要求技术含量的。

## 覆盖所有的公共政策

议会图书馆可以提供“一站式服务”，国会议员从中可以搜集到所需不同领域的信息。

必要的保密要求。尽管议会图书馆提供的多数信息一般都能获取到，但是议员搜集信息的保密性很重要，他们的查询不会透漏给其他人，例如政敌或政府。

## 集体记忆

议会图书馆可以发挥知识库的作用，通过储存对国会议员可能有用的信息实现服务。员工依靠经验，非正式的建立一个集体知识库，以帮助预测需求，并且能够使更多的新员工受益于老员工的经验。议会图书馆能够从历史性辩论或者立法过程中保存基本要素，这些历史性辩论或者立法过程可能构成也可能不构成立法记录的一部分。

用户有专业的需求。然而矛盾的是，这些需求不仅专业，而且涉及面很广。从议员对信息需求的意义上来说，需求是专业的，因为所需求的信息要以一种适应议员快节奏生活及议员角色性质的形式提供给他们。了解议员需求的人应提供简洁、公正、及时的信息（公正提供的信息可以通过高于党派的方式被使用）。但是从涵盖公共政策的整个领域这个意义上来说，需求又是广泛的。个别议员可能在公共利益的某些领域内培养出某种专业（或者可能以专家的身份进入议会）。但是很明显，没有一个人能通晓政府可能立法或者他们可能被要求出具意见的所有领域。这样就需要一种信息服务，既能对个别议员很熟悉的具有专业知识的主题也可以对一些不熟悉主题提供建议和指导。因此，尽管议会图书馆狭义上可以被看作是为专业客户提供服务的专业图书馆，但是他们不同于一般的专业图书馆，原因在于他们需要在人的认知的广度上提供信息，而不是集中在只关乎一个专业领域。简而言之，议会着眼于全人类的知识。

### 第三章 服务类型

决定议会图书馆大小和规模的根本因素是其所服务的立法机关的性质。如果立法机关或者议会规模很大，经常召开会议，并且在社会中具有积极强大的作用，那么议员则需要有一个能够提供广泛服务的图书馆。如果议会弱小，并不经常开会，它将很难维持一个永久图书馆的存在。

议会图书馆可能负责议会中一定范围的服务。议会希望图书馆提供服务，但是并没有一个清单明确规定哪些服务应该提供哪些不应提供，并且每个国家之间也存在着很大的不同。这些取决于议会的管理和组织：图书馆可能是一个较大部门的一部分或者其本身就是一个拥有权力的独立部门。如果是后者，图书馆将承担一定的责任。虽然国会研究服务往往是图书馆服务的一部分，但并不意味着总是如此。国际图联议会图书馆研究服务专业组委员在 2006 年进行的调查表明，具有研究服务的议会中，在研究服务机构和图书馆在同一个部门的情况下他们的服务是分开的，而在其分属不同部门的情况下则更是如此。<sup>8</sup>

为议会可提供哪些服务还取决于可利用的资源。很明显，一个小的、只有几名员工（在许多情况下甚至更少）的图书馆并不能像较大并且资源丰富的图书馆一样提供一定范围和广度的专业知识服务。所以，相应的不是应该提供某些服务的清单，而是应该提供议会图书馆拥有什么、议会拥

---

<sup>8</sup> 基思·卡宁厄姆（Keith Cuninghame）2006 年 8 月在首尔召开的议会图书馆会议上提交的调查结果——《议会图书馆和研究服务机构的工作安排》，2006 年 1 月《国际图联议会图书馆研究服务专业组通讯》报道。<http://archive.ifla.org/VII/s3/news/s3-newsletter-Jan06.pdf>（原文注释中报道时间有误，此处为译者更正。）

有什么的清单，或者议会不能提供什么的清单。大多数服务会以这样或那样的形式在多数议会中出现。如下的分类并非是固定不变的：例如在一个议会中认为是“研究性”的服务可能在另一议会中被认为是信息服务。如果议会是为公众提供服务，则在为公众提供的服务与为议员提供的服务之间会有重叠。

## 传统的图书馆服务

容易忽视的是，在网络信息服务快速增长的时代，人们对本《指南》导论中定义的服务仍有需求，这仍是关于图书馆应该做什么的普遍想法。图书馆的传统服务，包括图书馆为参考和外借所用提供藏书（光盘、缩微胶片等），工作人员与用户进行沟通提供用户所需的文件或者信息等等。阅览室是物理服务空间的组成部分，需配备阅览桌和 workstation 并提供安静的研究环境。议会图书馆收藏的一个关键部分是对议会文件和记录的收藏。很多老的议会大楼为图书馆预留了豪华的房间。图书馆可能有借书服务，当其自身的资源无法满足议员的专业需求时，将通过馆际互借从其他图书馆获得图书。一些议会图书馆与国家图书馆或其他专业图书馆保持密切联系以满足这样的要求。在某些情况下，议会图书馆也发挥着国家图书馆的作用。一些议会图书馆，无论是否是国家图书馆，都对公众开放。议员可以进入图书馆向工作人员提出咨询（或者可以自己利用资源不去打扰工作人员）或者可以通过电话、电子邮件或者短信寻求帮助。咨询将会从参考库、网络或者其他渠道得到回复。

## 信息服务

自从任何类型的图书馆都提供信息服务后，在传统服务和信息服务之间就没有固定不变的界限。然而，将信息服务确定为一个独立的概念仍十分重要。在此背景下，信息服务是指为满足议员的需要提供及时、准确的信息。信息服务和研究服务的区别并非总是清晰，但是信息服务通常是指那些从纸质或网络资源中获取并迅速提供参考信息，在答复的过程中并不需要学科专业知识。他们还可帮助议员（或其工作人员）自己进行检索。

## 研究服务

大多数拥有最低限度资源的议会图书馆都有某种形式的研究服务，无论研究服务机构与图书馆是否在同一部门。即使不在同一部门二者之间也有密切的联系（如果这种密切的联系不存在，那么十分遗憾）。在规模上比较大的改变会影响所做的工作，但是研究服务的本质在于它为议员提供具有学科专业性的政策分析简报，并且可能提供的是比信息服务更长、更具实质性的简报。这可以通过不同的方式来完成，但是典型的研究服务既会提供一般可用资料（例如关于最新立法的简报或者当下热点的简报），也会提供针对个别议员特殊需求的专门资料。局域网的发展意味着可能提供更广泛的资料，并预示着从满足个人需要到向所有人提供前瞻性文献资料发展趋势的出现。然而，这并不意味着量身定制的服务因所占工作量比例的减少而变得不重要。在不同的议会之间，研究服务的范围也不相同。特别是对有些议会研究服务

部门来说，组织为议会委员会提供研究支持是其很重要的一部分工作，但是对其他议会研究服务部门却并非如此。有些议会研究服务部门把通知国会议员关于个别选民的问题作为其核心任务，而其他议会研究部门则并不将此项工作视为其工作的一部分。

正如我们所看到的，信息服务和研究服务的区别并非固定不变。在国际图联的介绍中，各国议会联盟和议会秘书协会于2008年10月22日<sup>9</sup>在日内瓦举行关于信息民主的会议。欧洲议会图书馆的伊恩·瓦特（Iain Watt）认为正出现一种新的趋势在覆盖信息服务和研究服务。他指出“即使图书馆和研究机构为一体，但他们是独立分开的专业领域。近年来我们已经看到二者的会聚。图书馆的职责是提供更多的增值产品，例如，不仅只是提供参考服务还包括总结和概述。同时，研究服务往往会产生较少的、需要大工作量的研究论文而是更多短小的、切中要点的简报，两种服务正在融合。两种服务体现出的趋势是，随着议会工作变得更加专业、更富技术性和挑战性，需要提高服务的学科专业性。”

## 议会信息系统基础设施

议会对信息通讯技术设施进行管理，然而需要对物理设施（计算机、电缆、集线器等）和通过物理设施提供的内容和服务之间的区别进行划分。议会不同部门会有个性化的需求，例如，追踪立法修正案，制作辩论报告或者向议员传播研究和信息服务。多数议会图书馆如果有实体馆藏，当然希

---

<sup>9</sup> 国际图书馆协会联合会、各国议会联盟和议会秘书协会：《信息民主：满足国会议员的信息和知识需求》（2008年10月16日日内瓦）。<http://www.ipu.org/splz-e/asgp08.htm>

望拥有在线目录，既可以作为管理工具也可以使其用户访问实体（或虚拟）馆藏。自从信息通讯技术成为图书馆获取、处理和传播信息的一个关键组成部分，议会图书馆即对其如何工作产生了兴趣。图书馆控制基础设施工作的程度是会发生变化的，但是如果他们要取得成功并且图书馆需要一种机制来确保其所需和优先事项予以考虑，需要作出紧密的工作安排。

## **互联网和局域网服务**

信息通讯技术基础设施包括为议会提供互联网服务和局域网服务。议会局域网很可能是议会信息和研究服务部门为议员提供服务的一种关键方式。互联网是议会为公众提供信息服务日益重要的方式。图书馆也会通过互联网将部分文献资料提供使用。如果服务是提供给那些完全可以使用他们的人并且这些在信息服务领域工作的人具有专业知识和经验，互联网和局域网上资料的设计和组织的组织十分重要。这也许意味着，此种服务内容的编辑和组织管理责任应隶属于议会图书馆的统一管理之下。

## **为公众和学校服务**

议会日益意识到需要向公众和社会尤其是在校学生宣传其所做的工作。由于议会图书馆工作人员善于筛选、组织和传播信息，他们将更好的发挥这些作用。社会公众需要通过议会追踪立法进程了解发生了什么，这是他们常规需要的一部分。因此，在为议员提供信息服务的同时，为公众和学校提供服务是明智的，因为二者的信息需求会存在交叉。



## 出版物、保存和归档

某些议会图书馆也负责维护议会的历史即保存过去的议员信息、议员文章，多数图书馆有计划出版和推广其特殊馆藏，以及在立法会议、特殊场合（国际会议、周年纪念等）针对特定主题的专藏。在一些议会中，议会文件档案保存机构是议会图书馆的组成部分，而在其他议会中则是独立的服务部门。上述内容并非议会图书馆提供服务的详细清单，但是它确实涵盖了在其范围内可能提供的服务。如果这些服务不属于图书馆，则一定会由议会的其他部门承担。

## 第四章 馆藏发展政策

### 背景

所有图书馆都需要考虑应获得什么样的文献以及应将多少预算用于发展馆藏。本章着眼于议会图书馆，尤其是独立于国家图书馆的议会图书馆的馆藏建设问题。馆藏包括电子文献和纸质文献资料（还包括缩微文献资料）。议会图书馆馆藏范围取决于议员和其他用户的专业需要。其中可能包括：

- 图书，既包括参考图书也包括一般图书
- 期刊
- 活页文选和其他短时效收藏品
- 报纸（纸质和电子）
- 在线数据库
- 非在线电子（数字）文献资料（包括网址归档）
- 缩微文献资料
- 视听文献资料

个别图书馆可能需要考虑影响采购政策的因素，如在第二章讨论的为议员提供及时、准确和公正的信息。

## 可能影响采购决策的问题

关于采购的预算怎么样？如果不足，是否有可能增加？图书馆是否可以免费获得重要的文献资料？有些议会图书馆是缴存图书馆：即有权免费获得在国内出版的任何图书的复本。缴存的结果让人喜忧参半，因为部分文献资料对于议会图书馆有价值，而同时也接收到一些与议员信息需求不相干的文献资料。当然，即使议会图书馆不是缴存图书馆，也可能获得大量免费文献资料。在预算紧张的情况下，缴存对于议会图书馆格外重要，但是如果不加选择的接受免费文献资料并将其分类和上架则会影响收藏政策的实施。需要强有力的政策处理免费文献资料，并以简易的程序登记入册。议会图书馆与其他提供快速、可靠文献资料的图书馆是否有良好的联系？议会的信息通讯技术基础设施是否强大？如果它是可靠的，将会扩大数字文献资料的获取范围并能在局域网提供使用。图书馆藏书都用于外借还是完全用于参考？是否开展基于馆藏专业文献资料的研究服务？图书馆为纸质文献资料留有多大的存储空间？上述所有问题的答案都会影响到采购决策。

## 纸质文献资料和在线资料之间的平衡

一旦预算获得通过，如果同样的信息通过纸质和在线两种方式都可使用，则需要考虑二者之间支出的平衡。对于一些频繁使用的文献资料，可能两种方式都予以采用，因为对许多用户来说，这样的状况依旧存在，即利用手头熟悉的参考图书可能比在线检索更加快速、更受欢迎。如果馆藏外借，

则该图书应是纸质图书（除非开发了符合要求的数字图书，并且在使用灵活性上可与纸质图书媲美）。一般来说，从图书馆员的观点来看，有选择即比只有数字形式的资料要好。这表明普遍感兴趣的材料可以通过局域网获得，再次证明了信息通讯技术基础设施是足够强劲的（如果不是图书馆主张大力改善）。它还意味着，在大多数情况下，更便于工作人员检索，并且比纸质资源易于更新。处理数字资料的一个问题就是它更新或改变的速度很快，并且对议会图书馆来说，对这些版本进行跟踪十分重要。

## 增长或无增长

另一个决策点是采购政策是否允许馆藏增长。这主要是针对纸质文献资料而言，对许多图书馆来说空间问题是一个主要问题。但是也需要考虑到数字资料储存一样需要成本。所以该问题的答案可能取决于图书馆是一个拥有少量馆藏的新图书馆还是已经建立的、成熟的图书馆。保存文献是图书馆的一个重要功能。即使议会议事的官方报告和议会文件都可在线使用，所有的图书馆，除了那些很容易使用国家图书馆或其他图书馆所藏的同资料的图书馆，可能仍愿意保留至少一份完整的纸质文献。倘若能被保存在安全的条件下（例如远离水灾和火灾），并且纸张是无酸的，那么它是比数字形式更具保障性和持久性的形式。如果这样做，很明显其他纸质文献资料的保存空间将被压缩。一个新近建立的图书馆可能觉得有必要继续建立纸质文献资源。然而，一个成熟的图书馆，应该考虑到纸质馆藏的零增长意味着新资料的收藏应与旧资料的清理或者馆藏的减少对等。所有图书馆都

需要考虑，在数字时代他们所需纸质文献馆藏的程度，即使有足够的空间，仍有人员费用和维护费用的问题。也就是采购政策要与馆藏剔除政策相匹配。

## 文献资料的选择

议会图书馆需要决定采选文献资料的原则。专业图书馆员所熟悉的模式对此有所助益。基本的原则是，在经费允许的范围内，图书馆应采购图书、电子信息资源、报纸、期刊、活页、国会议员及其工作人员在履行议会职责的过程中可能需要的其他文献资料、图书馆和研究人员所需的为议员提供信息和研究服务的相关文献资料等等。其他议会工作人员出于工作需要的目的也可收集文献资料。在线信息和纸质文献信息不应该被认为是孤立的而应该作为互补资源。

依据这个原则，将有助于按学科领域对丰富馆藏资源进行分类。议会当然希望全面收集议会文件以及辩论和会议记录的官方报告。它还需要一个非常好的但不一定完全综合的政府出版物的收集（一些专业性很强的出版物对议员来说没有什么兴趣）。

当谈到图书和期刊，必须要有选择性地收集，而议员在履行职责时所可能需要的文献资料是考虑选择的关键标准。因此，文献资料的收集可能就集中于一些学科，例如法律、政治和政体，社会科学，科学政策问题以及关于外国图书。这不意味排除其他学科，但确实应该有一个强有力的选择策略。一种极端的情况是，有的议会图书馆不想收集关于一些学科的任何文献资料。例如，编织和蛋糕制作的相关文献资

料。而那些有广泛研究的学科文献资料将被收集和保存。议会本身的相关文献资料即包括在内。对于某些学科，图书馆将不同程度的收集一些文献资料，但并不希望获得太多专业性很强的资料。例如，议会图书馆希望收集有关经济政策和理论的图书，但不是指那些高度复杂的经济理论数学论文。在这些一般原则中需要有一种方法对已出版文献的种类进行评价。即使属于某一学科领域并且图书馆的收藏是综合性的，少儿图书也不应在购买范围之内。<sup>10</sup>但是对于可能成为政治问题的任何学科，图书馆需要获得（或者至少是借阅）相关文献资料。例如，某案例中整容手术成为一个政治问题，图书馆可能需要有关该问题的政策方面的资料。同时，大量的研究服务中有足够多的专家会证明购买经济学和其他学科的艰深的专业图书是合理的，是对议员有益的。

图书馆需要思考是否购买当代小说。这取决于图书馆是否为议员提供包括他们的业务爱好在内的综合性的服务，这种情况一般不被考虑除非有重大的政治影响。然而，在一些国家，当代民族作家的小说的收集具有提高议员民族文化遗产意识的作用。在某些情况下，图书馆可能有一个明确的使命即提高议员第二语言的使用，而该种语言的小说可能就是提高方式的一种。对一些已经提供小说阅读服务的图书馆来说，他们可能很难停止这项服务。新的或者发展中的图书馆在决定收集此项文献资料之前需要仔细考虑，收集此项文献资料会增加议会或者选区业务承担额外资源的人力和财力上的负担。然而，在某些情况下可能需要考虑实用主义的需

---

<sup>10</sup> 除非议会图书馆负责为学校提供教育服务，在这种情况下，议会需要购藏少儿文献资料，详见第十五章。

要。如果对小说的少量收藏有助于让人们走进图书馆，并且使得议员们认为如此更为有利，那么即值得收藏。此项业务可与公共图书馆合作，但是需要记住这并非议会图书馆的主要核心任务。

报纸是任何一家议会图书馆馆藏的重要组成部分，将在第六章中进行深入讨论。它是多数议会图书馆预算投入的重要部分，因为议员经常被新闻推动。尽管现在多数报纸可在线使用（虽然不一定是完整的文本），议员仍希望获得纸质版本，包括那些在他们所代表的地区流通的版本。

研究服务，如果开展该项服务，则需要获得专业文献资料、图书、数据库和其他文献资料，这些文献资料对一般图书馆来说过于专业。研究人员希望尽可能方便地使用这些专业文献资料，他们视其为图书馆整体馆藏的一部分并且可以被所有的使用者在需要时进行使用。

对议会图书馆来说，馆藏发展的特别重要区域之一即包括政治和公共政策在内的“灰色文献”。在许多国家，都有产生源源不断的各种主题报告的一些活跃的研究小组或者“智囊团”。利益团体、竞选组织和政党也将针对当前热点问题制作小册子。其中一些组织发展建设良好而其他可能在短时期内成立然后消失。无论是发展良好的组织还是短期存在的组织所制作的文献资料，在捕捉公共政策方向的变化上十分具有影响力。追踪这些出版物并非易事，他们通常只用很短的时间印刷，并且制作该文献资料的组织可能没有使用主流出版渠道。但是它们可以为公开辩论做出重大贡献，因此议会图书馆应该努力进行收集和保存。

缩微品（缩微胶片或电影）是许多图书馆仍在使用的档案保存方式。尽管它是一种即将过时的技术但仍有有用之处。如果有些文献资料值得保留但使用不多，通过缩微方式进行保存将不会花费如数字化那样的成本。但是在有数字化替代品的情况下，图书馆应仔细考虑是否采购新的缩微品。

## 外借馆藏

议会图书馆通常（但并非一成不变）藏有外借议员以及其他可能使用者的图书，他们也可能为议员或者研究人员从其他图书馆借阅图书。外借馆藏文献的便利使用，可减少议会图书馆建立自身馆藏的需求。如需要对外借馆藏范围界定，一个核心的标准即是议员在履职过程中是否合理需要。外借馆藏与本章已阐述的一般馆藏在学科上较为相似，专业性图书几乎没有需求。但是采选政策是综合性的，议员可能对未收藏的学科的图书仍有合理需要。如果与其他图书馆有较好的联系并能获得其外借图书，将十分有价值，尤其是在没有全国性的馆际互借计划的情况下或者议员所要求的时间紧迫、一家图书馆不可能完成的情况下，其价值将更明显。

一些议会图书馆馆长为议员设有分支机构或集中登记的资源中心。这些中心或者分支机构通常有小型的外借图书收藏（或者从主要馆藏中提供部分），可以在图书馆闭馆期间但是议员又需要服务的情况下（晚上或者周末），在几个小时内为议员提供图书馆文献资料和服务。他们也可能通过计算机和互联网满足议员们的需求。



## 档案文献资料

在一些议会中，图书馆还负责议会文件和其他文献资料的归档、收集保存和系统化的使用和获取。档案的作用将在第十六章中详细讨论。

## 第五章 服务方式

### 导论

本章介绍议会图书馆如何为用户服务以及可能收到何种咨询。用户范围包括：议会议员和他们的工作人员，以及议会工作人员。正如我们已经证实的，议会图书馆可能也为其他群体提供服务，例如为普通公众提供关于议会的信息服务，但是本章集中讲的是核心用户。以下内容适用于研究服务和信息服务，更具体的内容将在有关章节相关特殊服务问题予以阐述。同时我们也对服务边界的确定进行简述。

国会议员在不同的时间、出于不同的原因需要获得研究服务和信息服务，并且他们往往会迫切的需要信息。为了满足这些不同的需要，议会图书馆希望尽可能的提供多样化的服务手段。从广义上讲，提供服务的方式可以是对用户个人咨询的回复，或者是通过议会局域网进行一般服务（通常情况下，但不完全）。就是说，服务可能是即时性的（对个人咨询的回复），也可能是前瞻性的（预测到需求并提供给所有人，或者提供给目标群体）。这将在之后进行简要的解释，但是二者之间确实存在着巨大的区别。用户可能希望随时随地的服务，而随着技术的进步和允许，近些年服务的重点已从即时性向前瞻性转变。但是大多数的议会图书馆，对个人咨询的回复仍旧是其服务的核心部分。此外，社交网络工具的发展为议会图书馆与用户交流提供了额外的但是不同的机会，一些工具在《指南》编写时还处于早期试验的阶段。

## 个人咨询

个人咨询以及对个人咨询的回复可能以多种不同的方式进行。这些方式也适用于因为其他原因与用户的沟通：

亲自前往。议员（或者其他咨询者）前往图书馆或者研究机构的办公室（该办公室坐落于议员方便到达之地），与咨询工作人员直接沟通，或者与咨询委托人沟通。另一种情况是，一名工作人员前往议员办公室或者被安排到一个委员会进行工作，该工作人员与议员可能在议会处所的其他地方会面沟通。

电话方式。议员可以致电议会图书馆。可以给特定的工作人员打电话，或者与一个用于一般性咨询的号码联系。工作人员可能自行处理该咨询，或者接到咨询后将其转交给有专业知识的同事进行回复，也可能将咨询者带到有专业知识的同事那里。拥有总值班咨询电话是必要的，因为它很容易宣传，便于用户记忆。它的运作时间也需要广泛宣传。但是这并不意味着与处理特定种类咨询的专家或者部门的直接联系应该被排除。然而在电话是打给工作人员个人的情况下，他们不在时由谁接听电话需要做清楚的安排，或者设置语音邮件系统明确相关人员会离开多久。

电子邮件方式。再次，电子邮件可以发送至需要定期查看的一般性的电子邮件地址，或者发送至工作人员个人的邮箱。因此让用户了解情况，进行以下操作是可行的，即公布一般性电子邮件地址的查看时间，或者自动回复已经收到咨询并且给出咨询何时被初步回复的提示。当使用个人电子邮

件地址时，相关工作人员使用“不在办公室”系统十分重要，因为这样可以使用户意识到如果其联系的人员不在，该用户需要时可以联系其他人。不在办公室的信息中应对于在这种情况下与谁联系予以规定。

网站形式。从议会的局域网或者网站直接发送是生成和输送电子邮件的方式之一。该方式的优点是可以设计一种格式，将需要回复的咨询的相关信息从中抽离出来。例如，需要回复的截止日期。可能也有必要联系咨询者，以明晰其确切的信息需求。如果没有这样做可能会导致浪费了时间但是却并没有提供所需的答案。随着移动电子邮件设备的日益普及，这是一个更为重要的通信手段。

信函方式。信函方式是多数议会所使用但已销声匿迹的通信手段，它由电子邮件所取代。与电子邮件相似，信函可能寄给一个普通的咨询点或者是个人，并且接收应被及时告知。这可能包括回复咨询的工作人员的联系信息。另外，与电子邮件相似，如果没有提供信息服务，也应该对咨询用户予以回复。

短信。一些图书馆在最简单的咨询中试验使用短信这种方式。

在国会议员个人、他们的工作人员或者其他授权的用户提出咨询的情况下，建立一种机制确认咨询者的需求十分重要。咨询者可能并不总是以十分有益的形式提出咨询。其中的原因可能包括：他们并没有想清楚究竟需要什么，所以接收咨询的人需要进行确认；如果咨询来自为议员工作的人

员，他们可能已经歪曲了咨询或者可能尚未完全了解他们被要求去查找什么；他们可能对可能查找到的内容做了不切实际的假设；他们可能并不清楚他们何时需要信息或者为何种目的需要信息。

这些因素势必要求议会图书馆建立适当的程序，以确定议员真正需要什么。这就意味着在如何开展咨询方面需要对工作人员进行培训。假设所有的需求都已经书面说明，则上述建立适当的程序以及对工作人员进行培训似乎并不十分必要，但是出于前文所述的原因，其所进行的提问并不必然是其切实所需。当议员自行前往图书馆或者通过电话进行咨询时，对咨询请求进行必要的澄清是相当容易的（尽管在面对一位匆忙的国会议员时，工作人员可能有时并不愿意这样做）。在咨询经过第三方过滤的情况下对其予以澄清更为困难，例如咨询由为议员工作的研究人员提出或者咨询通过电子邮件或者信函方式提出。在上述两种情况下，建立一种向咨询的发起人询问的机制十分重要，否则咨询者会无法得到其所需服务。因此在开展咨询时应记住如下要点：

确保从咨询者了解关于其需求的尽可能多的细节。国会议员可能提出十分普通的咨询，其实其正在寻求一些相当具体的信息。

尤其在咨询具有调查统计性质的情况下，应尽量确保咨询回复所覆盖的范围是明确的。例如，如果是关于“近期”犯罪统计的咨询，“近期”的含义是什么？地域覆盖面应包括什么？应该是全国范围还是部分地区？在一个联邦制国家，这一点尤为重要。

弄清楚信息需求的目的，因为这可能会影响到采取何种方式回复最为有效。例如，它是一个演讲中抽取的单独信息？还是国会议员感兴趣的主题的一般背景信息？

确定咨询者关于此主题已经拥有的信息。这样可以避免不必要的工作。

确保回复的截止日期是明晰的。要求“尽快”回复并不很明确，因为咨询者可能要求的是从几分钟到几天都可能。咨询是否需尽快回复还取决于对特定事件是否需要及时反应，例如议会辩论或者电视播放的事件。截止期限的明晰既有助于帮助国会议员获得他/她所需的内容，也有助于帮助议会工作人员有效安排他们的工作。

当咨询是一项研究型咨询，可能需要具有专业知识的人员予以回复，如果可能，回复咨询的人与提出咨询的人进行面谈是必要的。这是因为学科专家可以解释什么是有用的，并且更知道通过提问什么样的问题可以确立咨询者的需求。

建立传递咨询回复和送达的优先机制。近来可能主要是通过电子邮件或者电话的形式，但也有可能是纸张形式，尤其是如果咨询回复中包括的资料不是现成的电子资料。

## **普遍使用的文献资料**

到目前为止，本章主要涉及对个人咨询的回复。其仍旧是多数议会图书馆的核心工作，但是局域网的发展意味着为用户按照他们自行检索的格式提供普遍使用的资料比过去更为容易。然而，它不应该被认为是随着电子时代的发展才

开始发生的。在多数议会图书馆中，用户可以不受工作人员的直接干预而查阅参考工具书或者浏览藏书。多数图书馆还提供关于当前热点问题或者议案的简报文件，用户也可以不受工作人员的直接干预而获得该文件。正如我们所看到的，议员早已通过电话方式或者信函方式远程向图书馆咨询。

已经发生的变化是，在多数议会图书馆目前可以远程访问其资源。图书馆可以通过议会局域网或者通过互联网，制作一系列的标准参考信息和政策分析。这种资料可以被看作是对日常常见问题的回复。同样，通过局域网和互联网，可以获得广泛的议会和官方文件，这些文件的直接获得意味着许多个人咨询可以得到解决。这种做法减少了在许多议会图书馆中个人咨询的需求，并且意味着在“即时被动工作”（即对个人咨询进行回复）到“积极主动工作”（其中的大部分是指提供普遍使用的文献，任何国会议员或者他们的工作人员在任何时候都可获得该文献资料）之间有一个转接点。对普遍使用的文献资料标注日期十分重要，如果对其修改，也需要标示新的日期。

然而，这并不是首先会出现的显著区别。例如，咨询用户可能被指向已经制作完成的并可在局域网获得的文件，而不是为他们准备一个特定的回复。然而制作出的普遍使用的文献资料可能会受已接收的咨询的影响，以及图书馆工作人员关于哪些问题是目前热点问题的认识的影响。

版权的问题也必须考虑。一些议会图书馆受益于版权法的豁免。或者对某些文献资料（例如政府文件）的使用是被豁免的。其他情况下，在一些文献资料（例如新闻和广播资

料) 储存和传播前, 可能需要与版权持有人进行谈判。

如果制作普遍使用的文献资料并且该资料可被议员在不经工作人员任何直接干预的情况下获得, 与回复个人咨询相比, 将更难确定议员的需求是否得到了满足。议会图书馆了解其用户的需求一直都很重要。在提供普遍使用的文献资料占据越来越大的比重并且该资料可被远程获得时, 这一点变得更加重要。在第九章更多了解用户的需求的主题中会有更多阐述。

## 明确服务范围

我们已经看到, 国会议员对信息和研究的合理需求非常广阔, 可能覆盖整个公共政策领域。议会经常讨论的议题十分广泛, 既有本地区的、本国的, 也有国际的, 并且有时非常的具体和个性化, 例如个人选民的有关问题。几乎任何问题都可能变成国会议员的兴趣点。当然, 这就是议会图书馆和研究机构的特色之一。这意味着很难明确范围。然而, 图书馆确定其能为议员做什么、不能为议员做什么是很必要的。最根本的原则就是, 咨询的任何问题应该与议员的议会职责相关。议会和议会之间会有不同, 但咨询的正当理由可以包括:

- 立法 (例如, 法案的背景资料, 或者关于修订的建议)
- 委员会的工作
- 媒体宣传



- 选区的问题和个案（虽然一些议会图书馆不建议做这些）

- 提议的议会问题
- 议会内外的发言
- 关于议会事务的出访
- 对公共利益事项的一般简报

以下为图书馆可以合理表述的其不能予以帮助的事项范围的清单。很明确的一点是这些事项是否包括在其中将因不同国家而有不同，但是清单上的第一项至关重要：

- 来自议员，议员的工作人员、家人或朋友的，出于个人的、商业的或者经济利益的请求。

- 有关不在公共领域的其他议员的个人信息的请求。

- 起草演讲稿、写文章或者演讲的请求（与为其提供背景资料和建议是有区别的）。

- 关于学校或学生项目而非议会项目的帮助请求。

- 在议会制而非总统制的体制中，来自部长们关于其自身部门所涉及的问题的请求（在议会制中，部长们可能既是国会议员也是部长）。

遵守这样的界定可能并不容易。很重要的一点是，应在宣传页或者其他宣传资料中说明图书馆可提供的服务范围

（更多的关于用户需求的内容详见第九章）。在存有争议的情况下，一线的工作人员确信其会得到更高级工作人员的支持十分重要。在设有议员图书馆委员会的情况下，如果该委员会支持此规则，将十分有益。值得注意的是，通过文字描述说明可以提供什么样的服务要比说明不能提供什么，更具有积极的意义。

## 第六章 信息和图书馆服务

### 导论

在第三章中我们已经对信息服务（或者参考咨询服务）和研究服务进行了区分，信息服务通常被视为是从纸质资源或在线资源中提供快速参考信息的服务，在回复的过程中并不需要专业知识。另一方面，研究服务（第七章中进行论述）会提供专门的政策分析简报给国会议员，并且比信息服务提供更为长期和更具实质性的简报。“信息服务”和“研究服务”之间的区别并不是固定不变的，例如，信息专家可以开发学科专业知识。重要的是，提供服务的人要明晰咨询属于信息服务还是研究服务，否则会给用户带来不必要的迷惑，或者让用户获得与其需求不相符合的咨询结果，或者图书馆中两个不同的部门在做同一个咨询，忽视了除了一位图书馆员在为读者做咨询，而另一位也同时在做的事实。通常情况下，图书馆和研究服务部门并不同属于议会中的一个部门。即使属于同一部门，也可能存在提供信息服务和提供研究服务的工作人员之间缺乏适度的沟通和了解的问题，所以明确这两种服务的界限是非常重要的。如果相关工作人员完成工作并且表现出对彼此的相互理解和尊重，那么任何组织机构都可以顺利进行工作。尽管图书馆和研究服务部门想在彼此之间尽可能的进行区分，但他们不应该期望国会议员及其工作人员必然了解服务范围界定。

第三章还简要的介绍了通常会在议会图书馆出现的一般图书馆服务：第三章所引用的图书馆的定义中涉及的服务的种类会令你有所期待，图书馆馆藏文献资料（包括图书、

期刊、缩微品、数据库、光盘等) 及其外借, 已经在第四章中讨论过。本章的内容涵盖了议会图书馆的一般性服务和信息服务。它涉及:

- 实体图书馆
- 总咨询台或总咨询服务点
- 咨询来源以及如何接收咨询
- 咨询类型
- 解答咨询的资源

## 实体图书馆

无论最初是否为议会而建, 多数历史悠久的议会图书馆都拥有一个或多个专们用作图书馆的豪华房间, 这也常常是新建议会大厦的特色之一。随着局域网或者互联网上可传递的服务的增长, 关于场所的需要与实际提供的规模可能会成为问题, 当然, 长期以来的情况是, 咨询可以通过电话回复或者将回复资料寄给咨询者, 但这可能夸大已经发生的变化。然而, 直到最近(当然是说《指南》的最初版本编写的时候), 如果国会议员或者他/她的工作人员计划翻阅图书馆文献资料, 亲自前往图书馆可能是必要的。现在许多最常见的咨询资料, 例如议会辩论、文件以及报纸, 可以在国会议员自己的办公室在线获得。然而, 使用者可能仍认为阅读报纸和其他资料的纸质版比在线阅读更为容易。并且如果他们的办公室在附近, 或者他们因为其他原因在附近, 他们可能

更倾向于当面咨询工作人员而不是通过电子邮件或者电话。还有另外一种可能即大量的文献资料，尤其是较旧的文献资料，并不适于在线使用。图书馆也可能订阅在线的数据库。财政上的考虑或者所需的检索技能可能使得这样的一些数据库不切实际，但是对于其他人来说则可提供给所有的网络用户并且有利可图。此外，如果图书馆提供图书借阅服务，其地理位置很可能位于图书馆的重要区域。

正是如此，那么，许多已经建立的图书馆可能在过去的十年中都经历了到馆用户数量的下降，即使所提供的服务的整体使用率可能上升。这就提出了两个问题，一个是对已经建立的图书馆而言，另一个则是对新开发或新设计的图书馆而言。

已经建立的图书馆，以及近来已经发展的或者近来搬至新场所的图书馆，可能发现自身有尚未充分利用的空间并且使用者所访问的只是较少的一部分。当然空间可能仍被大量的用于文献资料的储存，但更多的文献资料的在线使用可能引发保存对如此多的文献资料的质疑。这也可能是工作人员的一个重要工作部分。该空间可能是一个古迹所在，也许设计作为图书馆，并且可能在议会房产中占有战略位置。无论这些因素是否适用，图书馆都可能面临着如何最好的利用其空间的困境，在议会中将其用于其他目的可缓解此困境。但是如果该空间是具有战略意义的位置或者属于古迹所在，图书馆可能因为担心减少与国会议员的接触而不愿意放弃。在任何情况下，某种战略地位的信息服务台或者总咨询台，方便的会议厅以及其他国会议员经常光顾的地点，在可预见的

未来仍是所需要的，因为并不是所有的业务都可通过网络或者电话方式办理。即使是在一个较低的水平，图书馆仍有机会通过类似商店的橱窗提供服务。这意味着寻求新的方式利用空间并提高服务意识是必要的。根据议会的性质的不同，解决方案也不相同，但可以有如下思路：

- 使图书馆具有更多的休闲空间，可能提供休闲类的期刊或其他资料，并且提供茶、咖啡或者类似的点心。

- 利用空间进行展示、展览，并不必然与图书馆的工作直接相关，但是可能属于国会议员的兴趣所在。

- 提供可使用电脑和笔记本电脑的办公用地。这对国会议员有一定的吸引力，如果国会议员办公室离图书馆有些远或者议会所提供的办公场所不足，尤其当图书馆就在议事厅、委员会会议室或者其他国会议员经常光顾的地方附近。

- 当研究人员针对目前的热点问题提供建议时召开会议。这样做的优势在于鼓励国会议员和研究人员面对面的接触：这是并不经常发生的事情，尤其是较大的议会图书馆或者研究服务部门并不设在议事厅和其他设施附近。其他的议会官员也可以准备会议，例如用以解释议员的津贴等。

- 利用图书馆和研究服务部门的设施（既包括物理的也包括虚拟的）为国会议员及其工作人员提供培训。

如果正在开发一个新的图书馆，无论是在一个新的议会中或者是现有议会正重建其处所，需要提出的问题是图书馆需要怎样的物理空间。鉴于信息获取和传播方式的变化，试

图复制已经建立的图书馆的豪华的阅览室或者配套房间可能并不明智。然而，这并不意味着不值得拥有一个物理实体的图书馆，使得使用者视而能见、易于使用，可以咨询工作人员和查阅相关文献资料。事实恰恰相反。理想状态是，图书馆在议会会议厅、委员会会议室或者国会议员及其工作人员经常光顾的其他地方拥有一些非常明显的总咨询台或者其他接待点。某种阅读空间用以报纸、期刊和进行其他图书馆文献资料的咨询也是可行的。一些图书馆正在尝试24小时开放，允许使用者在白天或者晚上的任何时间都可以查找资料。2009年8月罗马召开的国际图联议会图书馆研究服务专业组会议上，尼娜·斯文森（Nina Svendsen）介绍了挪威议会图书馆的一个类似项目。<sup>11</sup>

## 总咨询台或咨询点

总咨询台或咨询点是一个需要进一步探讨的概念。这样的总咨询台可能是一个实体，也可能是虚拟的。但最有可能的是二者的结合。随着远程访问图书馆文献资料的增长，实体的总咨询台可能不那么重要，但考虑到其可以设置在便于国会议员的某些地方，总咨询台仍然是一个有价值的概念，它是物理实体图书馆存在和图书馆能够提供服务的标记。“便于国会议员”可能意味着在议事厅附近，或者在委员会会议室附近。如果做不到这样它至少应该在国会议员经常聚集或者路过的地方，可能在他们去往办公室或者餐厅的路上。视而可见的总咨询台不断的提醒着图书馆的存在（用

---

<sup>11</sup> 尼娜·斯文森：挪威议会图书馆[http://www.preifla2009.parlamento.it/ifla/45147/89665/pagina\\_bicamerali.htm](http://www.preifla2009.parlamento.it/ifla/45147/89665/pagina_bicamerali.htm)

户可以求助于其中的许多其他信息来源), 并且为工作人员提供了面对面的与用户进行沟通交流的机会。

总咨询台的主要职能是:

- 图书馆接收咨询的联络点。在拥有一定数目专业工作人员的较大图书馆中, 用户可直接与他们联系, 但是用户不必知道应该联系谁, 所以总咨询台是非常重要的。咨询点的工作人员应该能够熟练与用户“谈判”。包括明确咨询者所需要的信息以及提交的截止日期。表面上看, 国会议员可能提交了一个一般性的咨询, 但是实际上可能在一般咨询的框架下寻求一些很具体的信息。由于“尽快”这个词对不同的人来说含义不同, 所以需要建立咨询回复时间表。如果时间允许, 应该联系可能对咨询做出回复的专业人员, 使得他们与咨询者直接对话。但是也可能有这样一种情况, 即繁忙的国会议员不愿等待这个过程——因此, 对咨询点的工作人员进行关于接收咨询和“谈判”的培训十分重要。工作人员也需要了解他们处理咨询时保密工作的需要(关于此问题将在第五章进行更详细的论述)。

- 回复一般参考/信息咨询。咨询范围会根据图书馆的大小及其专业工作人员的数目多少而有所不同。在小型图书馆, 前台的工作人员可能需要回复更广范围的咨询。如果图书馆拥有具备专业知识的工作人员, 他们能够解答咨询, 则由其回复咨询也是必要的。

- 帮助国会议员和其他咨询者查找信息。通常议会局域网上有所需查找的信息, 使用者也乐于在一定的指导下自行



查找，因此如果时间允许并且使用者愿意，借此机会进行快速辅导是一个很好的做法。

## 咨询的来源以及如何接收咨询

图书馆的信息服务部门（与图书馆的其他部门）需要明确向谁接收咨询以及如何接收咨询。因为图书馆是为国会议员服务的，所以上述第一个问题的答案十分明显，但是也有其他的人员以及议员本身可能会有正当的理由向图书馆提出咨询。这些人员中最为明显的是国会议员的工作人员，他们代表议员进行工作，并且可能被要求去表达他们为之工作的议员的意愿。（有必要制定一些相应的规则，尽可能的阻止他们为深化个人利益而不是为了他们为之工作的国会议员的利益而进行咨询）。议会的工作人员（明显区别于为议员个人工作的人员）也可以有正当理由而提出咨询。咨询的另一个可能的来源是为政府工作的公务人员，例如，希望核实议会的会议记录。一些议会图书馆与国家图书馆有密切的联系，那么国家图书馆也会是提出咨询的另一个潜在来源。其他互惠安排可能在图书馆与其寻求帮助方之间是互惠互利的。这些包括大学、专业组织或者利益团体。更广泛的，一些议会图书馆还负责处理来自公众的关于议会的咨询。最后一项将在第十五章述及。

无论谁提出咨询以及提出怎样的咨询，都需要建立明确的规则。因此应该明白的是，如果必要，工作人员可将咨询转交相关部门。

第五章主要对“亲自前往、电话、电子邮件”等咨询服

务方式进行了论述。但是以下几点是比较重要的：

- 尽可能与总咨询台建立广泛的联络方式。
- 对电话号码、电子邮件地址以及任何其他的联系方式应进行广泛宣传。例如，将其摆放在图书馆馆藏文献的突出位置，在向议员和图书馆员培训，以及环境允许的地方进行宣传。

这是将总咨询台的意图变为现实的最好机会。

## 咨询的类型

总咨询台会收到何种类型的咨询？这可能因各种因素的变化而有所不同。其中很重要的一个因素是议会是否有研究服务机构。如果有研究服务机构，该机构可能处理议会收到的很多基于专业学科的咨询，当然也包括需要具有专业知识给予完整答案的咨询。正如我们所看到的，总咨询台可以作为咨询接收综合服务点，无论咨询是由研究服务机构还是信息服务机构解答。然而，在没有研究服务机构的小型图书馆，咨询台可能需要处理很广范围的咨询，也许他们会寻求外界的帮助。

国会议员的特点之一是他们可以合法的咨询几乎所有的问题，因为几乎所有的问题可能都在国会议员的职责范围内。图书馆通常会回复这些基于国会议员职责的咨询，但是不希望回复来自国会议员的关于其个人或商业利益的咨询。以下，对主要类型的议员咨询做一简单界定，但是鉴于上述原因，它不能涵盖所有的可能性：

新闻资料。国会议员对来自报纸和其他新闻来源例如电视、广播节目通常有看似无限的嗜好。他们可能查找特别感兴趣的资料，或者思考他们可能会被问及的问题，或者提到了他们的故事。媒体对政府的决策做何反应，他们也有兴趣。

议会辩论和程序。先前在议会上关于特定主题的讨论是一个重要的信息来源，无论咨询者是该主题的支持者抑或反对者，无论该主题是近期的还是很久之前的。

议会文件和政府出版物。这些可能是提供短兵相接的辩论资料或者了解政府正在努力实现的目标的主要来源。

法律。包括已经通过并生效的立法以及目前正通过议会程序的法案。

历史事实。例如日期、既往政策执行。

引经据典。许多国会议员认为在演讲中辅以适当的引经据典会提高演讲水平。

传记文献资料。无论是生活中的人还是历史人物，或是议员准备会面的有关人物的背景资料，抑或是其过去崇拜的一个人物的背景。

书目文献资料。国会议员希望针对他们感兴趣的主题有一个阅读书目清单。

旅游和地理文献资料。例如列车或者飞机时刻表，来自地图集的信息等。

公司、施压团体和其他组织的信息。他们可能是试图影响国会的团体，或者也可能是这样的情况，即国会议员接触来自特定公司或者组织机构的人并且寻求相关背景资料。

很重要的一点是，总咨询台和其他部分的信息服务，他们的作用并不仅仅是被动的，然而，他们希望获得来自用户的需求。基本上，这意味着工作人员应该对时事有良好的意识，并且对议会的事务以及议会程序的基本知识有一定的了解。这应该使他们对每天咨询有所预计并为其做好准备。

但应该更进一步，在资源允许的情况下，为当前热点问题或者未来热点问题预先准备材料。具体可以通过很多方式来操作。理想情况下，可在议会局域网上放置文献资料，在网上已有的情况下，仍需要一定空间来放置纸质文献资料。对于相同的文献资料，能够同时通过局域网和实体形式获得，则会更令人满意。策略性的将文献资料放置于使用者可能看到的地方，除了使用者可以在线使用外，还有重要的作用。一些可行的方法是：

收集感兴趣的主题的新闻资料。可以采取多种形式。可能是文献资料的收集，并定期补充，在有需要时可进行检索。可能是“热点问题”的资料选择，或者每天对感兴趣的剪报的收集。

议会辩论材料打包放在一起。这些材料可能包括来自议会程序的材料、政府声明、新闻材料或者来自对某话题感兴趣的组织的讨论。这些资料可以由信息服务部门和研究服务部门整合在一起，并且可以包括有关的研究简报。

当前感兴趣的主题的书目。这些通常比之前讨论的几点有一个稍微长远的角度的预期。他们包括图书、期刊和有用的网站的链接。

## 用于回复咨询的资源

随着越来越多的资料可以在线使用，今天的信息服务工作人员可能首先使用的是在线资源。在线资源包括局域网资源（议会局域网），当然还有互联网上的资源。然而，因为很多的专业资料是收费才可使用的，基于订阅的在线信息很可能是一个重要的来源。尽管工作人员可能首先会转向在线资源，这并不意味着印刷型资源应该被遗忘。国会议员的需求可能多样化并且广博，认为所有的需要的资源都可以通过Google检索到是错误的。此外，对于一些简单的咨询，通过手头的参考工具书进行查找比在互联网上检索更快。

图书馆需要自行决定在在线资源的花费资金和纸质资源的花费资金上的平衡，但几乎不可避免的是，随着时间的推移后者的花费比例将不断上升。其中的一个因素是该图书馆是一个已经建立的并且有丰富的历史纸质文献资料馆藏的图书馆还是一个较新的仅具有有限资源的图书馆（较新的图书馆可能已经继承较旧的更成熟的图书馆的资源或者可以对其进行访问）。

无论所使用的资源是纸质文献资料还是类似范围的在线资源，都是所需要的资源。本章前述对咨询类型的划分给出了可能所需的资源的提示。从另一角度看，这些主要的资源（其中有一些会重叠）可以概括为：

- 议会辩论和议会文件（包括纸质和在线的方式）
- 政府出版物（纸质和在线的方式）
- 法律文本
- 议会局域网
- 互联网
- 在线数据库的订阅
- 供参考的权威著作
- 报纸和期刊（纸质和在线的方式）
- 其他印刷型资料

那么，图书馆的信息服务部门可能为广泛范围的问题提供答案，图书馆员不仅仅具有通过微笑服务增强用户信心的能力，还具有熟练检索各种资源的技能。

## 第七章 研究服务

本章着眼于议会中研究服务的性质。如我们在前几章所述，研究服务与信息（或者参考咨询）服务的区别不是固定不变的，并且可以说两者之间有一定的衔接的趋势。然而，研究服务的本质是，它提供专门的政策分析，将其做成简报送予国会议员，并且可能提供比信息服务篇幅更少、更具实质性的简报。

### 什么是议会研究服务？

不是所有的议会都有研究服务部门，并且即使有也并不必然与图书馆和信息服务部门属于议会中同一个部门。<sup>12</sup>国际图联议会图书馆研究服务专业组委员在2006年<sup>13</sup>的调查表明，有半数的议会设有研究服务机构并且图书馆和研究服务机构在同一部门。无论组织架构上有何差异，研究服务机构和图书馆之间的关系都具有不同的方式，从全面整合到各自完全独立的实体。并且无论组织架构如何安排，出于为用户提供完全有效服务的目的，图书馆和研究服务机构之间密切的工作关系十分重要。调查表明，如果图书馆和研究服务机构属于同一部门，其合作往往会更密切。但是调查也表明，任何一种组织架构安排都可以进行工作，并且机构组织上的联系并不必然意味着合作的密切。图书馆员和研究人员间可能有种紧张的关系，这经常体现于议会的报告中。有效的组织可以确保图书馆和研究服务机构相互理解彼此的作用，确定如何合作，即只有通过互补而不是重复才能为用户提供一

---

<sup>12</sup> 这一事实在IFLA“议会图书馆和研究服务”中有所反映。

<sup>13</sup> 见脚注7

种无缝服务。

组织上的差异决定研究服务机构在规模上有很大的变化，并且作为结果，他们能提供规模和专业化的服务。但无论规模如何，开展研究服务的原因以及他们的基本特征是具有很多共同点的。

为何会有研究服务？在许多议会中政党有研究人员，并且议员个人可能雇佣一个或者多个研究人员。这些工作人员将支持政党的意识形态和政策或者他们为之工作的国会议员。议会研究服务将为所有的议员提供独立的无党派的服务。这两个群体发挥着宝贵的作用，并且政党和议员个人经常觉得有必要与他们具相同政治信念的工作人员协商和讨论政策问题。政治公正的服务可以提供建议和分析，如果运行良好，所有政党的议员都会对其充满信心，并且其提供的分析和事实简报将作为准确的内容被普遍接受。它可以提供那些可能来自政治顾问的相反的论点，该论点在给定政策的预评上以及确保该政策的强健上可能有用。它也可以依靠集体记忆，并且呼吁曾在其中工作的人员的集体知识和经验。它可以提供系统性的可靠信息来源。

但是如何定义议会的研究服务呢？一个简要的定义是，它为国会议员提供专业的积极建议和分析。参考咨询或者信息服务则是针对给定的主题检索出一定的资料和信息，然后检验它们与所提问题的相关性。但是随着所选资料被提交给咨询者用于更进一步的研究和评估，评定的过程也即停止。在一个立法研究服务机构中，分析者完成资料评定过程后，对数据进行评估，并且据此创建新的增值信息产品。从另一



个角度来看，研究性的咨询需要提供良好的学科专业知识进行回复，与需要检索技能而不是学科专业知识技能的参考性咨询形成区别。因此，对“研究性咨询”的回复其实可以是很短的口头简报。

资深的研究人员将利用他们或者她们的专业知识提供一个不带偏见的分析，该分析可能是多个来源的合成。在议会背景下“研究”一词比其在学术背景下有更不同的内涵。学术研究往往传达纯粹的研究概念，或者为了推进知识和理解，通过长期持久的努力发现真理和社会活动中的基本关系。而立法机关的研究本质上是寻求借鉴广泛范围内的现有知识，以一定的形式进行综合后提交给忙碌的国会议员，用于对具体问题的理解和解决。事实上，有人可能质疑“研究”一词的使用是否合适。“政策分析”是另一个经常使用的术语，并且它或许给出了更为准确的概念。然而，“研究”和“研究人员”是在一般意义上使用，并将继续在这里使用。

适用于立法研究人员所从事的活动的一个有效概念即是信息“代理人”：不断的扫描外界的知识和概念以阐明公共政策问题的性质，然后重铸这些概念使得其能在立法中更易使用。“研究代理人”汇集思想和行动于一体。代理人在两个世界中都很自在，并且是“双语”的，就是说，他能流利的表达研究和政策两种语言。代理人还善于理解和分析可能被用于解决社会中一些问题的不同政策方针，并以政治中立的方式解释这些不同的做法。代理人需要明白，在媒体上报道和讨论的问题在某种程度上缺乏适当的知识和对问题的理解。代理人需要认识到，讨论即使一知半解它可能仍然

定下了公共辩论和讨论的基调，政客们常常被当天的报纸头条所带动，其程度往往大于他们应该做出的反应。立法研究人员在制作无倾向的信息和分析从而对一些问题进行适当理解时，应该考虑到这些。

研究代理人的概念也反应了这样一个事实，即时间是有限的，特别是对于有严格的期限而经常开展分析的议员们来说尤为如此。所谓期限在许多学术环境下是不可能的。代理人必须明白他/她的角色就是代理：协助立法机关获得和使用制定健全的公共政策所需的信息。很重要的一点是，一旦特定的立法被通过并实施后，政策的制定不能被视已经结束了。越来越多的国会议员有兴趣研究立法如何在实践中发挥作用，以及它是否达到了人们希望实现的目标。与学术研究相比，政策分析也更多的关注具体实施问题和行政上的可行性。在分析中，讨论的边缘化所带来的政治限制发挥着比在学术事业中更为中心的作用。

然而，协助立法机关制定健全的公共政策并不意味着会出现针对特定问题的某一“研究”观点。议会研究机构不应该被比作针对某些问题进行调查并作出建议的调查委员会。立法机关的不同成员对任何问题都有各种不同的观点，并且可能使用研究服务来支持他们的观点。在多数议会中，最明显的分水岭是在政党和政党之间是否支持当权政府。政府的支持者更有可能寻求证据支持政府的政策，而反对党的支持者则希望找到错误或寻求替代政策方案。但是政党路线的分歧当然不是研究人员唯一需要注意的。议员们不一定会完全支持其所属政党的政策，例如，当强大的选民群体权益和所

属政党政策对立是，他们会倾向前者。而且在很多极具争议性的社会和道德问题上，在政党之间并不存在分歧。在其他情况下，政党之间可能在政策方向上有一个广泛的共识，但会进行相当多的讨论并在最佳实施方式上有所分歧。在所有这些情况下，国会议员可能都会寻求研究服务的支持。

完全高效的立法研究服务在本质上应是跨学科的。许多政策问题不可能在单一学科得到解决。例如，对犯罪的政策，显然需要涉及到律师，但是如果只涉及到律师而不包括例如教育专家和经济学家，它可能会是一个不那么有效的政策。如果对政府运作下的政治现实和政策原则不了解，那么制定出的政策也不会有效。议会研究服务机构可能没有资源确保现代立法所要求的跨学科的专业知识的广度和深度，这可能正是一些研究工作被外包的原因。但是这只出现在有关机构了解国会议员的特殊需求并在他们可控的时间尺度内的情况下。

## 研究成果

有效的议会研究服务需要兼具主动性和被动性。也就是说，它需要预测国会议员的需求并做出回应。换句话说，一般会向议会提供一些整合的研究产品（主动性），并且也会对议员个人的咨询进行回复（被动性）。（该区别已在第五章进行了详细的论述。）在许多研究服务机构中，成果的重要形式即是通过提供背景研究和信息来支持委员会的工作。在一些议会中，这是研究服务工作的一个核心部分：在其他议会中则是边缘化的。但是近年来它已变得日益重要。

预测需求意味着几件事情：即研究人员需要了解计划辩论的立法背景，以及公众可能讨论的其他政策问题。这些问题可能在政府自己的议程上，但是也可能是强加给国会议员和政府的问题，例如因为他们已经在媒体上受到了大量的关注，因此国会议员需要进行回应。为了能够在问题发生时进行应对，研究人员需要有良好的学科专业知识，熟悉于访问信息和文件的主要来源，并且与相同政策领域的官员和其他工作人员保持良好的联系。这使研究人员能够制作出普遍适用的研究文件。不同的议会之间，这些文件的性质也不相同，为满足不同的需求，同样的研究服务机构可能制作不同种类的产品。一方面，有可能是分析背景和一般立法内容或者当前政治问题的有实质性、有分量的研究文件。另一方面，也有可能是针对当前特定热点中常见问题的简要说明。这种资料可以被制作成印刷型文件，或者制作成可供用户在议会局域网下载的文件。最有可能的是二者的组合。

议会研究服务的被动性部分涉及对来自议员个人的需求的回应。需要回应的范围可能相当广泛并且可能根据议会的职能而发生改变。范围可能包括：从国会议员感兴趣的重大政策问题的需求到在媒体上刊登的快速简报，或者国会议员选区的当地问题。

许多议会报告了近年来在研究工作的平衡性上从被动性到主动性的转变。这有很多原因，但是其中最重要的是多数议会中局域网的发展和互联网的发展。如果有议会局域网，则图书馆和研究服务机构希望在局域网上有强大的业务并且把他们的很多产品放在局域网上以供使用。这意味着国

会议员和他们的工作人员可以从议会局域网上找到他们需要的问题的答案，因此不需再提出个人咨询。在国会议员和他们的工作人员无法进入局域网时，将资料放置在互联网上则十分有用，同时也可视作对公共辩论的贡献。

然而，正如在第五章所论述的，重要的是不要过分强调这种转变。议会研究服务一直依靠的是工作人员的集体专业知识和经验。这是人们头脑中的专业知识。但是研究服务要求快速收集来自有用来源的文献资料，无论是纸质的还是电子的。他们也提交以前的研究成果，因此在需要时，资料易于被重新使用和更新。所发生的变化是，用户可以更容易的将专业知识变为书面形式，使得任何访问议会局域网的用户都可使用。重要的是图书馆服务部门了解新资源，因此他们才能了解什么才符合用户的利益。

然而有一个潜在的不利之处。如果研究成果很容易通过局域网获得，国会议员（或者他们的工作人员）和研究人员之间的个人接触将会减少。这意味着有这样一种风险，即研究人员和其他议会工作人员，因为直接接触较少而导致对用户的需求的直接了解也较少。他们可能花费时间制作一些并不符合国会议员需求的资料。对用户需求的了解和评估将在第九章做更多的讨论，但是围绕这个问题的是确保有效跟进局域网的使用，并且进行定期的用户调查。

## 组织

研究服务的规模大小不一，不可能对其进行概括或者规定有关组织的情况。很明显，一个拥有一百人或者更多人的

服务机构比一个只有一个或者两个研究人员的服务机构更需要去考虑组织管理。根据研究服务机构是属于图书馆还是信息服务部门以及关系是否密切也会有所不同。然而，有一些一般性的原则是可以遵循的。

基于艾莉·瓦伦蒂（Ellie Valentine）<sup>14</sup>在议会中的工作经验，她指出，一个有效的服务需要多少研究人员并没有一个神奇的公式，它主要取决于作为整体的机构的性质、成员的数量、委员会的数量、为成员工作的工作人员的的能力以及委员会可以确定的最优的服务因素。可以试着讲，研究人员与议员的比例应是 1:5 或者 1:10，或者研究人员与委员会的比例是 1:1，但是研究人员的能力需满足议员的需求是最重要的。对一些新的研究服务机构来说，拥有两到三个可以证明服务价值的优秀的研究人员，然后逐渐增加合格的同事服务于逐渐增长的需求，胜过那些根据公式建立并有很多需填补的空位、没有达到一定的能力和水平并需要更多的管理投入的服务机构。

在小型的覆盖相关政策领域的合作团队中，例如经济政策或者社会政策，研究服务可能是最好的。另一方面，有这样一种风险，即这些团队变得过于独立并且彼此脱离。正如已经讨论的，当越来越多的政策问题彼此相互关联时，相关政策领域的合作是十分重要的。

研究服务需要多方面的技能，一方面是图书馆员的组织、分类、检索技能，另一方面是研究人员的分析、写作技能和学科知识。无论议会服务的组织结果如何，这两类人员

---

<sup>14</sup> 作者于 2008 年 11 月 9 日与其通讯联系

应该一起合作。但这并不总是发生，并且两类人员之间的紧张关系并不少见，但并非不可避免。重要的是最有效的利用现有资源，为国会议员提供最好的服务。

## 第八章 质量界定

国会议员在很大程度上依赖于信息，如果议会和公众的辩论、讨论的标准较高，并且议会在立法和推进政府决策方面的作用是有效的，那么他们需要高质量的信息和分析。本章首先着眼于工作人员在信息选择方面的标准设定，然后述及如何将信息提供给用户。以下阐述的是对提供高品质服务的一般性意见，一些更具体的意见将在其他章节中阐述。

### 选择信息

对议会图书馆来说，选择可靠并且权威的信息是一种挑战。在电子时代之前，充满了不精准的信息（例如，新闻报纸经常依赖于传闻和有倾向性的报道）。但是今天不缺少信息，而是有“海量的错误信息”<sup>15</sup>；挑战是对信息进行评估并从未价值的信息中挑选出有价值的。

近年来，国会议员的压力有所增加并且对信息服务的需求也在加大。来自游说者的压力在增加，媒体的审议在增多，选民的要求在提高。这导致了国会议员对自身所获得的服务的更大的期望。

与此同时，电子资源使得24/7的服务成为可能。任何可以访问互联网的人都可以在白天或者晚上的任何时间得到基本问题的解答。用户的访问方式在增加，不仅仅限于笔记本电脑或者办公室电脑。黑莓机和其他移动设备正越来越多

---

<sup>15</sup> 本词以及本节中的很多内容来自于唐纳·谢德尔（Donna Scheeder）在 IFLA 会议（2005 年 8 月 18 日在奥斯陆召开）提交的论文：《信息质量标准：在错误信息的海洋中航行》。<http://www.ifla.org/IV/ifla71/papers/192e-Scheeder.pdf>



的提供信息内容，并且对经常在旅途中工作的国会议员很有吸引力。国会议员和工作人员越来越多的自行解答参考问题而不必然前往议会图书馆完成。这方面的发展也意味着来自其他信息提供商的竞争加剧。面对竞争，议会图书馆和研究服务机构越来越多的采取多种策略、开拓市场。

虽然可用的信息在成倍增加，但是其中有很多都存在质量问题。电子信息资源和互联网的引进增加了信息的可用性，信息的增加使得回答那些通过印刷资料无法回答的问题或者只能通过专业图书馆回答的问题成为可能。但是随着信息量的迅速增加，信息的质量、可靠性、可信性和真实性越来越成为问题。更多的信息并不必然意味着更好的信息。网站被不经意当做主要资源，通过搜索引擎获得的不准确信息被其他用户反复使用。即使学术刊物也不能免于发布虚假研究成果，并且商业组织可能会出于他们自身的目的使用有利于其的研究，而省略那些不利于他们的结果。新的通讯形式意味着更多的信息需要评估。错误的信息在传播，但是那些有价值的、瞬间消失的信息面临丧失的危险，议会图书馆需要努力寻找确保他们的用户可以继续使用这些信息的方法和工具。

专业化的信息其主要功能是对信息资源的评价和选择。决策者在评估所使用的信息时我们应看到什么呢？高质量的信息是可靠的。这意味着信息是：

- 权威的
- 及时的

- 准确的
- 客观的
- 符合客户需要的

我们依次来阐述每一项内容。

权威性。字典对“权威”的定义是官方的、可信的，因为它来自专家或者具有适格资质的人。需要提出的问题包括：

- 是官方的吗？对一些种类的信息（例如法律文本或者政府统计数字）来说，其来自一个官方资源或者具有显而易见的可靠性的资源十分重要。

- 是一次文献还是二次文献？它展示的是原始性工作还是对其他人工作的总结？

- 作者的资格。作者的信用是什么？他们援引的是可靠资源吗？对于组织机构，他们的成就是什么？提供可核查的信息的网站上有“关于我们”吗？

- 文档。是否有可跟进和可核实的文件引述来源的脚注或者链接？

及时性。信息是最新的吗？试图评估信息的那些人对未注明日期的网站提出一个问题。作为使用者我们需要知道网站何时最后一次更新并且我们也应该将这一信息提供给用户。自动脚本意味着今天的日期可以自动的出现在页面上，

这使得上述标准更难适用。注意避免“最近”或者“上周”这些存在潜在困惑的词语的使用。

准确性。准确性说明信息是无可辩驳的、完整的。为了快速在网络上发布信息，可能会省略验证这一步。信息可以从其他来源得到证实吗？如果数字化的信息缺乏真实性，那还能找到其他可以考证的信息源吗？

客观性。公正、客观的信息是议会图书馆的主要质量标准。在选择文献资料时，客观、公平的文章和研究报告是十分重要的，或者如果他们针对特定情况进行讨论，很明显也要求如此。为了确保问题的所有方面都被涵盖，提出多方面的观点是可行的。企业或者利益团体的网站通常呈现特定的观点，需要慎重考虑并且如有必要应予以明确。运用博客需谨慎，因为博客上的内容常常非常武断。

符合客户需要。在选择文献资料时记住这条也很重要，即无论它在其他方面如何高质量，对客户必须是有用的。对繁忙的国会议员来说，优秀的学术研究可能其价值也是有限的。

## 呈现信息

在为议会图书馆提供信息服务中，上述标准用于评价文献资料的质量。本部分着眼于当我们将信息呈现给用户时的质量。它注重书面信息，但是不论呈现给用户的信息的形式为何，基本原则都是适用的。

准确性和客观性。所提供的内容应该是准确的，并且使

用了多种来源，应铭记已经制定的选择资料的标准并且确保其有效性。不应对二次文献过度依赖并且应对资源适度引用。如果使用报价或者统计数据，它们的准确性十分重要。原则上，用户（以及工作人员为以后的工作寻求重新使用文献资料）应该核实来自引用文献资源的报告，并且如果有需要，可以进行追踪。所提供的内容还应该是公正的，应该考虑上一节所提出的“客观性”标准。

介绍。目的是以一种能够帮助接收者理解内容的方式进行回应。这意味着：

介绍和安排应该使接收者很容易吸收和利用所提供的信息。顺序应该是合乎逻辑的，并且应该引导读者循序渐进。

写作应该是明确、毫不含糊的，并且应该尽可能的避免使用学术用语。当有必要使用专业术语时，应对它们的含义进行解释。

应尽可能的避免语法、拼写和印刷错误。小错误可以降低读者的理解力。一般来说，一系列的小错误可以减低读者对资料整体准确性的信心。

及时性。由于国会议员的忙碌以及压力，议会图书馆中的多数工作都是以期限为主导的。符合期限要求十分重要，否则该工作则可能没有价值。例如，如果某项工作是用于会议厅内的辩论，如果直到辩论结束还没有收到相关资料，则该资料没有任何用处。当咨询提交时确保时限是非常必要的。这意味着我们要明白需要对什么进行回应。如果不是针

对例如辩论等特定事件，在工作压力很大的情况下，则可以通过商谈对时间有所延缓。但是通常情况下，都需要提前完成而不是很晚交付工作。尽可能得到一个具体的期限是十分必要的：要求“尽快”回复并不十分有益，并且可能对不同的人来说“尽快”的含义也不尽相同。

符合目的。在提出个人咨询时，弄清楚查找信息的目的至关重要。这可以使咨询的回复符合需求。对一般性工作来说，使它符合目的意味着铭记这是为忙碌的立法者使用的，例如不是为了学会期刊的演示或者学术研讨所用。这不意味着准确性的标准降低了，而是在有限的时间内以有用的方式向议员们提供了信息。

## 结论

非常重要的一点是，议会研究服务部门在特定背景下，要认真考虑服务“质量”指的是什么。尽管任何信息服务都希望注意到其提供的信息的准确性和表现形式，但在议会研究和信息服务中仍有特定的需要注意的因素。其中有很多来自高知名度的用户，以及如果他们使用了不正确的文献资料可能会带来的问题。议会图书馆和研究服务部门应该认真思考在他们自身的背景下由什么构成了一个高质量的服务，并铭记他们的处理措施。在这种背景下，工作人员了解什么是对他们的期待则是必要的。确立一种对所希望达到的结果有共同理解的“质量标准”是非常有助的。

## 第九章 用户需求认知

我们在第五章已经讨论，当图书馆员收到和回复来自议员个人的咨询时，明确用户需求的重要性。本章将更广泛的着眼于了解用户的需求以及对用户的培训：简而言之即是如何推广图书馆服务。当本书第一版出版时，与议会图书馆相关的营销概念看起来有些异类——并且一些人对于这一概念从商业领域转到与之非常不同的议会图书馆并不理解。然而，营销概念其根本意义是：

- 了解客户的需求
- 确保产品满足这些需求
- 确保客户了解什么产品是可用的并且如何获得——在此背景下通常称为“用户培训”。

如第二章所讨论的，国会议员（以及议会图书馆的其他用户，例如为国会议员工作的人员）构成了具有特殊信息需求的专业用户基础。除了议会图书馆之外，他们也有许多可用的信息来源，因此图书馆需要搞清自身的作用是什么以及如何解释图书馆可以做什么。对用户需求不了解，也未能适度解释用户的需求，会使图书馆产生被边缘化的危险：感觉图书馆不能满足其需求的用户或者不知道图书馆可以为其提供什么的用户可能去其他地方寻找服务。图书馆针对为用户提供的服务，系统的收集反馈意见是十分重要的。

尽管了解用户的需求、开发满足需求的产品以及进行用户培训在概念上是不同的，但在实际制定策略和实施方面经

常会交叉重叠。例如，如果图书馆对它的用户有一个走访计划，则对了解特定的国会议员的需求和对其在如何获得最好的服务方面进行培训都有所作用。因此，尽管在这里对它们分别描述，那些负责进行实施的人需要灵活应对，在条件允许时既从国会议员处寻求需求信息也为其提供信息。

## 了解用户需求

了解国会议员的需求很重要的一点是了解他们的生活。尽管在这一点各国的情况又不相同，但令人吃惊的是国际上的讨论提出了很多相似之处。他们都有时间压力，经常工作于多重角色中，且角色的发挥之间还互有冲突。例如，他们可能有自己在选区中的角色，在委员会中的角色，在议会会议厅中的角色或者在他们的政党中的角色。他们可能被要求发表演讲，要求在广播或者电视上出现或者写文章。他们经常在很短的时限内处理最紧迫的优先事项，并且那些优先事项可能会不断改变。他们经常作为中间人进行工作但往往会成为公众的焦点。他们时间紧迫并且被信息淹没。他们可能更愿意发挥口头上的功用，图书馆和研究人员可能更多的是提供书面建议。但是他们都是个体，是有不同的信息需求和不同的获取能力的个体。他们的需求也会在不同的背景下有所不同。例如，在他们有专长的主题上，他们可能要求具体的和复杂的信息。在其他的主题上，他们可能希望信息灵通但是只会对主题进行易于吸收的快速概览。

在全世界的国会议员都过着复杂和忙碌生活的背景下，议会图书馆应如何设置以了解用户的需求，没有固定的一成不变的规则。不同背景下国会议员的不同需求以及他们的接

收和获取信息的不同偏好，意味着得出这样的规则是不实际、是永远无法完成的工作。了解用户的需求需要有务实的、策略的办法，并且也要认识到了解需求并没有单一的办法。可行的办法包括：

了解国会议员如何工作。如果议会图书馆的工作人员不了解国会议员如何发挥其功能，不了解国会议员在他们的工作中承受怎样的压力，那么就很难设计符合他们需求的信息服务。这意味着要超出教科书中有关国家立法机关角色描述的理解：意味着了解他们在每天的基础上如何安排工作。

用户调查。许多议会定期对他们的用户进行调查。这样的调查可以为关于什么工作做的好、什么工作做的不好提供有用的信息。然而，国会议员可能因“调查疲劳”而使得回复率不像期望的那么高。对于一项调查，很难有深刻的回复：议会图书馆的总体评价很高。理想的调查应该由独立调查者进行。应该确保调查设计适宜并且对其分析不具偏见。经费上可能不允许这样的方式，但至少调查应该认真拟定然后对小部分人进行测试以确保调查的问题是明确的并且回复可能是有用的。

与国会议员面谈。结构良好的访谈可以深入表面信息之下进行调查。访谈可能与调查相关联，是对需要进一步调查的结果进行跟进的一种方式。访谈可能是与新议员访谈计划的成果，或者是对咨询回复的一种跟进方式。与很少或者从不使用图书馆的国会议员进行访谈，这可能是一个好想法，如此可以试图去发现为什么他们很少使用或者从不使用图书馆，也可以试图去了解为了鼓励他们使用服务，图书馆需



要做些什么。这样的访谈，可能作为联络官员计划的一部分进行，或者作为焦点小组式的会议的一部分进行。

联络官员计划。一些议会根据其工作人员作为国会议员和他们的工作人员间的联络点，运行此计划。他们可以多种方式运行，但是基本的原则是工作人员作为一部分国会议员的联络点，尤其是新当选的议员，工作人员需要努力花费时间以对他们的服务进行解释并了解信息需求。该过程的下一步是获得关于服务的评论或者反馈。

鼓励反馈。图书馆需要鼓励来自国会议员和其他授权使用者的反馈，并且利用每一个机会获得这些反馈，从正式的（例如上述建议）到非正式的——利用聚会或者其他与用户讨论的时机，以便更好地了解他们的需求。

表明你已知道。告诉用户你如何处理他们的反馈并且鼓励用户使他们感觉他们的意见是有价值的，这是很好的做法。可以通过个体的方式或者通过简讯的方式或者类似方式完成。

视而可见的服务。如果图书馆或者研究服务机构不在议事厅或者国会议员经常去的议会的其他部门附近，视而可见的服务就特别重要。在这些情况下，在议事厅附近建立某种形式的服务，可能会有所帮助。

## **确保产品满足用户需求**

制定了解用户需求的有效计划显然是确保产品满足这些需求的起点。第五章讨论了提供可行的产品和服务的方

式，显然，实用性是确保需求得到满足的关键因素。如果用户不知道如何获得或者选择不获得，再好的产品没有任何意义。另一个关键因素是内容和形式。所有的信息产品如果以用户认为无用的形式出现，那么产品就没有任何意义。经验表明，繁忙的国会议员通常寻找简明扼要的信息，也许口头提供，适应这种需求有时对议会图书馆的工作人员来说是种挑战，尤其是如果他们具有一定的学术背景。但是也有其他的国会议员，他们具有特定学科的专业知识，并且希望从图书馆得到有深度的解答。作为了解用户需求过程的一部分，可以从特定的产品中找到回应。纸质产品或者电子产品可以包含反馈表（尽管回应可能会少）。对个体咨询的回复可以通过电话或者访谈的方式跟进，以发现回复是否有一定的作用。要抓住任何机会获取国会议员对于信息服务产品的反馈信息。

## 用户培训

用户培训——向用户告知可提供的服务的过程，并且同时也忽略了一个主题即如何最好的利用这些服务——《指南》第一版并未对此真正进行讨论。然而，正如在议会图书馆员国际会议上定期讨论所证明的，这是一个相当有兴趣的话题。例如，在2007年1月国际图联议会图书馆研究服务专业组的通讯上，报道了2006年首尔国际图联会议的这一主题研讨会。<sup>16</sup>这一变化可以看作是可用性信息爆炸的结果，意味着议会图书馆需要努力向他们的用户明确他们所处位置可做出的独特的贡献。在某些议会中也得出这样的认识，即

---

<sup>16</sup> <http://archive.ifla.org/VII/s3/news/s3-newsletter-Jan07.pdf>

无论图书馆提供的服务有多好，也不意味着国会议员会使用该服务。据观察，即使在繁忙的议会图书馆，也可能有大量的、实际上没有使用或者较少使用图书馆服务的潜在用户。这可能是因为他们有其他的信息来源，并且感觉不需要议会图书馆所提供的服务。但是经验表明，在许多情况下这是一种对可用服务成果的忽视所造成的结果。

对于了解用户的需求，并没有一种贯通所有服务以获取需求信息的方式。一个策略的方法是，利用可能需要的一切机会。一些可能有用的方法是：

制作图书馆服务的指南或者宣传册。这可以解释什么是可用的以及如何获取。设定服务的界限是必要可行的，也就是说，有些服务是不能提供的（参见第五章论述）。这样的宣传册既可以是纸质的形式，也可以在议会的局域网使用。此外，可以制作DVD或者视频来宣传可以提供的服务。

新国会议员的入职培训。许多议会在选举后为新当选的国会议员开展入职培训，说明图书馆的服务可以作为该培训的一部分。如果没有这样的入职培训，那么图书馆可以自行开展服务宣传。

参观图书馆，说明哪些设备可用，展示如何获得服务。所面临的挑战是如何将国会议员邀请到图书馆来。

报告。可以面向有兴趣的国会议员或者党团。

联系官员。已经在用户需求部分讨论过。他们在向新国会议员说明服务的过程中有特殊的作用，但是也要更新现有

服务的发展情况。

通讯、简报等。可以说明新产品或者服务的其他变化。

策略的方法。在寻求反馈的过程中，当图书馆工作人员与国会议员或者他们的工作人员取得联系时，要鼓励图书馆工作人员利用一切机会说明图书馆可以为他们做什么。

营销过程不是一次性的也不是对所有人的，应该被视为具有连续性的事务。服务的营销是确保服务满足用户需求并且令用户了解图书馆可以为他们做什么。

## 第十章 人员需求

对任何一个组织而言，无论他们是否善待员工以及对解决员工问题是否投入足够的精力，几乎所有组织都宣称“员工是我们最重要的财产。”但是该如何超越这些陈词滥调而关注议会图书馆如何招聘、培训和发展员工呢？本章旨在解答这一问题。影响答案的因素有：

- 员工的类型。即研究分析人员、信息专家，还是其他类型的人员（例如信息通讯技术方面的人员）。

- 图书馆/研究服务部门的规模。小型图书馆或研究服务部门的职员，可能更多的起到多面手的作用，而大型的图书馆或研究服务部门则倾向于聘用负有专门职责的专家。

- 服务角色的范围。虽然绝大多数议会图书馆和研究服务部门基本上都有自己的核心业务，但是这些机构同时也扮演着某种专家的角色，例如提供信息通讯技术服务等。这些服务可能成为图书馆提供服务的一部分，并需要专业人员。

### 人员招聘

议会图书馆的工作人员在高度政治化的环境中工作，因此除了具有所需资质、技能和态度之外，还需要具备对政治进程的理解。然而，也正是因为所处的高度政治化的环境，也令工作人员的招聘存在一定的政治风险，即可能会危及独立性和政治中立，而独立性和政治中立是议会图书馆服务的核心精神。如果这种情况发生，那么议会图书馆的权威性和公正性将遭到质疑。议会图书馆的职员往往会有很强的个人

政治观点，但是只要他们明白这些只是个人的观点而不应带到本职工作中就无可厚非。

因此招聘的前提基础就是招聘的人员不能够与政治家、政治家的工作人员以及政党有直接联系。正如我们所了解的，无论是为议员个人还是为政党工作，行政职员在议会中的角色都是独立的、重要的，这要与以政治中立的立场为议会提供客观性的研究、分析和信息服务相区别。议员们能够理解这种区别是非常重要的，并且在招聘过程中也更容易顶住相关的压力。议会的核心职员在政治上要保持中立。这一原则除了议会图书馆的职员要遵守，也适用于整个议会。在一些国家的议会中抵制这种政治压力是不太容易的，但这种抵制是必要的。为图书馆的荣誉，要努力使议员和议会的高级职员认识到保持中立性立场的重要性。

那么，议会图书馆在招聘工作人员时应如何寻找合适人选呢？当然，有些要求取决于工作性质：如果要聘用一个专业的图书馆员，则要寻找具有优良资质和较高技术专业水平的人选。同样地，如果是要聘用一位从事研究服务的经济专家，则受聘人员需要具备经济领域的高水准的资质认证。具备相关的知识和资历固然重要，但是只能作为寻找合适受聘者的起点。招聘的职位不同，对应聘者的技能和态度的要求也会有所不同。虽然需求会根据议会的特定性质而有所改变，但是在招聘之前都应考虑招聘职位需要的技能是什么，这样可以根据所掌握的情况来判断应聘者是否合适。举例来说，研究分析专家的职位应具备的技能可能要包括：

- 一个良好的大学学历和其即将工作的政策领域内的

相关知识。智力要求很高的工作通常需要良好的教育水平，研究服务规模不同对应聘者的专业知识水平的预期也会不同。大的研究服务部门需要招聘具备专门知识的专家，比如具有移民法律政策或者环境科学知识的专家，而小的研究服务部门则无此需要。他们可能想招聘一位律师或者经济学家，但是应聘者所需要从事的工作的宽度意味着如果局限于寻找知识水平过于专业的人将会一无所获。值得注意的是，专业知识相对于良好的智力能力以及这里所列的其他技能来说，是工作中最容易学习的一部分。事实上，由于政策和法律不断发展，所有的研究人员必须定期重新学习。

- 对政治进程、议会职能和议员如何工作的了解。无论研究分析专家具备多么熟练的技能，如果他了解议员的工作方式，那么将无法让其工作契合议员的需求。

- 良好的研究和分析能力，这意味着他们可以从各种信息源中整理材料，消化吸收复杂的技术材料，并从中挑选出议员可能关心的关键信息。

- 包括谈判技巧在内的良好的口头和书面沟通技巧，无论他们是否是正在讨论的议题所在领域的专家，都能够有效而简洁地与工作繁忙的议员进行沟通。无论知识量有多么大，研究工作质量如何好，如果不能向议员及其工作人员进行很好的陈述，都是没有意义的。口头和书面沟通技巧都很重要：据说国会议员更多是通过口头叙述来了解信息，而研究人员则更愿意采取书面沟通的方式。

- 能够有效组织时间和工作资料，并具备在时间紧迫的

条件下完成工作任务的能力。对议员提出的咨询进行答复，例如辩论所需材料的答复是在辩论发生后才提交的，那么这个咨询结果就毫无意义了。分析专家需要有管理能力管理他们的工作量和区分咨询工作的优先次序，这样才能够及时满足竞争需求。某些具有学术背景的职员在这样的情况下可能会感到很痛苦。

- 具有团队合作能力和人际沟通技巧，能够支持他人的工作，在有需要时能够担负自己的专长之外的工作或改变自己的专长。如果研究人员只能全神贯注于他们自己的主题领域，他们就无法有效地为团队做出贡献，这是很危险的。根据政治重要性的变化，特定领域相关工作量会进行相应的增减，所以研究服务部门需要相应的调整特定领域的人员配置。如前所述，优秀的专业人员如果在其他领域拥有良好的技能，他们可以获取新的专业知识。

- 接纳和适应变化的能力。近几年，信息和研究领域发生了巨大变化（如第一章所述）。自 1993 年第一版《指南》出版以来即是如此。有时那些僵化的研究人员不愿意接受这些改变，所以适应能力是很重要的。

对于信息专家而言应具备将不同技能集合的能力，即使这些技能可能会包含某些相同的元素。沟通技巧、团队合作能力、理解政治进程、区分工作的优先级以满足时限要求、理解议员如何履行职责以及具有接纳改变的能力，这些对于研究人员来说都很重要。其他的重要技能，根据具体的工作性质可能还包括以下几点：



- 具备能够运用正确的检索策略快速而有效地从数据库中检索信息的能力。

- 能够对资料进行选择、组织和分类，以便存档和日后的检索。其他信息专家、国会议员或者议员的工作人员，或那些完成研究成果而需要资料的分析专家们，可能会再次检索和利用这些资料。

- 能够很好地理解信息通讯技术及其在信息存储和检索方面的应用，并具备适应这种快速变化的能力。

对其他职员来说，能够与繁忙的国会议员沟通并具备接纳改变的能力同样十分重要。其他的标准，无论是基于学术的还是基于技能的，需要根据具体的工作予以考虑。

无论招聘何种职位，在招聘过程中都要遵循一定的指导思想，即招聘过程应该公平、公开、无歧视。同时还要考虑：是否仅需要面试，是否需要某种形式的笔试，招聘过程是否应包括像口头阐述之类的环节。无论采用何种招聘形式，招聘过程都应该全方位评估应聘者的知识、技能和适应能力。

## 员工培训

议会图书馆工作人员的培训工作是具有其特殊性的。新员工需要有对其即将从事的工作的说明和指导，并且随着时间推移，需要不断更新他们的技能和知识。为议会服务所需要的培训内容应该包括：

- 对于议会如何工作的说明。虽然有些应聘者对此可能

已有较好的了解，但并非所有人都是这样，而且那些对此已有所了解的人，仍然会受益于业内人士的见解。

- 对于议会管理结构的说明。这将使新员工能够找准议会图书馆在议会管理结构中的定位并且了解其他机构的工作，包括他们可能会与谁打交道以及如果他们有问题可以向谁询问。

- 对于图书馆和研究服务部门的结构以及其内部不同团队的角色职能的解释说明。在大型图书馆和大型机构中，图书馆和研究服务部门分属不同的部门，这一说明就更为重要。这是由于各自独立的团队会比较容易缺乏对其他团队作用的认知，也不能全面理解他们所承受的工作压力。

- 对于如何管理与议员之间关系的建议。少数员工能够进入议会与议员进行直接接触，其中一些人会对前景感到有些沮丧。他们很难在接受或拒绝不适当或不合理的要求之间找到平衡。

- 沟通技能。沟通能力不仅对研究人员来说尤为重要，其他职员也应具备。国会议员们并不愿意阅读长篇大论，而这正是一些研究人员（或其他人员），尤其是那些具有学术理论背景的研究人员倾向于提供的。将复杂问题浓缩为内容精炼的短文或有结构层次的文件，可以令人很容易抓到关键点，而深层次的、过于详尽的文献资料通常是不受欢迎的。同时，议员可能经常需要口头解释，所以有效的口头沟通能力的培训也是十分重要的。

- 对于政治中立性的理解。招聘文件将会对政治中立性

的需求进行说明，但是其实际细节应被列为初期培训计划的组成部分。

## 员工发展

培训不能被认为是一个一次性的过程，在初期培训之后应有所延续。职员需要定期地更新他们的技能和知识。让接受培训人员在机构内部的不同部门工作，例如通过轮岗计划，实行岗位交换，或者较长时间的工作调动等，是对职员开展继续培训和发展教育的一种有益的方式。一些具有很高专业性技能或知识的人员可能不太希望这样的培训过程，但是这对于使职员们理解图书馆其他部门的工作来说仍是个好想法。

在可能的情况下，鼓励和促进职员获取相关的、公认的资质认证也是可行的。图书管理学专家资格和信息科学认证是明显的认证，但是其他认证比如研究人员所学领域的更高一级的学历也是很有用处的。如果想获得这类的认证，通常要考虑进行半脱产的学习。同意这种培训（可能还会有附带条件比如职员要投入部分自己的时间）的同时，如果资金允许，图书馆应该以其他方式进行支持，比如承担学习用书的费用、许可学习时间等。在职员对这种培训需求很高的情况下，预先对参加此类培训的员工数量有所限制是个好办法。如果半脱产学习不可能实现，那么也可以选择让员工通过职业休假去完成培训。虽然很难管理这样的培训计划，但是从提升和激励员工的角度来看是很有益处的。

议会会全面制定对于员工的年度评估计划或者其他的

常规评估计划。如果使用得当，评估计划将是一个很有价值的工具，它可以确保员工明白对他们的期望是什么，做得好会得到赞扬，没达到要求会被鼓励予以改善。如果要证明有必要惩戒或开除工作表现欠佳的员工时，评估也可作为证据。如果没有议会范围的评估计划，那么议会图书馆应该制定自己的评估计划。在任何情况下，定期的评估反馈都是可取的：虽然大部分员工都想努力工作，但是这样的评估反馈会促使他们尽最大努力去做好工作。

## 第十一章 信息通讯技术与议会图书馆

本章主要关注议会内部信息通讯技术政策，图书馆的潜在作用以及议会局域网和互联网可能包含的内容。本章还关注“Web 2.0”作为社交网络工具在议会中的发展空间，该工具是图书馆和图书馆使用者之间进行沟通的手段，同时也是议员与公众之间的沟通工具。

《指南》清楚表明，议会局域网是获取信息和研究服务产品以及议会文件的重要途径。IT 人员负责设计能够承载信息的系统，而图书馆和信息服务人员则应具备使用管理系统中包含的信息内容的技能。这就好比自来水的供应，水管工安装能够将水送至住户水龙头的水管，而自来水公司则负责供给可供饮用的清洁水源。虽然信息通讯技术和信息内容建设应该分属不同的部门，但是在一些议会中它们是由同一个部门比如图书馆/研究服务部门来进行管理的。无论是何种组织架构，都要有紧密的工作安排以确保议会信息通讯技术能够支撑议会所需的信息服务。除了图书馆和信息服务部门，其他部门也会有兴趣了解议会职能中的信息通讯技术是怎样工作的。

### 信息通讯技术使用的关键原则

议会图书馆利用信息通讯技术的程度依赖于国家的信息通讯技术基础结构的水平、资源的可利用性以及图书馆管理者的眼界和决策。而成功的关键因素是要制定出一个能让机构领导者和政治领导者都赞成和支持的战略计划。战略计划的制定需要与 IT 专家进行合作，这些专家包括机构内的，

也包括因机构缺乏相关专家而外聘的专家。战略计划应该描述出计划达到的目标以及达到目标所需要的步骤。合作开发战略计划有助于探索信息通讯技术不同的服务途径，通过这些途径可以帮助立法机构履行职能并能够支持议员们的工作。在立法机构内部及外部，广泛征求意见，将有利于支持和促使员工关注发展，这将会令最广泛的相关群体受益。负责议会议事程序和议会会议录的员工，以及政府部门中负责信息通讯技术的人员的意见尤为重要。

在立法机构中发展信息通讯技术的主要原则包括：

- 采用同立法机构使用的相同的硬件和软件。即使目前还没有网络，在恰当的时机，一个公用的平台经过微调即可建立起网络。

- 议会议员如何以及从哪里可以进入信息通讯系统。

- 哪些是信息通讯技术要实现和改进的优先服务（比如，会议录报告的在线访问；问询、提议和修正案的在线列表等）。

- 由议会雇员或服务承包者提供的持续的技术维护和开发。

- 系统内容的管理和开发。数据捕获时建立主题和关键词索引可以让使用者能够成功地检索到数据。以后再添加主题和关键词会更难于管理，但是无论哪种情况，信息专家的意见都是十分必要的。

- 对职员和议员们的培训需要做好足够的准备。

- 接受承担和执行未来战略决策的责任。

议会图书馆的主要职责之一就是让使用者能够更加便捷地访问议会议程的记录。这可能涉及议会出版物，包括法律以及能够让搜索引擎检索出正确结果的主题索引。如果核心记录能被数字化地存储和分析，那么就能形成立法机构知识库，这个知识库在立法机关内部和外部都可被访问。

维护已完成工作数据库也是很有用处的，这类数据库中包括了过往咨询工作和研究工作的结果，这样可以避免不必要的重复劳动。这类数据库的使用要考虑信息的机密性、系统中个人数据的安全性以及信息访问权限范围。

## 局域网和互联网

议会可能同时拥有公共互联网网站和内部局域网。通过局域网，可以向议员或者议会职员快速、安全地传送信息。议会图书馆职员可以从这些信息中获益，这些用于内部分享的信息可以简化他们的咨询工作，甚至可以让咨询者自己找到答案。无论是否有信息立法的自由，议会图书馆都具有能将尽可能多的信息放在立法机构公网上的明显优势。根据各国议会联盟的《议会网站指南》<sup>17</sup>设计出的界面友好的网站，可以使议员和公众不受时间限制，并且无需提出申请就可获取议会信息。在通常情况下，局域网和互联网上的信息不需要互相复制，但是局域网的使用者应该能够自由移动信息，并且清楚明白他们所阅读的资料是在互联网还是局域网上

---

<sup>17</sup> 《议会网站指南》：该文件由各国议会联盟和联合国经济和社会事务部编写，2009年3月通过议会信息通讯技术全球中心发布。<http://www.ipu.org/english/surveys.htm#web09>

发布的。

## 互联网

在各国议会联盟《议会网站指南》中，对适于在公网发布的内容类型做出了规定：

- 议会的一般信息。议会网站是公众了解议会历史、议会的工作和议员的重要途径。其包括：

参观议会。既可以是实地参观也可以是虚拟式参观。

历史和作用。包括议会的立法职责以及主要的宪法文件。

功能、构成和活动。包括两院制议会每一院的概述，委员会结构，议会的业务信息、现在与未来的预算、员工和各种活动信息等。

议会议长或者议会发言人的信息。

议会议程的官方报告。

议会中的议会委员会及其他机构。包括委员会作用、成员和出版物的详细信息。

议员。包括议员们个人简历、社会关系、议员个人网站的链接和联系方式。

议会政党。附有各个政党的网站。

选举和候选人体系。包括对于选取程序和选举结果的解



释说明。

议会的行政部门。关于议会行政部门组织架构的信息。

出版物、文件和信息服务。描述出版物的类型并附有出版物内容的链接，包括研究和信息服务出版物。

相关网站的链接。

以上所有内容中以年轻人为受众的资料。

- 关于立法、预算和监管的信息。各国议会联盟《议会网站指南》指出不同的议会在履行这些职责时达到的程度各不相同，所以指南需要作出相应的调整。信息传递的准确、及时和完整是很重要的。

立法机构、预算和监督行为的总体信息。包括议会现在和将来的业务，并提供相关程序的术语解释。

法律。现行法律及其修订的文本，已颁布的法律的文本。

预算与公共支出。预算是如何制定的，议会在预算制定过程中的作用是什么，包括有关现行预算和正在提出的预算的信息。

监督/核查。这是由议会行使监督政府职责的过程，议会在此程序中通过委员会、议会问询及其他方式对政府进行监督，核查相关文件。

## 局域网

比较有限的资料被认为仅适合于在议会局域网中使用。出于对信息公开的兴趣（或者也因为当议员们离开议会仍能够简便地访问资源的需要），人们希望公网上能够尽可能多地承载信息。然而，出于对避免议会互联网网站信息量过载，某些信息涉密，某些信息并不为大众所感兴趣等因素的考虑，一些信息只能放在局域网上。虽然有些议会决定某些资料只能放在局域网上，但是公众还是希望议会的信息能够尽可能地公开。

适宜在局域网上发布的内容包括：

- 职员的信息，包括组织图表，职员照片以及工作描述。
- 由不同团队提供的服务的信息。
- 图书馆目录。
- 办公程序指南（包括人力资源手册、房间预订程序等）。
- 餐厅菜单。
- 一些只在议会内部可访问的涉密资料，比如，某些职员的资料。

## 议会图书馆职员的作用

议会图书馆职员的主要任务是对议会互联网和局域网

上的信息内容进行组织和管理。网站上的绝大部分信息由他们提供，当然议会图书馆不是唯一的信息内容提供者。信息内容管理系统的使用最大程度的缩小了职员手动上传的信息量。由各个信息内容提供部门构成的信息网络，拓展了内外网资源的深度和有用性，并能保证信息的更新和维护。

## 需要考虑的政策问题

访问。信息通讯技术系统应该足够灵活以能够允许用户群不同的访问级别。比如，是否签约用户都可以访问局域网，或者只有议会的长期和临时雇员可以访问，还是只有议员可以访问？使用者是否必须登录网站，或者部分登录，或者网站是否可以对外开放？

设计。议会的互联网网站对于其访问用户来说代表了议会的形象。网站需要进行专业的设计，用户界面要友好，并且要提供备用方案以应对图像或其他损坏的情况。即使信息通讯技术还没有得到广泛使用，但是那些使用信息通讯技术的人通常是社会舆论导向者。

互动。信息通讯技术提供了许多双向沟通的机会，无论是在局域网还是互联网。局域网上的沟通如同通过电子表单或者电子邮件发送对图书馆服务项目的申请一样简单。在互联网网站上，可以实现电子邮件咨询，向委员会咨询，同时还可以递交电子请愿书、开办讨论座谈会或者博客等具有“电子民主”特征的内容。简而言之，是对将在下一部分讨论的“Web2.0”工具的使用。

存档。由于许多信息是以电子形式创建的，所以需要制定存档规则以确定什么应被保存，什么可以舍弃。与国家档案馆职员的协商与合作是十分必要的。（请参阅第十六章<sup>18</sup>关于存档内容的论述）

## “Web 2.0”工具的使用

议会图书馆实践证明，“Web 2.0”工具的使用正在日益广泛。“Web 2.0”不是一个单一的工具，它被定义为一个变化的工具集群，这个集群处于快速发展之中。相对于工具本身的命名，人们对“Web 1.0”变成“Web 2.0”并无固定的观点。保罗·安德森（Paul Anderson）在提交英国联合信息系统委员会<sup>19</sup>的报告中将其描述为“狡猾的用户”。他给出的定义是：

简而言之，对于很多人来讲，Web2.0 是将博客、维基、播客、内容源订阅等内容深度关联在一起的技术手段，它们促进了社会性网络的发展，给每个人都可以进行添加和编辑信息的空间。较长的答案则相当复杂，它涉及经济学、技术、社交的新理念等。<sup>20</sup>

在议会图书馆，正不断的进行试验，即如何将这些工具用于信息共享和图书馆员工之间的联络。新西兰议会图书馆馆长莫伊拉·弗雷泽（Moira Fraser）在2009年罗马召开的专业组会议上，报告了对国际图联议会图书馆研究服务专业

---

<sup>18</sup> 原文有误，此处为译者更正。

<sup>19</sup> 英国联合信息系统委员会组织建议，英国的大学和学院要注重数字技术的创新使用。

<sup>20</sup> 《什么是 Web 2.0? 理念、技术以及对教育的启示》 作者：保罗·安德森（Paul Anderson）

组委员们调研的结果<sup>21</sup>。虽然调研范围不很广泛，但是该调研结果仍能证明博客和维基已被使用（这项调研对象范围很小，所以可以看做是定性的而非定量的）。这些工具并没有取代那些已经确立的团队合作方法（比如跨组织项目团队）。并且这些工具的使用地位有时上升，有时会下降。

澳大利亚议会图书馆馆员罗克珊·米辛哈姆（Roxanne Missingham）提供了一个关于使用社交媒体或社交网络工具的例子。她描述了维基如何被 12 个搜索引擎使用以存储和访问复杂信息<sup>22</sup>。英国议会的约翰·普林格（John Pullinger）描述了使用社会媒体工具可以让研究人员在撰写研究论文时能更好地协商合作。<sup>23</sup>普林格（Pullinger）注意到工具之所以成功是因为满足了某一需要，在导航中这个需要并没有被成功地锁定为目标。他总结指出：“社交媒体工具的使用仍然处于实验阶段，迄今导航引导已经提供了很多经验教训而非实际利益。我们将继续研究社交媒体工具的发展潜力。”

当然，鼓励议会图书馆的职员进行合作以及为他们的合作提供便利并不是新生事物。这对于任何一个成功的组织都很重要，尽管实现这一目标并不容易，并且当许多政策问题变得越来越复杂，涉及到更广泛的学科范围时，如同在第三章中所讨论的，研究者和信息专家作用的界限变得越来越模糊了。Web 2.0 工具在促进和鼓励议会图书馆内部合作和信

---

<sup>21</sup> 《议会图书馆信息通讯技术的使用》2009 年 8 月 20 日在罗马召开的议会图书馆研究与服务专业组会前会报告。

<sup>22</sup> 《澳大利亚议会“Web 2.0”工具的使用：梦想与现实》国际图联大会，2008 年 8 月 12 日，魁北克。<http://archive.ifla.org/IV/ifla74/Programme2008.htm>

<sup>23</sup> 《研究资源中获得的额外支持 - 来自英国的最新经验》论文发表于 2009 年 8 月 21 日召开的国际图联议会图书馆研究与服务专业组第 25 次会议。<http://www.preifla2009.parlamento.it/ifla/45160/gencopertina.htm>

息分享方面会起到越来越大的作用。正如莱恩·瓦特（Lain Watt）指出的，这些工具“比起较为结构化的纸质体系，更接近于传统的人际沟通模式”。<sup>24</sup>

与选民的沟通显然也属于社会媒体的使用范畴，这将在第十五章中进行讨论。

## “电子议会”的概念

2008年世界电子议会报告<sup>25</sup>（该报告是联合国经济事务部和各国议会联盟的联合产品，是作为议会信息通信技术全球中心的部分工作而筹备的）将“电子议会”定义为“一个通过使用信息通信技术而变得更加透明、亲民和更负责的立法机构。通过提供更多的访问议会文件和相关活动的授权，让不同类型的人们更多地参与到公共生活中”。议会图书馆员具有构建电子议会所需要的技能和经验。2008年11月25-26日，在欧洲议会组织的世界电子议会会议上，议会信息通信技术全球中心的执行官盖拉尔多·卡西尼（Gherardo Casini）在其所作的总结发言中描述了一些地区的发展情况：

- 立法文件系统和可扩展标记语言标准是用以支持议会的知识库的关键组成部分……

- 议会信息部门和研究服务部门包括图书馆，在确保立法机构信息通达方面发挥了至关重要的作用。为了更好地满足议员的信息需求，议会需要整合信息服务和研究服务，有

---

<sup>24</sup> 参见第三章所引用的论文

<sup>25</sup> [http://www.ictparliament.org/index.php?option=com\\_contact&task=view&contactid=3&Itemid=1086](http://www.ictparliament.org/index.php?option=com_contact&task=view&contactid=3&Itemid=1086)

效地利用新技术，并提高服务意识。

- 议会尝试着通过新媒体影响和吸引公民。议会受邀全面评估那些正在研发的新的交互技术，并与其他议会分享相关成果，同时继续寻求令公民能更充分地参与民主进程的机会。<sup>26</sup>

议会图书馆需要考虑的是，它们怎样才能为实现这些目标做出贡献。

---

<sup>26</sup> 议会网站上的议会信息通讯技术全球中心会议报告。<http://www.ictparliament.org/worldparliamentconference2008/presentationsagenda.htm>

## 第十二章 财务

议会图书馆如何编制预算和财务流程？议会作为一个整体预算部门，要有一整套的财务操作流程，议会图书馆也要遵从该流程。这些流程可能同样适用于更广泛的公共领域。对于可能已经存在的财务流程制定指导方针是困难的。不过，对于议会图书馆如何处理收入和支出的业务是可以进行讨论的。议会是立法机构而不是行政机构的组成部分，所以议会原则上应该可以决定自己的开支，但在不同的国家具体情况会有所不同。了解议会的财务流程和财务计划日程，对于图书馆的员工来说是很重要的。与那些负责制定财务计划的人、以及与那些为图书馆提供诸如 IT 重要服务的人建立良好关系，也是非常重要的。

图书馆财务预算如何做，将取决于议会财务预算是如何集中处理的。例如，关于员工培训、办公设备的预算，或者图书馆草拟自己的预算，议会是否有一个集中审批的机制？一般来说，这有助于图书馆尽可能地控制其常规支出。这意味着要控制局部的预算，使其能掌控如何花钱。然而这种权利下放的财政预算并不总是令人满意。如果出现了例外但又不可或缺的（或至少是非常需要的）支出项目，相对于中央预算，在当地小预算中，很难找到可动用的资金。从议会整体的角度考虑，集中支出是最有效的，所以要经常面对集中支出的压力。如果以集中方式开支，图书馆员工则很可能与其他部门争资源，面对众多的读者，他们会不遗余力地调整预算。无论如何安排，都可能出现经费超支上的竞争。

财务流程由三个阶段组成：



- 预算或评估。这个过程是确定下个财政年度（或者任何确定期限）中可用经费的金额。
- 支出。人工、用品和服务上的经费。
- 审计。资金支出之后，检查资金的使用是否合理。

## 预算

如前所述，图书馆有哪些直接经费、在一定层面上经费数额多少的确定，政策上可能有很大不同。无论过程如何，图书馆都需要想方设法得到当初根据需要所做的预算经费。在实践中，当国家的财政状况捉襟见肘时，那么议会及其图书馆也将难以达到所希望的经费水平。无论是在议会还是在地方的特别项目预算中，要有一套机制，以便在编制预算时确保图书馆的需要，这对于图书馆来说是非常重要的。比如，如果图书馆知道下一年度将会有大笔支出用来支付员工使用新数据库的培训费用，那么就需要有相关机制能够确保这项需求会被考虑到。议会从全局角度，将会有有一个年度预算进度表，图书馆中负责财务的人掌握该预算进度表并按时完成就很重要了。

预算编制过程可能涉及对包含清单和代码的经费项目进行投标、评估。支出分为资本性成本和收益性成本。区分二者一般比较简单，但在实践中，两者之间的分界线是模糊的，这就需要国家制定相应的规则。从广义来讲，收益性支出涵盖在每日的各项费用中，比如工资支出、办公用品支出，这是可预见的日常经费。资本性支出是一次性支出比较大的

项目。最典型的例子是购置或者建设一个新的建筑物所需要的成本，也包括诸如大型电脑硬件支出等其他项目。虽然不同议会所执行的制度不尽相同，但在议会其他部门预算中，可能也包含下面所述的费用预算项目。主要费用支出项目如下：

- 人员费用。这很可能是最大的成本。主要包括有关人员的薪金，以及与之直接关联的费用比如养老金。也有一些其他的与工作人员相关的费用，包括招聘、培训、差旅以及参会所需的生活费（包括出席议会图书馆员会议和国际图联会议的费用）。如果议会图书馆需要专家提供咨询意见的，那么所产生的成本费用就从该项目中列支。

- 住宿费用。包括建筑物的租金。无论建筑物是新建还是翻新的成本费用都包含其中；还包括日常维护、取暖、照明、清洁、供水和污水处理的费用。

- 通讯。这里最主要的项目可能是信息系统，包括 IT 硬件和软件，网络成本和互联网接入费用；电信和邮资费用也列在本项目之内。可能还包括印刷成本。

- 办公费用。包括家具、复印机之类的办公设备（无论是购买还是租赁的）、以及纸和笔之类的办公耗材。

- 图书馆资产。包括图书，期刊，在线数据库订阅、报纸等。装订和保护的成本也可列为本项下，特别是当议会图书馆负责议会材料的存档时，档案的装订和保护就会更为重要。

这些成本是可以每年进行预测的。例如，只要员工人数、级别一确定，预测员工薪酬就变得很容易；虽然津贴的金额需要根据实际来确定，即工作时间长、经验丰富的员工的薪酬成本，要高于那些新招募的工作经验很少的员工（然而后者需要投入更高的培训成本）。同样，每年办公用品费用的预测也很容易。但是 IT/IS 的成本就不那么容易预测，当引入一个新的数据库和一个新设备，其支出就会大幅度提升。一个新的 IT 项目需要增加的时间费用也不容易预测，那些参与到这些项目的人们都知道，这些项目并不总是按照计划进行的。

预算的详细程度根据不同国家所采用的体系不同会有所差别。例如，“图书馆资产”项目之下所列的所有事项可以当作一个单个的预算，或者每一个分项所需经费需要逐一进行审批。显然，如果支出项目规模庞大并且涵盖的事项众多，则预算的制定会更容易，这是由于这种情况会带来更大的灵活性。如果项目间支出转账<sup>27</sup>比较容易操作，即可以根据需要很容易地将经费从一个项目转到另一个项目，那么具有大量不同但相关的事项就能够减弱对于各个事项做出单独预算的刚性。转移通常在某些情况下会被禁止，比如在资本性支出与收益性支出之间，或者人力资本与非人力资本之间进行资金转移是被禁止的。即使支出项目很大并且包含事项范围广泛，起草一份对于单项所需经费的大概预算对图书馆来说也是个好做法。这将确保预算尽可能精确，也使对年财政情况检查更为容易。它还可能有助于审计过程中的问责制（在本章的稍后描述）和产生有用的统计，这将有助于编

---

<sup>27</sup> 预算调剂是一个过程，它赋予项目之间资金转账使用的灵活性。

制未来的预算计划。

预算可能是一个年度期的，但是编制预算时通常要关注一个更长时间跨度比如三年的经费支出。对于长期性支出，比如建筑物翻新或者信息技术升级所需经费，通常很难编制详细的预算。

充分考虑项目执行中的需求和某些特殊需求，对于编制预算十分有益。特殊需求是为开辟新的服务项目而提出初始投资支持，比如增加研究项目。启动初始投资之后，就需要考虑相应的预算以支持正在进行的项目。对正在进行的项目，考虑一次性支付是很有用的。

提出预算需求时要讲究方针和策略，这些需求、尤其当要求增加经费的时候，应形成书面文件：为什么需要钱。预算究根结底是资金需求的竞争，这里很重要的一点，是要说明拨付给议会图书馆新增服务项目的经费是很有价值的。因此。做好诸如资源使用和工作量的统计就显得至关重要。同时，高级职员需要有良好的表达能力和谈判技能去说服决策者。

## 支出

议会需要一套支付系统向供应商支付钱款。图书馆是不可能直接向供应商支付资金的（除非资金的数量非常小）。但是图书馆应该密切参与交易过程，以确保资金的支付和用品、服务完成交付时同时进行，供应商在合理的时间内能收到钱款。虽然根据相关国家所定的金融协议，交易过程会有

所不同，但交易过程大致包括以下几方面：

- 供应商给图书馆提供发票。
- 负责支付的职员在确认货物已经收到、且物品完好、数量准确后，才能授权支付。
- 通常需要有更高级的工作人员的联名授权。这有助于确保只有真正的支付是得到授权的。
- 将发票递交给议会负责付款的部门，完成支付。
- 交易完成的确认信要发送到图书馆。这项工作可能是定期的，比方说每月一次。这些报表涵盖了图书馆预算周期内所有的预算开支，并且能够核查所有应该支付的款项是否已经支付完成、一个财政年内的支付水平以及与这一年总体预算的比较分析情况。

因此，制定支付流程是要确保只有当用品收到或者服务已提供时才能进行支付，支付流程还有助于通过其相互制约体系保证金融诚信，即意味着没有一个人能单独完成付款，使用资金。

## 审计

财政周期的最后一个阶段是审计。这实质上是回顾资金使用情况的过程，其目的是确保资金的使用是恰当和有效的。审计基本上有两种：财务审计和资金使用价值审计。单纯的财务审计是检查付款得到了适当的正确授权，还要检查所购买的用品是否收到、服务是否已提供。它关注支付过程

是否遵循了正确的程序，是否有欺诈的迹象。对资金使用价值的审计就比较宽泛，它特别关注重大项目的开支，也核查每天的相关支出。资金使用价值、审计核查范围包括：

- 核查得到的用品或者服务是否物有所值，或者同样的用品或者服务是否更便宜？
- 核查潜在供应商，确定资金是否得到最佳的使用。
- 核查是否有不按正确投标程序办事、与供应商相互勾结的情况？
- 核查支付过程是否得到适当的授权？
- 核查项目中是否存在浪费资金的现象？

所有这一切都说明，保存适当的记录是很重要的，这样便于证明资金得到了充分、有效和经济地使用，还要保证资金支出是按照正规程序执行的，不存在欺诈或其他不当行为。

## 结论

如上所述，财务程序是将议会预算作为一个整体进行编制的，事实上，这些程序可能与公共部门的其他组成部分的财务程序是相同的。议会图书馆也必须遵循这些程序。然而，在正式的程序中可能存在一定范围的不太正式的程序。对于图书馆来说，重要的是要了解是谁在这个财务程序中起关键作用和谁掌握着钱袋子。图书馆要确保这些人能够理解和支持图书馆的需求。即使图书馆员不能全面控制图书馆的预

算，但是每年准备跨年度的预算并与议会的预算官员共享预算结果对图书馆来说也是有益的。这样做可以积累大家对图书馆的信任和信心，相信图书馆知道它的需求是什么，信任图书馆能够战略性地考虑和编制预算，同时能够避免不必要的花费。

大额支出比如显著增加的员工费用，直到写入正式文件之前，预算官才首次听说，那么有可能就太晚了。图书馆的高级职员需要提前打听出关键的决策人员，以便向他们解释预算项目之所以重要的原因，要观察他们是否赞成预算项目或者项目经修改后是否会获得批准。尽管预算关键决策者在不同的议会中会有差别，但决策者可能包括议长、议会秘书，议会主管财务的领导或者图书馆委员会的领导。有效的游说和宣传是图书馆影响财务管理的重要手段。即使是具有充足资源的议会也需要对预算有所约束，并让资金支出得其所用，所以通常需要证明图书馆在资金花销上是正确的。

## 第十三章 议会图书馆与议会其他服务部门的关系

议会图书馆及其研究服务怎样与议会的组织架构契合？本章主要对现有的不同组织架构模式进行讨论。同时要讨论通过图书馆委员会或者其他途径，议员们在决定图书馆发展方向上所可能起到的作用。

### 议会图书馆及其研究服务怎样与议会的组织架构契合

几乎所有的议会都同时拥有图书馆和研究服务部门。2006年8月首尔举办了第22届议会图书馆研究与服务专业组会议，会前对34家议会进行调研，除1家外，其余33家议会都同时拥有图书馆和研究服务部门<sup>28</sup>。2009年1月，我们还调研了国际图联 PARL2 的成员，了解他们各自国家议会工作安排的相关情况<sup>29</sup>。在35个被调研对象中，只有2个国家的议会只有图书馆而无研究服务部门。但是如果图书馆和研究服务部门二者并存是一个普遍的情况，而他们之间的关系则是相当多样化的。2009年通过电子邮件调研的反馈结果显示，有20个议会的图书馆服务和研究服务是在一个部门。然而2006年调查问卷的反馈结果表明，图书馆服务和研究服务归属于同一个部门并不意味着这些服务就能完整地整合并紧密地工作在一起。另一方面也显示出，如果图书馆服务和研究服务分属于不同部门，他们之间的工作关系可能会更好。

---

<sup>28</sup> 议会图书馆服务和研究服务之间的工作安排。调查问卷的结果由基思·卡宁厄姆（Keith Cuninghame）提交给在首尔召开的第22届议会图书馆研究与服务专业组会议。国际图联议会图书馆研究与服务专业组通讯2006年第1期报道。<http://archive.ifla.org/VII/s3/news/s3-newsletter-Jan06.pdf>（原文注释中报道时间有误，此处为译者更正。）

<sup>29</sup> 未发表的研究结果



有证据表明当图书馆和研究服务在组织架构上最紧密的时候，他们之间的合作会最有效（也有一些意见表明两个机构地点的靠近也会对此有所帮助）。从调研反馈看，即使对于图书馆服务和研究服务合作的总体感觉还不错，仍然有观点认为将图书馆服务和研究服务这两项职能在编制上进行结合效果会更好。加强对以下内容的理解非常重要：

- 议会图书馆员与议会研究人员之间的关系经常很紧张。有必要持续努力以保证他们彼此能够相互尊重、理解各自的作用，最好的使用他们的技能以及本机构中其他人员的技能。

- 如果明确规定应该做什么，那么任何一种组织架构都能够顺利进行工作。

- 在同一部门工作的图书馆员和研究人員要有意识地建立紧密的工作关系，有证据表明将两种服务进行紧密整合会更简单易行。

在组织架构中，图书馆/研究服务部门与议会其他部门之间的关系是一种什么样的关系？涉及的问题包括：

- 图书馆和研究服务部门是各自独立的部门还是作为一个大部门的组成部分？

- 如果图书馆和研究服务部门是大部门的组成部分，那么这个大部门如何提供其他服务？

- 如何使图书馆服务和研究服务适合于整个组织架构？

- 如果议会是两院制的，那么是需要各自都配置图书馆还是只设一个图书馆？

2009 年国际图联 PARL2 群发邮件的反馈结果显示，“图书馆/研究服务部门各为独立部门”与“两者是同一大部门的组成部分”这两种情况大致平衡。如果它们是一个大部门的组成部分，那么这个大部门则承担着不同范围的职能。有很多例子说明信息通讯技术功能是这个大部门所履行的一项职能（如肯尼亚、纳米比亚、德国和新西兰议会）。大部门所履行的另一项职能是官方报告（如挪威、苏格兰、澳大利亚议会）和有关公共信息（英国、德国、冰岛）。其他例子则很少见。鉴于很多议会似乎认为应以组织结构的变革（或者只是组织理论的变革）来应对环境的变化，所以在《指南》中所列举的例子可能在出版之时已经发生了变化。

在 2009 年的电子邮件调查问卷中，设置了这样的问题，即“在贵议会中有多少个行政部门”。被调查对象在回答这个问题时非常谨慎，因为“部门”一词可能被赋予了不同的含义。虽然对于议会组织结构的研究是很有意思的，但是由于它与这些准则不是直接相关的，所以对于调查的回应并没有继续跟进。很明确的是，不同的议会所具有的部门（无论如何定义的）数量存在着很大的不同，多则 20 余个，少则仅有 2 个。

两院制议会的反馈表明，大多数的图书馆是同时服务于议会两院的。虽然如果上下两院都有自己的图书馆，会使服务更有效率，但是如果两院目前还不具备各自的图书馆，那么情况则不太可能进行改变，因为具有独立的图书馆会让两

院因其独立性而遭到妒忌。意大利议会两院的图书馆最近进行了合并，这表明两院图书馆的合并是具有可操作性的。2009年8月在罗马意大利国会举行的国际图联议会图书馆研究与服务专业组会议上介绍了意大利国会两个图书馆合并的过程<sup>30</sup>。在任何情况下，以相互扶持和避免不必要的重复为目的的密切合作都是非常可取的。意大利两院图书馆在组织架构上进行合并的同时保留了各自的阅览室。

从图书馆和研究服务的角度看，什么样的议会组织架构是理想的模式？尤其是，图书馆和研究服务部门是作为独立的部门还是作为一个大部门的组成部分，哪个更好？这些问题并没有明确的答案，并且答案在很大程度上取决于议会的性质。无论组织架构如何安排，各部门之间以及各部门与秘书长/首席执行官之间良好的工作安排是必要的。如果这些良好的工作关系已经确立，那么任何一种组织模式都可以进行工作。图书馆作为独立部门存在的优点是，它可以迅速地决定和执行关于服务的各项决议，而不需要寻求那些可能是很耗时的官僚机构的权威决断。另一方面，它易于执行各项决定而不用与议会其他部门合作。就如在第十一章中所讨论过的，对于信息通讯技术尤其如此。议会需要良好的工作安排，安排哪些人负责制作议会出版物，哪些人负责办公设施等等。大量综合性的决策使很多国家（英国下议院和澳大利亚议会）在近年来减少了议会中的部门设置数量。电子邮件调研结果表明，许多议会认为已经没必要，或者至少没有必要沿着这条路走下去。无论议会的组织安排是什么模式，议会图书馆或者研究服务都不能独立于其他议会行政部门。

---

<sup>30</sup> <http://www.preifla2009.parlamento.it/>

## 议员的作用

议员在图书馆的运作中应起到什么样的作用？当然，图书馆和研究服务有必要理解作为主要服务对象的议员及其工作人员的需求。第九章中曾讨论过用户需求认知问题。我们在这里关注的是与之截然不同的，重点内容主要是议员在图书馆管理和行政执行中的潜在作用。议会（或者两院制议会中的个别议会）具有某种由资深议员组成的委员会，委员会起到批准议会总体管理计划的作用。议长角色最重要。此类委员会并不希望关注一个特定部门（比如图书馆）管理的每个细节，尽管在较小议会中的情形是这样的。

议会可能设有一个图书馆委员会，或者一个管理范围包括图书馆的委员会。这样的委员会可能进行决策制定或者仅仅提供咨询。关于委员会的价值，以及未设置委员会的图书馆拟新建一个委员会的想法是否得当，人们持有不同的观点。委员会如果运作良好，尤其是当它拥有即使是少数对其感兴趣并愿意花时间来处理图书馆事宜的议员时，委员会可以为图书馆提供支持并能让大家重视图书馆对改善服务而提出的请求。委员会对于图书馆的价值还在于它可以作为图书馆发展服务的宣传媒介（但是我们在第九章中曾讨论过，其不能作为市场营销的替代途径）。委员会更进一步的作用在于，它可以为图书馆政策执行提供支持。图书馆委员会对于“合理问询”已经给出了明确定义，对于有问题提出咨询的议员，判断其问题是否合理则很有用处。另一方面，一些议会发现委员会并不能真正代表广大议员，委员会的一些成员利用议程及会议讨论他们自己所感兴趣的主体，这些主题

对于其他人来说可能不是很感兴趣，所以很难说服其他成员来参加委员会会议并对议题感兴趣。即使委员会只是提供咨询，然而在实践中委员会所提出的建议也是很难被反对的，即使这些建议并不代表广大议员，也不被议员们普遍接受。简而言之，虽然图书馆可以从运作良好的图书馆委员会获取很多的潜在利益，但让两者一致地实现目标和进行管理并不容易。无论是否有图书馆委员会，议会图书馆都能够找到适合的方法令议员们成为其拥护者。

图书馆和研究服务部门有时候不得不面临很令人厌烦的干预，即议员们推荐自己的人选到图书馆员工作。抵抗这种做法是很重要的，但有时候抵制很难做到。如果图书馆没有抵制而是妥协，则会令政治公正面临严重的风险。而政治公正恰是服务的基石。

## 第十四章 议会图书馆经验共享

本章主要关注议会图书馆之间良好经验的分享。既包括国际组织的经验分享，也包括双边国家支持的经验分享。

### 国际图联议会图书馆研究与服务专业组

议会图书馆研究与服务专业组是国际图联中最活跃的专业组之一。到 2009 年，这个专业组已经拥有来自 50 多个国家的 111 位成员<sup>31</sup>。该专业组在国际图联网站主页<sup>32</sup>上陈述了其目标。

该专业组的目标适用国际图联对议会图书馆、单一制国家的国家立法机构、联邦制国家的国家立法机构和二级立法机构的总体目标。议会图书馆服务是一种有特色的信息工作形式，主要是为立法机构的成员提供服务，这些人在很大的工作压力下使用和创造信息，因此他们需要足够的信息支撑。在过去的 20-30 年中，这项工作无论在数量上，还是在质量上和深度上都取得了很大的进步。研究服务和其他例如经济模式等专业服务纷纷出现。无论这些服务来自于图书馆或者不依赖于立法机构的行政体系，议会图书馆研究与服务专业组对这些由立法机构或个人掌握的信息形式都给予关注。

该专业组的目标如下：

---

<sup>31</sup> 在罗马 2009 年 8 月召开的议会图书馆研究与服务专业组会议上，时任专业组主席的格罗·桑德格（Gro Sandgrind）介绍了专业组的各项活动。<http://www.preifla2009.parlamento.it/ifla/45147/89665/paginabicameralei.htm>

<sup>32</sup> <http://www.ifla.org/en/services-for-parliaments>

- 根据世界各国议会的利益、需求及其发展阶段，通过提供帮助和支持，促进各国议会图书馆的发展；鼓励双边援助和发展项目；作为实现这些目标信息交换的枢纽；

- 鼓励旨在促进最新信息技术应用议会图书馆服务的项目；

- 调查议会承担的研究工作与公共或私人机构所做的研究工作之间的关系，调查议会对于议会图书馆和研究服务的需求。

- 调研议会内部关于图书馆、信息和研究服务的行政安排。

- 加强各国议会联盟和议会图书馆之间的合作，并探讨联合方案和执行的可能性。

- 鼓励构建地区性的议会图书馆团体，如欧洲议会研究文献中心。

在参加每年的国际图联大会的同时，专业组也会在国际图联大会之前组织一个会前会，会期三天。2009年在罗马举行的是专业组第25届会议。这些会议为广大的议会图书馆及从事研究服务的工作人员提供了一个极好的机会和场所，让他们可以聚在一起，通过主题讨论来交换信息和想法。

专业组定期发布通讯和其他出版物，所有专业组成员都可以参加国际图联 **PARL2** 电子邮件列表，它既是专业组进行信息传播的手段，也是专业组论坛。

此外还有一个与专业组相关但不是由它管理的网站，即 **Parlanet** 网站<sup>33</sup>。该网站对自己的描述是：

“博客网页作为工作工具被设计出来，用来交换信息、创意、经验以及分享工作领域中的忧虑和发展，就像它们就在我们周围发生一样。”

各国议会联盟越来越多地参与到议会图书馆及其研究服务中。当然这是一个经过长期建设的组织。《指南》（修订版）的第一章和第二章引用了该组织 2006 年出版的《21 世纪的议会与民主：最佳实践指南》，第十一章中引用了《议会网站指南》。2008 年 10 月 16 日，各国议会联盟、国际图联以及议会秘书长协会在日内瓦联合举办了主题为“告知民主：构建满足议员信息和知识需求的能力”<sup>34</sup>。

## 地区性议会图书馆协会

与国际图联一样，许多地区性议会图书馆协会负责举办会议和交换信息。主要的协会组织有：

东南非议会图书馆协会（APLESA）

加拿大议会图书馆员协会 2006-07（APLIC/ ABPAC）

亚太地区议会图书馆员协会（APLAP）

澳洲议会图书馆协会（APLA）

欧洲议会研究和文献中心（ECPRD）

---

<sup>33</sup> [www.parlanet.net](http://www.parlanet.net)

<sup>34</sup> <http://www.ipu.org/splz-e/asgp08.htm>



各国议会研究和信息网（IPRIN）（覆盖英国、爱尔兰以及英联邦国家）

国家立法机构、立法研究馆员全国会议（美国）

北欧国家

其他地区性组织过去就已存在或者已经计划成立，虽然随着议会图书馆的发展有些情况会发生变化，但是上述所列出的地区组织在本版《指南》修订中积极活跃并给予了很大支持。

北欧地区联盟的活动各不相同，包括：

- 交换资料，比如议会报告和研究文件（尽管网络的发展减弱了共享实体文件重要性）
- 联合研究对地方产生影响的问题
- 交换工作人员
- 通过会议共享创意

## 议会图书馆之间的双边关系

同代表议会图书馆和研究服务中心的国际和地区组织一样，双边关系的存在也很普遍。在柏林墙倒塌之后的时期，民主政治在很大的区域，不仅仅是在东欧而是在世界各地出现（或重新出现）。双边关系通过许多方式得到了发展：

- 已建立的议会图书馆或其他机构的职员，或其他具有

相关经验的人员，对那些正在发展议会图书馆的议会进行拜访，并推荐新的开发项目。

- 作为回访，新发展中的图书馆学习如何建构图书馆。
- 通过长期的双方互访，两个图书馆之间就会建立起常规的职员和资料交换机制（或者议会图书馆与其他图书馆之间建立起双边关系）。

毫无疑问，这些项目具有不同的价值，但是在实施过程中都需要认真的计划和管理以确保其效果。访问一个图书馆时只是简单地四处参观是不够的。提前制定计划十分重要，要明确访问的目的，并且要确保选用了合适的人选。尽管对于需要多少计算机、图书和报纸提出建议是有用的，但是仅提出这些建议是不够的。重要的是要了解受访国家的传统和政治文化，并在其基础上提出建议。如果只是根据访问者本人自己的经验而提出建议是有风险的。事实上，他们要离开已掌握的经验，思考那些他们做得不好的事情而不是只是回想他们做得很好的事情，即帮助他人从自己犯的错误中学到经验同传授成功经验一样具有价值。

最初只是一些成功建立起议会图书馆的国家，比如美国、瑞典和英国，愿意向其他国家传授他们的经验。尽管历史悠久的图书馆已经比较发达并且他们所在的国家已经完成了向民主国家的过渡，但是他们自身所处的环境也可以给其他国家一些建议，所以这些议会图书馆在与发展中的议会图书馆的合作中发挥了重要的作用。这一观点是由拉脱维亚共和国信息部部长安尼塔·杜杜内（Anita Duduna）在向各

国议会联盟提交的一份报告中提出的<sup>35</sup>，文章指出拉脱维亚民主化的经验使他们成为好的调解员，相对于老牌民主国家，拉脱维亚具有新的民主过渡经验的优势。处于民主过渡时期国家之间比与老牌民主国家更可能分享他们的经验。其他国家发现他们也面临类似的情况。毫无疑问，历史悠久的图书馆对于成功新建的图书馆有很多潜在的需要学习的东西，这种学习有助于传统的永久延续。也许理想的建议的结合来自于长期服务和新服务的结合。当然通过国际图联议会图书馆和研究专业组就能实现这种结合。

任何一个新建设的议会图书馆都能从国际图联议会研究和服务专业组所提供的具有广度的经验中获益，获取经验的途径包括：资金允许的情况下参加国际图联大会，可以注册大会电子邮件列表，或将专业组看作是一种资源使用。那些愿意和能够提供双边建议的国家可能已经是专业组的成员了。

---

<sup>35</sup> 议会图书馆良好经验的分享以及能力建设：协助议会机构的策略——拉脱维亚安尼塔 杜杜内（Anita Duduna）提出的观点。

## 第十五章 为公众和学校提供的信息服务

议会越来越需要向公众和学校提供信息服务，特别是有关议会的职能、业务和历史记录等方面的信息。在很多国家，人们普遍对于议会不甚了解，或对政治持有很高的怀疑态度，并且人们普遍不认为大众媒体会尽一切努力改善这种情况。事实上，失实的媒体报道正是这些问题的一部分。除非责任教育被确定为教育课程的组成部分，否则教育体系并不能造就出具有公民责任感的未来公民。在许多国家，公众对于议会职能和工作都存在着很大程度上的无知，当然这些国家的议会也正在日益意识到努力改变这一状况。虽然这并不是议会图书馆必须具有的职能，但是图书馆具有充分的理由：议会图书馆员工应该具有丰富的相关议会的知识，图书馆是信息的知识库，图书馆员工应该能够以公众（并非专家）理解和接受的方式传播知识。

### 为公众提供信息服务

议会工作的政治性可能令人感到有些神秘。一些对于议员和在议会工作的人显而易见的事情未必对其他人也是这样的。因此议会通常需要几个办公室或办事处来发布信息，对象不仅包括公众、还包括新闻记者或组织机构，这些对象希望与议会打交道或希望了解在确定时间和地点，什么事情正在发生。办事处可以发布信息的主题类别涉及的范围很广，比如：

- 议会的现在和未来

- 议会的历史
- 议会的程序和相关术语
- 关于过去的辩论或者一部特定法律或一项决议相关讨论的信息
- 议员个人及其在议会中的活动的传记信息
- “谁是议员”？如何联系他们

上述内容可以通过很多方式进行传播：

- 议会网站可能是信息的主要来源，并且任何一个信息服务点都被期望能够提供容纳上述主题的信息，并保证所提供的信息易于理解和获取。

- 电话咨询处要能够恰当地响应和回答那些由无法进入互联网的问询者或自己无法找到信息的问询者所提出的问题。

- 访问议会和参与辩论会的信息。

- 一个“联系我们”的电子邮件地址，和一个可以通过纸质信件提交咨询的邮寄地址。

- 出版物，比如针对大众感兴趣的某些主题内容的说明或者现有业务的通告。这些出版物的形式可以是可邮寄的纸质版，也可以是可发电子邮件的电子版。议员及其工作人员也能使用这些出版物，这样他们就可以将其发送给选民。

- 延伸工作。可以担负很多种类的工作，比如与地方图书馆合作以确保他们拥有重要的议会资料并向其解释资料的含义，或者向地方组织提供谈话记录。

有很多不同的传播途径，但是无论向问询者提供信息的方法有何不同，所提供的信息是相似的。比如，可以通过网站、电话问询处或者邮寄，让大众得到其感兴趣的内容说明。

图书馆之所以担负公共信息服务职能的一个很好的理由，正如上述指出的，是因为它已经具备了相关专业知识，需要整合职能，尽可能地与那些具有相似知识和技能的人们分享知识。这样可以避免机构中不同部门以不同的方式收集和存储相同的信息。

## 为学校提供信息服务

因为担负着为公众提供信息服务的职能，各国议会和议员均认为，为学校各年龄段的学生提供准确而适当的议会信息是十分重要的。这些信息在某种意义上可以看作是公共信息的一个组成部分。但是这些信息也有其特殊性，学校的信息需求可以看作是教育内容的组成部分，所以其内容会比那些向议会公共信息咨询处问询的信息（比如，那些特殊的关于业务或议员个人信息的问询）内容更为普适。提供的信息要根据特定的年龄段进行相应的调整，并适合该国任何广泛的“公民教育”计划。在很多国家，参与投票的年轻人的人数少于年长者，所以十分有必要向年轻人解释为什么议会事务对他们来说很重要。这样做不仅仅是要告知年轻人议会在做什么，而是要他们参与进来，这样他们才会明白为什么议

会事务是与他们相关，他们能够得到授权，这样他们才会在参与政治进程的过程中充满信心；不仅仅是投票，而是更积极地参与政治事务。

做到这一切所需要的技能并不是议会所需要的全部技能。需要这些技能（比如具备议会知识、可以向外行人解释议会如何运作的的能力）的地方还需要其他技能。具有合适的教育家和教师十分重要，他们要热心于儿童教育，并能编制适合特定年龄段的教材。因此，对于任何一个想要创办教育服务的议会，确保提供教育服务的人具有相应的教育技能是十分重要的，同时这些人还要能与那些具有议会专业知识的人们共同工作。

议会的教育服务可以提供不同的服务项目。包括：

- 儿童议会访问项目。可以采取很多方式，包括参观活动（旨在解释议会的工作，要多于描述议会的建筑，即使议会恰巧拥有有趣的建筑物）；模拟辩论是可以采用的另一种有益的方式，比如可以让议员与儿童们进行交谈。

- 教师议会访问项目。为那些对于在议会中散发材料感到不太自信教师们，以及那些想要知道更多信息的教师们设立培训日。

- 专题展览。专题展览可以在议会举办，或者如果有拓展的计划，可以进行巡展。它们可以是令儿童感兴趣的历史主题，或者可以是更普遍的主题，比如从只有少数人有投票权到所有成年人拥有投票权的历史演进。

- 为学校提供书面材料。作为教师的教学辅助资料，可在教室向儿童分发。

- 拓展项目。访问学校的项目的工作人员在学校与教师一起商讨如何向学生解释议会，工作人员则可能要亲自向儿童授课。

- 学校公民教育课程内容。根据特定国家教育服务体系结构，内容可能由教育部与中央（或州）政府决定，或由当地政府决定，或两者兼而有之。这项工作有助于在国家公民教育计划中正确地解释议会的作用。除非内容来自那些具有特定议会知识的人，否则当对于政府作用的阐释多于对议会的解释时会产生不利的影响。

- 青年议会。这可能是议会访问计划的一部分，或作为拓展方案的一部分而运行。

- 网站。面向年轻人的网站。它可以是常规议会网站的组成部分。

- 与非政府组织的合作。与教育或青年非政府组织的合作，为青年人开发的教育项目可能是一种互惠互利的方式。

无论方案是否是由议会的教育服务提供，重要的是这些项目要适合于学生的年龄。显然，一个适合年龄段为十六到十八岁的项目是不适合六到八岁年龄段的孩子的，反之亦然。这也说明服务团队中具有教学技能和相关知识的组成人员的重要性。运作良好的教育服务功能设计在提高青少年的有关议会的知识和他们的公民意识上发挥出重要的作用。



## 第十六章 议会资料的存档

我们在第四章中讨论过，出于馆藏发展的需要，议会图书馆要全面收集作为工作文件的议会文件和讨论报告。议会在完整保存议会文件的同时还要制定一个用于未来保留和存档文件的政策。越来越多的档案馆在寻求令这些文件能够以数字化的形式被利用的途径。现在许多资料都是以电子文档的形式创建的。这意味着存档的文件可以得到更广泛的使用，但同时也引发了数字化文献资料如何进行长期存档的新问题。议会档案馆并没有被认为应该成为议会图书馆的一部分，但是出于公共信息职能的考虑，议会档案馆和议会图书馆应该紧密合作。档案馆需要同议会其他部门也保持合作，比如委员会办公室，以保证相关文件都能够被很好地存档。议会档案可以作为独立资源由议会自己持有，也可以作为馆藏资源的一部分保存在国家档案馆中。

### 档案应该包括什么：

议会档案包括与议会相关的、广泛内容的文件。档案应包括官方文件及其他文件。具体包括：

- 议会法案和法律的原件
- 议会议员辩论报告
- 正式出版的委员会报告和文件
- 委员会尚未出版的文件，比如向委员会提交的未正式出版的证据以及委员会的内部工作文件

- 议会下议院的会议录及其他会议相关文件
- 由议会通过的决议
- 议会行政部门的管理记录
- 议会建筑物的建筑历史记录
- 议会会议录速记稿
- 议员及其他议会工作人员的私人文件
- 议会和议员的照片、录音及其他影像资料

这里所列的清单并不详尽：人们希望档案能保存任何相关议会起源、历史和活动的原始文件。

## 档案管理政策

任何一个议会档案馆都需要制定档案管理政策，用以恰当地决定何种记录应被保留，何种记录应被舍弃。一些文件会被认为将不再需要，比如某些由议会办公室起草的工作文件。将议会档案馆中数量很大的一些记录处理掉，比如那些从未被使用过的议会文件和讨论报告记录，乍一看到这个提议也许会让人感到惊讶。然而，就像上面所列清单指出的，档案馆可以保存比这种办公资料更有价值的信息。举个小例子，人们可能认为应该保存那些议会餐厅的菜单，未来的历史学家也许会对这些资料感兴趣。但是如果菜单是每日变化的，并且议会会有很多餐厅，那么保存所有的菜单就是不值得的。举个比较严肃的例子，议会委员会拥有大量的工作文件，

比如报告的连续性草案，保存这些连续性的草案是有价值的，单独保存某个草案则没有必要。档案管理政策就是要帮助决定文件是否应该被永久保存，并确保能以适当方式存档那些应被保存的文件及销毁那些应舍弃的文件。对于永久保存记录的建议规范，是用来指导档案馆将其保存的档案根据文件的证据价值、信息价值和历史价值进行存档。将记录附上恰当的元数据可以令记录在被需要时得到有效的使用。档案管理政策的详细制定需要经过档案馆档案保管员和国会办公室工作人员共同讨论。

## 数字化存储

数字化存储越来越引起重视，其原因是越来越多的文献资料（议会自己起草的绝大部分资料）是以数字形式创建的。将现存文献资料数字化成本的降低，也是令数字化存储越来越引起重视的原因，这意味着越来越多的文献资料能通过这种形式得到使用，也意味着任何有需要的人都可以通过网络检索这些文献资料。当然这里并不是讨论在信息社会存在了很多年的数字化存储这一复杂问题。坦白而言，如果不加以认真对待，当平台和硬件改变的时候，则可能会面临数据丢失的风险。纸质记录会随着时间推移而腐坏，并应保存在合适的可调控的环境中，但只要稍加努力保存，它们就有可能被保存长达几百年。甚至羊皮纸和石雕品的保存也是这样的情况。然而，如果当技术改变时而没有采取有效的措施，数字记录将变得不能使用。如果有被正式鉴定过的纸质原件，那么这种情况只是严重的问题而不是灾难，只要提供时间和资金，就能创建一个新的数字记录。对于那些只以数字形式

存在的记录，数字记录不能使用的情况则是灾难。政府部门并不擅长解决这个问题，看上去议会更加重视这个问题。相较于保存纸质记录，数字化记录的保存需要更有意识的努力和合作。数字化记录的保存并不是简单的事情；需要解决许多问题比如元数据、适当的存储条件等，这些需要处理的问题将会持续很多年。数字化材料的保存已经成为国际图联会议上经常讨论的议题。

## 档案使用

议会的作用之一就是要让有需要的人可以使用议会的文献资料。大多数的议会已经采取了实质性的步骤以确保人们可以简便地使用电子形式和纸质形式的讨论报告、委员会文件等文献资料。议会档案馆希望具有公共阅览室以满足公民查阅档案馆馆藏的需要。但是议会常常做的远不如此，就像国家档案馆和国家图书馆，议会还应保存历史文献资料。有许多项目用来完成非数字化创建的资料数字化。比如由捷克和斯洛伐克议会图书馆联合做的一个富有挑战性的项目。伊娃·麦克拉科娃（Eva Maclakova）（斯洛伐克议会图书馆馆长）和卡雷尔·索斯纳（Karel Sosna）（捷克共和国议会图书馆馆长）在 2006 年 8 月首尔召开的国际图联会议上描述了这个项目<sup>36</sup>。这个项目包括了捷克和斯洛伐克议会及立法机构的所有记录的数字化，记录要回溯到 1848 年。

2009 年，这个项目在继续完成其历史部分内容的建设。还有一个是捷克（波西米亚）立法机构数字图书馆项目，数

---

<sup>36</sup> 捷克和斯洛伐克联合国图书馆。[http://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/087-Malackova\\_Sosna-en.pdf](http://archive.ifla.org/IV/ifla72/papers/087-Malackova_Sosna-en.pdf)

字化资料回溯到十一世纪<sup>37</sup>。另一个新项目是英国议会议事录数字化项目,资料回溯到 1803 年。2008 年 8 月,爱德华·伍德 (Edward Wood) 在渥太华召开的国际图联议会图书馆研究服务专业组研讨会上发表了一篇关于此项目的文章<sup>38</sup>。此类项目有着巨大的潜在价值,并且有证据表明,由捷克和斯洛伐克共同完成的项目已经得到了很好的使用。然而,尤其是对于非专家的使用者来说,文件可能经常被混淆,所以要保证能提供有效的使用帮助。比如,捷克议会允许用户通过电子邮件或电话了解如何使用系统。

议会通常拥有丰富的文献资料资源和档案资源,而为公众提供纸质的和电子的议会档案使用服务,是议会的一项重要职能。

---

<sup>37</sup> [http://www.psp.cz/cgi-bin/eng/kps/knih/a\\_snemy.htm](http://www.psp.cz/cgi-bin/eng/kps/knih/a_snemy.htm)

<sup>38</sup> 议会辩论实录数字化: 200 年的议会辩论实录数字化在线。

## 第十七章 结语

### 第一版《指南》回顾

1989年柏林墙倒塌是世界政治格局迅速变化的象征，当时《指南》尚在制定之中，该《指南》于1993年发表。从某种程度上来说，正是由于这样的局势，才使得《指南》成为如此有用的工具。厄思斯特·科尔（Ernst Kohl）时任国际图联议会图书馆研究服务专业组主席，他在《指南》的前言中引用了沃尔特·巴吉特（Walter Baghot）所著的《1867年英国宪法》中的一句话：“一个国家如果没有一个讨论型的政府，那么它就不是一个一流的国家。”科尔（Kohl）指出，政府要想获得成功和让“讨论型政府”有效工作，就需要有简报和分析来作支撑，显然，议会图书馆提供了这种支撑。议会图书馆的发展恰逢许多“新兴民主国家”的出现，这并不是偶然的情况。

如果认为第一版《指南》的出版过程是一帆风顺的，或者认为该《指南》已经达到了较高的期望水平，这样的想法是不明智的。但是尽管如此，政府还是一个民主的“讨论型政府”，大部分的政府工作人员都希冀把工作做得更好。那些在议会图书馆工作的人们几乎总是对于民主进程表现出真正的承诺，特别是对于立法过程中的公开辩论以及政府行政部门的审议工作给予积极的支持。不难发现，许多国家议会图书馆的工作人员是在困难和棘手的环境下提供支持服务的。即使他们经常要面对政治进程的不确定性以及政治决策者的行为，甚至是辞职等现实方面危险，但没有迹象表明这种承诺和理想主义在衰退。

当然，自《指南》第一版出版以来，不只是议会图书馆所服务的政治环境发生了迅速的变化。虽然提供客观的研究、分析和信息服务这些核心业务被保留了下来，但是提供服务的方式发生了根本性的变化。图书馆不仅要跟上和有效使用新技术，更要思考应如何运作。一个很重要的认识是图书馆是在市场中运行，与过去相比议会的议员们能够很容易从互联网和游说者那里获得大量的信息（不一定准确或客观）。因此，议会图书馆需要不断证明他们提供的准确、客观、符合议会议员需要的信息服务的价值。对新技术的最高需求点就是能够让服务更有效地推送，在常规工作过程中需要通过有效的市场营销来理解用户需求。

## 未来展望

未来是什么？

《指南》第一版指出“在目前为议会提供信息服务充满影响力的形势下，议会图书馆关闭服务是错误的”，但在第一版并未对此得出结论。“充满影响力的形势”今天依然存在。2009年11月3日至5日，在华盛顿美国众议院举行了2009年世界电子议会会议。会议在最后举行的新闻发布会上发布了以下共识：

- 议会有机会使新一代公民加入政治和议会进程，信息通信技术是新一代公民生活方式的核心。通过信息通信技术，议会在相关重要政策和立法的辩论与决策中，能够了解并吸纳新一代公民的意见。

•对公民而言，采用开放式标准会使议会更加透明和有责任感。议会也将得到更好的配备用以促进区域性的和全球化的合作和一体化。事实上，现今全球化的世界，许多需要采取立法来解决的问题，是需要协商解决的共同问题。

•信息获取为公民参与政治进程提供了支撑，也确实支持了议会议员们的工作。议会图书馆工作有效，资源充足，科研服务充分利用新技术收集、管理和共享信息，这些都很好地满足了议员们巨大的信息需求<sup>39</sup>。

所有地区，发挥潜在重要作用的议会图书馆和研究服务莫不如此，同时也是对《指南》第一版提出的“充满影响力的环境”作出了说明。

虽然尝试在充满影响力形势下确定未来的主题是存在风险的，但是现在一些新的发展趋势正引起对议会图书馆性质的质疑。欧洲议会图书馆莱恩·瓦特（Iain Watt）在2009年米兰召开的国际图联大会上发表论文指出<sup>40</sup>，议会图书馆抱有这样的理想，他们认为议会议员们的决策是在“无限理性”的环境中得出的。他指出，现实情况却是：时间的压力往往意味着议会议员们要以有限的信息和不太合理的方式进行决策，同时也要求议会图书馆理解和接受这样的现实。关于这一点我们在第九章讨论了市场营销问题，真正理解用户信息需求远比信息提供者猜测用户的信息需求更重要。在此次会议上，意大利参议院图书馆的安娜·加卢齐

---

<sup>39</sup> 议会信息通讯技术全球中心提出了召开2009年世界电子议会会议的倡议，该中心由联合国和各国议会联盟于2006年创建。2009年11月5日会议新闻发布，<http://www.ipu.org/splz-e/eparl09/press.pdf>

<sup>40</sup> 《改变议会图书馆的愿景》<http://www.ifla.org/annual-conference/ifla75/programme2009-en.php>



(Anna Galluzzi) 也发表了一篇论文对议会图书馆的未来预测<sup>41</sup>。她提出，议会图书馆应从两个方向选择其一来自塑自己。他们要么扩大其职能，在机构的直接职能之外，成为议会和人民之间的联系纽带（我们已经看到议会图书馆越来越普遍地开展面向学校和公众的工作），或者更加注重内部建设，尽可能发展数字化服务，并与议会其他部门进行合作和整合，她还指出“作真正的图书馆而不仅仅是看上去像而已”。我个人认为，议会图书馆的发展不是这样简单的选择。这两篇论文质疑了一些议会图书馆的运作方式背后的基本思想，表明了我们正处于对未来并不确定的时期。这并不意味着议会图书馆不能拥有充满活力和价值的前途，而是意味着他们需要不断思考自己的角色和用户的需求并相应地进行调整。

此前我们已经明确的方针是：

- 技术变革的步伐仍在继续，它将推动图书馆运作方式的变化。
- 议会图书馆才刚刚把握社会网络工具的潜力。
- 伴随在线使用的信息资源的比重的增加，实体意义的图书馆的重要性将继续下降。图书馆需要考虑其物理空间如何得到最佳利用甚至考虑是否有保留的必要。
- 要更加努力地了解用户的需求及他们如何使用信息，要承认会议员及其工作人员是一个多元化的群体，他们的

---

<sup>41</sup> 《议会图书馆：一个不确定的未来？》 <http://www.ifla.org/annual-conference/ifla75/programme2009-en.php>

需求是多样化的。

- 需要在信息专家和研究人員之間建立起更加緊密的工作關係。

- 在信息超載的時代，議會圖書館要尋找合適的途徑以避免將這種信息超載加諸到用戶身上。“信息經紀人”的概念變得越來越重要。

- 要求議會和政府職能更加公開的持續壓力，為議會圖書館提供了助推這一成就的機會。

《指南》第一版中的部分內容現在仍然適用。因為“每一個國家的政治文化以及所有相關內容都有其強烈的本土特色。每一個國家的立法機構及圖書館都必須決定要走多遠、以何種方式發展”，所以“繪制一個理想圖書館的藍圖可能是個錯誤的行為”，這個觀點在今天仍然是對的。修訂版旨在遵循這些原則，並沿此思路提出可供思考的一些指導方針。