

《公共图书馆两会信息咨询服务规范》标准解读

0 引言

随着我国民主政治建设的稳步推进，人民代表大会和政治协商会议在国家治理体系中的地位日益显著。作为关键的信息服务机构，公共图书馆在两

会期间为党政机关、人大代表、政协委员等提供专业、高效的信息咨询服务，这对于辅助科学决策、增强履职能力发挥着至关重要的作用。然而，现阶段公共图书馆在提供两会信息咨询服务时，尚面临着服务标准不一、服务质量良莠不齐等挑战，迫切需

要构建一套规范化的服务体系。由江苏省文化和旅游厅提出，江苏省文化和旅游标准化技术委员会归口的DB32/T 5068—2025《公共图书馆两会信息咨询服务规范》，经江苏省市场监督管理局批准，于2025年2月21日发布，2025年3月21日起正式实施。

该标准明确了两会信息咨询服务的总体要求、服务设备、信息资源、服务人员、服务对象、服务项目、服务要求以及服务评价与持续改进等内容，填补了我国公共图书馆两会信息咨询服务领域的标准空白，标志着该项服务正式进入规范化、专业化发展的新阶段，为公共图书馆开展两会信息咨询服务提供了有力的支持与保障。

1 标准编制背景及意义

全国两会作为我国政治生活中一年一度的辉煌盛宴，既是我国民主政治的重要象征，也是连接国家发展大计与民生幸福的关键纽带。其深远的战略影响贯穿全年，持续为国家的改革开放注入源源不断的活力。同样，各级两会作为治理体系中的重要组成部分，直接接触及民众生活的方方面面，汇聚着来自基层的声音与智慧，为区域发展和社会进步贡献着宝贵的经验与策略。

在此背景下，公共图书馆作为知识传播与信息服务的重要阵地，其核心业务之一——信息咨询服务的的作用尤为显著。该服务致力于通过精准、高效的信息供给，助力学术探索与科研创新，解决各类知识需求难题。近年来，随着服务范围的不断扩展，众多图书馆积极探索将信息咨询服务与两会工作相结合，旨在为国家与地方立法、决策提供强有力的信息支撑。然而，区域发展存在一定的差异性，比如服务资源配置不均衡、服务人员专业素养参差不齐、服务模式创新能力各有高低等。这种状况不仅影响了信息咨询服务的质量和效率，也难以充分满足新时代两会代表委员日益增长的多元化、专业化信息需求，这一新兴服务领域迫切需要统一的标

准来加以规范。《公共图书馆两会信息咨询服务规范》的出台恰逢其时，为破解这些难题提供了系统化的解决方案。该标准通过建立统一的服务流程和质量要求，将有力推动全省公共图书馆两会信息服务从经验型向标准化、从粗放式向精细化的转型升级。

2 标准编制原则

标准编制中认真遵循了科学性、准确性、实用性、可操作性和规范性等原则，并重点把握了以下几个方面：

(1) 建立全省统一的公共图书馆两会信息咨询服务标准化框架，为公共图书馆提供了明确的服务导向，为两会代表和委员营造一个高效、便捷、信息互通的优质咨询服务环境。

(2) 妥善处理与相关法律法规、国家标准、图书馆行业标准之间的关系，特别是与现有国家标准和行业标准条文之间的有机衔接。

(3) 注重数据安全与隐私保护，在信息咨询服

务中，确保数据的安全性和保密性，防止信息泄露和滥用。保护用户个人信息和隐私，遵守相关法律法规，确保服务过程中的信息安全。

3 标准主要内容

3.1 标准框架

该标准主要包含范围、规范性引用文件、术语和定义、总体要求、服务设备、信息资源、服务人员、服务对象、服务项目、服务要求以及服务评价与持续改进等11章内容。其中，服务人员细分为人员配备、人员要求和教育培训3个小节，服务要求细分为组织筹备、编印两会专题文献、布置现场、现场

服务和总结5个小节,详细架构如图1所示。

3.2 标准概述

《公共图书馆两会信息咨询服务规范》(简称《规范》)为公共图书馆在两会期间开展信息咨询服务提供了明确的指导。该规范适用于各级公共图书馆,包括省、副省级市、地级市和县区级图书馆,有利于全省范围内两会信息咨询服务的标准化和一致性。

规范中明确了相关关键术语的定义。公共图书馆的定义参照GB/T 28220—2023《公共图书馆服务规范》,根据实际情况,将范围限定为江苏省内^[1]。为便于理解和使用,规范将提供两会信息咨询服务的的人员称为立法决策咨询馆员,并非特指某一类人员,而是强调提供该项服务的人员统称为立法决策

咨询馆员。两会信息咨询服务则指在各级人民代表大会和政治协商会议期间,公共图书馆依托各类权威信息资源为服务对象提供信息帮助的活动。这些定义明确为规范的实施提供了清晰的概念基础,有助于统一理解和执行。

3.3 服务关键要素

公共图书馆两会信息咨询服务的关键要素包括总体要求、服务设备、信息资源、服务人员和服务对象。鉴于两会服务的独特性与重要性,规范给出了开展两会信息咨询服务的总体要求,包括服务的主动性、规范性、时效性和保密性的相关要求。其中,主动服务尤为关键,应放在首位,工作人员在开展服务的过程中,应以服务对象为中心,主动了解他们的需求,并给予相应的信息支持。通过深入了解服

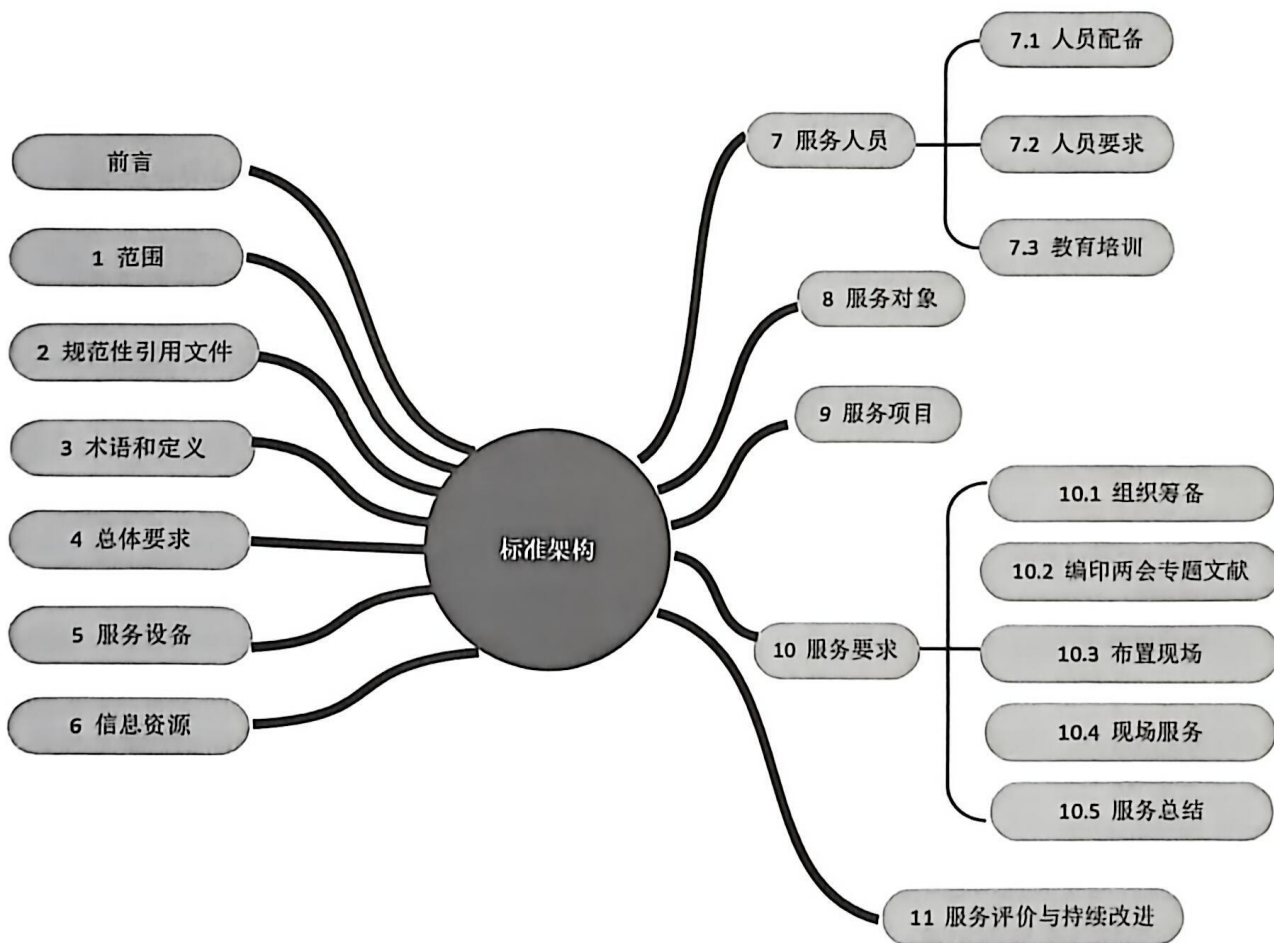


图1 DB32/T 5068—2025《公共图书馆两会信息咨询服务规范》标准架构

务对象的具体需求,及时调整服务内容和方式,保障服务的针对性和有效性。

在服务设备方面,规范要求配备桌椅、计算机、书架、电子阅读机、标识牌以及网络通讯等基础设施,确保服务环境的完备性和便利性。信息资源的建设则强调馆藏文献资源与网络资源的结合,要求图书馆充分利用图书报刊、数字资源以及专业机构或权威人士维护的在线平台,为用户提供全面、可靠的信息支持。

服务人员的合理配置是保证服务质量的核心。按照规范,必须依据服务的规模及复杂度,科学地安排人员结构,涵盖立法决策咨询馆员、设备保障人员和宣传人员等。其中,立法决策咨询馆员作为主要服务人员,理应具备一定的资质,《规范》在起草过程中,调研了省内各设区市的图书馆,最终规定服务人员宜具备本科(含)以上学历或中级(含)以上专业技术资格,并具有良好的政策理解能力、信息检索技能、沟通协调能力和团队协作能力。

服务对象主要包括党政机关、人大代表、政协委员和会务工作人员,这些群体在两会期间对专业、及时的信息服务有较高需求。

3.4 服务实施与管理

规范对两会信息咨询服务的实施与管理提出了详细要求。在组织筹备阶段,要求图书馆成立专门的服务组,与人大、政协相关部门沟通需求,制定服务方案,配置相关书刊和数字资源,并准备必要的服务设备^[2]。专题文献的编印是重点环节,要求提前开展专题研究,编印涵盖多领域的资料汇编和专题报告,并严格把控编校质量^[3]。现场布置工作需在服务启动前一天完成,包括设置服务台、摆放相关资料、陈列书刊和调试设备等。现场服务阶段,对规范接待服务、文献借阅、信息检索、定题咨询、数字资源服务和专题文献服务等环节提出了具体要求^[4-6],强调服务的及时性、准确性和全面性。服务结束后,要求整理各类服务记录,统计服务数据,建立服务档案,为后续改进提供依据。

4 服务评价与改进

《规范》强调通过多维度评价和持续改进来提升服务质量。评价依据包括服务数据、满意度调查、意见反馈和媒体报道等,旨在全面评估服务效果。持续改进机制要求图书馆根据评价结果,针对服务流程、资源配置、人员培训等方面进行优化调整。《规范》还提供了附录A《两会信息检索与咨询服务单》、附录B《两会信息咨询满意度调查表》和附录C《两会信息咨询资料汇编样式》等实用示例,为服务的标准化操作和评估提供具体指导,不仅有助于规范服务流程,还能为图书馆积累经验、改进服务提供数据支持。

5 结语

《公共图书馆两会信息咨询服务规范》的制定和实施,标志着江苏省公共图书馆两会信息咨询服务步入了标准化、规范化发展的新纪元。该规范对服务设备、信息资源、人员配置到服务流程、评价改进等多个方面,制定了细致全面的准则,为公共图书馆提升两会信息咨询服务品质,提供了清晰的导航。借助规范的贯彻实施,公共图书馆得以更有效地满足党政机关、人大代表、政协委员等用户群体在两会期间的信息需求,为科学决策和高效履职提供坚实的支撑。同时,《规范》的推广应用也有助于促进全省公共图书馆两会信息咨询服务的均衡发展,提升整体服务水平。

展望未来,公共图书馆应密切关注用户需求变化,充分运用新技术、新方法,不断创新服务模式,提升服务效能。与此同时,公共图书馆还应加强与其他各类信息机构的协作,构建更加完善的信息服务体系,为推进国家治理体系和治理能力现代化做出更大贡献。