

图书馆权利个案研究^{*}

——以东莞图书馆为例

袁晓波

(中山大学图书馆, 广东 广州 510275)

〔摘 要〕调查分析东莞图书馆用户的平等权利、自由权利、用户隐私权的具体表现, 从而获取东莞民众对图书馆权利的认知及利用情况以及东莞图书馆维护权利的现状信息。

〔关键词〕图书馆权利; 东莞图书馆; 平等权利; 自由权利; 用户隐私权

〔中图分类号〕G250 〔文献标识码〕A 〔文章编号〕1002- 1167 (2010) 01- 0048- 03

1 引言

图书馆权利是公民依法享有的平等、自由、合理利用图书馆的权利^{〔1〕}, 这种权利是一种理念, 体现在图书馆工作的方方面面。为分析图书馆权利现阶段在国内的具体实施情况, 本文选取了东莞图书馆作为个案加以研究。2005 年 9 月东莞图书馆新馆落成启用, 开展“图书馆之城”建设, 东莞图书馆作为城市中心图书馆, 构建了比较完备的城市图书馆公共服务体系, 以有形和无形的网络覆盖并服务全市, 保障和实现了东莞市民自由平等利用图书馆的权利。

2 研究设计

为了深入研究东莞图书馆在保障和实现图书馆权利方面的成功经验, 笔者于 2008 年 11 月 2 日- 12 月 28 日期间, 采用观察法、问卷法、访谈法等三种社会调查方法, 对东莞图书馆进行了比较深入细致的调查研究。

从 2008 年 11 月 25 日- 12 月 16 日, 笔者采用观察法, 对该馆的总咨询台、儿童天地、漫画图书馆等 11 个服务台的馆员服务情况、用户利用图书馆情况进行了细致的观察; 采用访谈法, 向该馆的读者服务部、参考咨询部、少儿部、辅导部等部门负责人进行了采访, 并采用问卷法, 对用户利用东莞图书馆的情况进行了比较全面的调查。在设计调查问卷时, 笔者在借鉴以往用户满意度调查方法^{〔2- 3〕}的基础上, 结合东莞图书馆的特点, 提出了 3 组 13 个指标 (参见下表), 并利用李克特 (Likert) 五分量表为定量测量工具。调查问卷以随机抽样方式发放, 共发放了 300 份 (50 份由馆员发放并回收, 250 份由笔者在馆内各处发放并当场回收), 回收 291 份, 回收率为 97%。(1) 对有效答卷的评判标准^{〔4- 5〕}是: 回答问题没有一致性, 即非全部正向或反向作答; 对问题看法前后没有矛盾并且没有明显错误的,

如具体项目都表示同意或者满意, 但是总体评价却很差。

(2) 有效答卷的判定: 一份问卷中有效答题数超过 14 道 (即 $\geq$ 总题数的 2/3)。按照此标准计算, 其中有效问卷 283 份, 有效率为 97. 25%。其后, 采用 Excel 软件与李克特量表对调查所得数据进行统计和计算, 得出了以下统计结果。

表 “保障和实现图书馆权利” 用户调查统计结果

一级指标	二级指标	平均分
平等利用图书馆	办证制度	3.90
	借阅规则的合理性	3.94
	获取资料的满意度	3.56
	平等对待用户	3.97
自由利用图书馆	开放时间	3.73
	指引和标识的设置	3.90
	查找信息资源的便利性	3.59
	书刊排架	3.65
	“通借通还” 服务	3.90
	电子资源的获取利用	3.73
	通过利用图书馆提高信息技能	4.00
保护用户隐私	图书馆保护读者个人信息	—注
	在图书馆网站查询修改个人信息的安全性	3.74

注: 由于在这条问题的答案选项中笔者特意加入了“不清楚”, 因此无法计算分值

3 调查结果与分析

3.1 平等利用权利分析

在本次调查中, 笔者发现, 该馆在保障用户平等利用

^{*} 本文系国家社会科学基金项目“图书馆权利研究”(编号 05BTQ003) 成果的其中一节, 项目成果将于 2009 年底正式出版

48 1994-2012 China Academic Journal Electronic Publishing House. All rights reserved. http://www.cnki.net

图书馆权利方面采取了以下一些举措:

3.1.1 分馆分布

该馆实行总分馆制,其总体布局是一个中心馆、40 个分馆,并以流动服务车为辅。40 个分馆包括 26 个镇(街)图书馆,9 个村(社区)图书馆(室)、2 个学校图书馆、2 个企业图书馆和 1 个医院图书馆,各分馆通过 Interlib 系统相互联结,整合资源、规范服务,向所有市民免费开放^[6]。这些分馆遍布全市,市民在家门口即可享受到图书馆服务。这表明,该馆通过总分馆体系的建设,实现了东莞全市区域内的普遍均等的图书馆服务。

3.1.2 布局设施

据调查,73.50% 的用户对该馆的布局设施感到满意及非常满意。该馆是按照人流从多到少的金字塔式走向,从下到上进行业务功能区的布局,即将人流量较多的功能区安排在较低楼层,如,新报新刊阅览室、漫画图书馆、自助图书馆、图书馆 ATM 机等人流较多的功能区都安排在一楼。同时,考虑到儿童的安全问题,该馆特意把少儿馆设在了一楼。为了为残障用户提供更大的便利,残障阅览室特别设在紧邻一楼大门入口处,而且盲道设置清晰,使用户到达该区所花路程较短。此外,在大厅、各阅览室里都设置了大量舒适温馨的桌椅,方便用户看书、休息;馆内各楼层四周都设有免费的自助存包柜,方便用户存放随身物品;在每个楼层都设置了一高一低的直饮水设施,同时照顾到了大人和小孩的饮水需求;在馆内的过道、服务台附近都放置有多媒体导读机,方便指引用户去向。所有这些布局和设施,无一不体现了该馆人性化的服务理念,保障了所有用户平等利用图书馆的权利。

3.1.3 办证制度

本次的调查结果表明,有 79.35% 的用户对该馆的办证制度持满意或非常满意态度。该馆规定:所有人都可以凭身份证办理读者证。该馆对弱势群体实行特殊照顾或办证优惠,如未成年人没有身份证不能办证,但可以凭父母或他人的读者证借阅图书;“凡残疾人、低保户、60 岁以上的老人办理读者证可免收工本费和年度注册费”^[7]等等。这些办证制度比较公平,在一定程度上体现了该馆保障用户、尤其是弱势群体用户的权益。

3.1.4 服务态度

从上表调查所得的平均分值可见,“平等对待用户”一项的平均分值为 3.97,说明用户对此的认同度是比较高的。由于东莞的外来人口很多,新莞人构成了该城市的主要人口。因此在问卷中笔者特意设计了一道关于是否新莞人的问题。调查结果显示,新莞人占了 74.20%,本地人 20.14%。这表明该馆一视同仁地对待新莞人和本地人,新莞人并未因为是外地人而受到任何歧视和限制或不平等对待。并且,在实地观察中,笔者发现无论在接待来馆咨询的用户,还是接听用户电话咨询时,馆员的第一句话一定是普通话,若对方执意用粤语来进行对话,馆员也会转为粤语。在各馆中,无论是儿童天地,还是粤剧图书馆,馆

员们的服务态度都是亲切和蔼、一视同仁地对待每一位用户。此外,该馆还经常送书到敬老院、监狱、部队,通过这些方式,为那些由于各种原因不能到馆享受图书馆服务的特殊人群提供了特殊的便利服务,保障了所有用户平等利用图书馆的权利。

3.2 自由利用权利分析

为了便于用户自由地获取到所需的信息资源,保障用户自由利用图书馆的权利,在本次调查中笔者发现该馆采取了以下一些举措:

3.2.1 “通借通还”服务

在总分馆的服务体系中,该馆实施了“一馆办证,多馆借书;一馆借书,多馆还书”的“通借通还”服务。这种方式极大地方便了用户。据调查,这项服务的平均分达到了 3.90 分。在任何一家分馆,用户均可凭借读者证借还图书。如果需要借阅的文献在距离较远的分馆,用户可通过系统预约,流动服务车会将该文献送到距离用户最近的分馆。该服务的便利性惠及了广大的东莞市民,保证了用户能够自由地利用图书馆。

3.2.2 开放时间

为了为用户提供不间断的图书馆服务,消除因闭馆整理内务给用户带来的不便,该馆特意开设了 24 小时自助图书馆和图书馆 ATM,让用户能够随时随地利用图书馆的信息资源,真正地做到了全年 365 天、全天 24 小时开放。根据笔者的调查和观察,用户对开放时间的平均评分为 3.73 分,由于用户自助借还书的意识不高等原因,使用这两项图书馆服务的用户不多,在一定程度上降低了用户对开放时间的满意度。

3.2.3 信息资源的获取利用

为了为用户查找信息资源提供更大的便利性,该馆正在努力建设“中国国家数字图书馆东莞分馆”,通过东莞分馆向当地市民提供中国国家数字图书馆的数字资源镜像服务、学术讲座定向直播、展览资源推送、分馆自建数字资源的长期保存服务、网络信息采集和典藏服务、分馆馆员培训和研修服务、数字资源的远程访问服务和合作课题研究^[8]。据笔者的调查和观察,该馆查找信息资源的便利性得到了用户一定的肯定。用户对电子资源的获取利用的平均评分为 3.73 分,用户查找信息资源的便利性的平均评分为 3.59 分。该馆的不少电子资源需要馆内 IP 才能登录使用,用户对电子资源的使用意识有待提高,有些用户喜欢阅览后随手放置图书造成乱架,有些用户不懂利用馆藏目录检索系统查找图书,这些因素在一定程度上影响了用户的评分。

3.3 用户隐私权保护分析

美国图书馆协会在《〈图书馆权利法案〉之阐释》的“隐私”中提出:隐私对言论自由、思想自由、结社自由实践都是必要的。保护用户的隐私与机密长期以来都是图书馆的任务之一^[9]。在本次问卷调查中,为了了解用户对“图书馆保护读者个人信息”的认知度,笔者特意在这个问

题的答案选项里加入了“不清楚”。调查结果如下图所示,感到非常满意和满意的用户高达 66%,没有用户感到不满意和非常不满意,这表明用户对该馆在保护隐私权方面所做工作的满意度非常高。据调查,对于特殊人群的个人信
息,该馆也采取了特别的保密措施。例如在东莞石碣监狱里,每个用户都有自己的读者证,并且都有相关的借书记录。但他们的个人信息和借书记录在该馆的 Interlib 系统中是查询不到的,只实行内部管理,这样的措施很好地起到了保密作用。

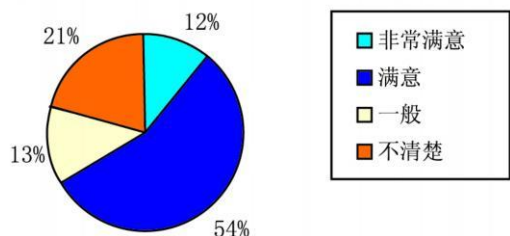


图 用户对“图书馆保护读者个人信息”认知度调查结果

但有 21% 用户表示不清楚。这表明:有超过 1/5 的用户不清楚自己的个人信息有否被图书馆拿来另作他用,或者用户还没有保护个人隐私的意识。这大概是因为读者证的申请表上没有特别注明“用户个人信息将会受到严格保密”等字样。据笔者调查,首先,这些申请表经整理后会被送往该馆的档案室存档,仅在用户的申请有问题时才会被调出;其次,在进行借还图书的操作时,只有图书馆工作人员才有权限看到用户信息,其他用户是无法看到的;再者,个人信息有没有被该馆拿来另作他用。因此,用户的个人隐私权在该馆得到了很好的保护。

用户对“在图书馆网站查询修改个人信息的安全性”满意度为 3 74 分。该馆在建设网站之初就考虑到了用户信息的保密性问题,对个人信息等数据采取加密机制,这些数据通过网络连接后再使用网络防火墙来进行保密。据调查,该馆至今未有收到网站个人信息泄露的投诉意见。

4 图书馆权利现状分析

据调查,用户对该馆在保护其图书馆权利方面的整体满意度达到了 4 34 分,高高地超过了各项分指标,更有 40 28% 的用户认为该馆是一个集知识信息的集散地、市民终身教育的学校、东莞地方文献的宝库和高雅的文化休闲场所于一体的好地方。通过对上述调查结果的分析可得知该馆的图书馆权利现状主要体现在以下几个方面:

(1)“图书馆之城”平台的建设使得该馆基本实现了在东莞市范围内的普遍服务并惠及全民。东莞图书馆以有形和无形的网络覆盖和服务全市,通过形式多样的活动,构筑城市学习空间,营造城市学习氛围。在总分馆制度之下,东莞图书馆的服务网点遍布城市的各个镇区、企业等,辅之以流动服务车,逐步形成了“一卡神通、二网合璧、三维拓展”的城市图书馆服务格局。在这种平台之上建成

的服务体系,为该馆有效地实现图书馆权利提供了有利的条件和有力的保障。图书馆就在用户的家门口,用户生活在“图书馆之城”中。这种方式拉近了用户与图书馆的距离,吸引了越来越多的市民走进图书馆,保护市民的图书馆权利。该馆给东莞市的每一位市民提供了平等机会,让每一位市民可以享受到图书馆的知识服务。

(2) 该馆为普通用户群体和广大弱势群体提供了平等的图书馆服务。该馆的用户群体覆盖面广泛,不仅有来馆的普通读者,还包括学龄前儿童、残障人士、住院人士,以及监狱服刑人员。该馆不仅为普通用户群体提供了平等的图书馆服务,同样为弱势群体提供了一视同仁的平等服务。例如,设立了全国首家 24 小时自助图书馆、第一台 ATM 图书自动借还机,开展流动书车服务,在馆内设置视障阅读区、残障阅览室,不断送书到监狱、医院、企业和部队,给予弱势群体办理读者证优惠等等,让所有的东莞市民都能享有平等利用图书馆的权利。

(3) 该馆大力推动全民阅读,宣传图书馆形象,提升用户的图书馆权利意识。东莞图书馆的服务一直在不断地创新,不断地增加新的服务,不断地拓展图书馆服务的时间和空间,不断地推动图书馆与用户之间的直接交流和多元互动。如,开创市民学习网,建设家庭藏书平台,每年举办“东莞读书节”、“东莞动漫节”以及各种展览等等。这些活动提高了市民利用图书馆的意识,扩大了图书馆影响力,提升了图书馆形象,推进城市文化建设的进程,强化了用户的图书馆权利意识。

【参考文献】

- [1] 程焕文,张靖.图书馆权利与道德[M].桂林:广西师范大学出版社,2007:前言2.
- [2] 清华大学图书馆.清华大学图书馆2008年读者满意度调查[EB/OL]. [2008-11-15]. <http://166.111.120.63:8088/survey08/788693/>.
- [3] 武汉大学图书馆.武汉大学图书馆2008年读者服务质量调查[EB/OL]. [2008-11-15]. <http://www.lib.whu.edu.cn/libqual/index.asp#show>.
- [4] 清华大学图书馆情报委员会.2004年图书馆读者满意度调查报告[EB/OL]. (2004-10) [2008-12-10]. <http://infoweb.lib.tsinghua.edu.cn/Query/fullreport2004.pdf>.
- [5] 杨广锋,韩新月,王秀华.图书馆用户满意度测评流程与技术分析[J].图书情报工作,2008(3):88-91.
- [6] 东莞图书馆.东莞图书馆总分馆服务效果汇编2005年9月-2008年8月[Z].
- [7] 东莞图书馆.办证须知[EB/OL]. [2008-12-12]. <http://www.dglib.cn/2005-12/200512884538.htm>.
- [8] 中国国家数字图书馆.中国国家数字图书馆东莞分馆签约仪式在东莞图书馆举行[EB/OL]. (2008-09-29) [2008-12-23]. http://www.gddcn.gov.cn/index.php?controller=News&action=Index&art_id=273.
- [9] 程焕文,张靖.图书馆权利与道德[M].桂林:广西师范大学出版社,2007:428-429.

(下转第70页)

很多,与检索词完全匹配的地方,是检索内容的重点所在,检索系统通过这种强调式导航,提高获取文献的质量和节省用户的阅读时间。应用:主要应用在搜索引擎和网络数据库的全文显示中,如 Google 的图书搜索的全文、搜索引擎网页快照的内容。举例:在读秀学术搜索的检索框中输入检索表达式:“大学生素质 and (科学 or 文化 or 政治 or 信息 or 心理)”,不但在返回的 777 条命中记录中与输入的检索式相同的词用红色突出显示外,并且每条记录的全文对输入的检索词通过高亮度来指出检索重点的目标。

4 结语

“不积跬步,无以至千里;不积小流,无以成江海”,以上对基于检索表达式的动态推理导航的分析归纳,仅限于常用的中文检索工具,并且这些导航方法的应用还在起步阶段,没有在所有的检索系统中实现。如万方数据借助新的知识服务平台,将基于检索表达式的动态推理导航作为信息服务到知识服务迈进中的近期努力方向。就目前而言,

启发式动态推理导航、纠错式动态推理导航、转换式动态推理导航这 3 种基于检索表达式的动态推理导航,主要应用于网络搜索引擎;而扩展式动态推理导航、相关式动态推理导航、强调式动态推理导航则多应用于网络数据库检索系统。笔者坚信:随着人工智能技术在计算机中的应用、信息检索技术的高速发展和检索工具智能化程度的不断提高,这种智能型的基于检索表达式的动态推理导航的研究和应用会越来越完善和普及。

〔参考文献〕

- 〔1〕王林廷. 基于搜索引擎的数字图书馆智能信息检索〔J〕. 福建图书馆理论, 2006 (2): 59- 62.
- 〔2〕<http://www.google.cn/>
- 〔3〕王雅南. 实用网络信息检索〔M〕. 北京: 高等教育出版社, 2008: 56.
- 〔4〕<http://www.baidu.com/>
- 〔5〕<http://dx.cqvip.com>
- 〔6〕<http://www.cnki.net/index.htm>
- 〔7〕<http://www.duxiudsr.com>

The Application of Dynamic Reasoning Navigation Based on Retrieval Expression in the Network Information Retrieval

WANG Ya-nan

(Library, Sichuan College of Architectural Technology, Deyang 618000, China)

Abstract: This paper analyzes the main methods of the dynamic reasoning navigation, which exists in intelligent retrieval system of current network information retrieval tools and based on the retrieval expression. There are Heuristic reasoning dynamic navigation, Error-correcting dynamic reasoning navigation, Convert dynamic reasoning navigation, Extended dynamic reasoning navigation, Related dynamic reasoning navigation, Emphasised dynamic reasoning navigation. It also describes the application of the six dynamic reasoning navigation by examples.

Keywords: network information retrieval; retrieval expression; dynamic reasoning navigation; intelligent retrieval system

〔作者简介〕王雅南(1959-),女,四川建筑职业技术学院图书馆副研究馆员,已发表学术论文 16 篇,出版专著 1 部。
〔收稿日期〕2009-08-20

(上接第 50 页)

A Case Study of Rights of Library in Dongguan Library

YUAN Xiao-bo

(Sun Yat-sen University Library, Guangzhou 510275, China)

Abstract: This paper selects Dongguan library as a case study. It analyses concrete performance of users' equal rights, freedom rights and privacy rights in Dongguan library, and gains information on how Dongguan people know rights of library and how Dongguan library defend rights at the present.

Keywords: rights of library; Dongguan Library; rights of equality; rights of freedom; rights of users' privacy

〔作者简介〕袁晓波(1984-),女,现在中山大学图书馆工作。
〔收稿日期〕2009-07-20