

我国省级公共图书馆网站信息公开服务现状调查与分析

刘进军 王 岩

摘要 《中华人民共和国公共图书馆法》的出台标志着我国公共图书馆事业的发展进入法治化新环境,对公共图书馆信息公开服务提出了新的要求。文章运用网络调查法对全国33个省级公共图书馆的网站信息公开服务进行调查,指出当前服务中存在的图书馆自身不重视、力度不够、公开形式不方便获取、内容质量欠佳、公开不及时、反馈机制不健全等问题。最后,提出了完善信息公开制度、开设信息公开专栏、提升信息公开质量、健全在线信息反馈机制、建立信息公开联盟等建议,以保障社会公众的知晓权。表1。参考文献35。

关键词 公共图书馆 信息公开 公共图书馆法 知晓权

Investigation and Analysis on Website Information Disclosure Services of Provincial Public Libraries

Liu Jinjun Wang Yan

Abstract: The *Public Library Law of the People's Republic of China* marks the entry of China's public library industry into a new environment of rule by law, and puts forward new requirements for public library information disclosure service. This paper investigates the website information disclosure services of 33 provincial public libraries in China by the network survey method. It points out that there are some problems in the current library information disclosure services, such as the lack of attention paid by the libraries themselves, the lack of strength, the inconvenient access to the public form, the poor quality of the content, the delay in disclosure, and the imperfect feedback mechanism. Finally, the paper puts forward some suggestions, such as perfecting public library information disclosure system, opening information disclosure column, improving information disclosure quality, perfecting public library online information feedback mechanism, and establishing public library information disclosure alliance, so as to guarantee the public's right to know. 1 tab. 35 refs.

Keywords: Public Library; Information Disclosure; Public Library Law; The Right to Know

2017年11月4日,十二届全国人大常委会第三十次会议表决通过《中华人民共和国公共图书馆法》(以下简称《公共图书馆法》),自2018年1月1日起开始实施^[1]。《公共图书馆法》历史性地成为我国历经百余年的公共图书馆事业跨入新时代的标志^[2],它对公共图书馆自身的信息公开问题给予了较多关注。《公共图书馆法》第二十七条、第三十八条、第四十二条分别指出公共图书馆应当“建立馆藏文献信息目录,并依法通过其网站或者其他方式向社会公开”“通过其网站或者其他方式向社会公告本馆的服务内容、开放时间、借阅规则等”“改善服务条件、提高服务

水平,定期公告服务开展情况,听取读者意见,建立投诉渠道,完善反馈机制,接受社会监督”。可见,《公共图书馆法》对公共图书馆自身的信息公开服务首次以法律形式提出了明确的规定和要求,目前我国公共图书馆自身信息公开的工作开展得如何、存在或遇到了哪些问题,值得我们关注研究。文章在调查我国省级公共图书馆网站信息公开服务的基础上,深入分析了公共图书馆网站信息公开服务的现状及问题,并提出完善措施,以便社会公众更好地利用公共图书馆,更好地保障社会公众的知晓权。

1 调查研究设计说明

1.1 调研对象

本文所指公共图书馆网站信息公开服务,是指公共图书馆通过网站主动及时公告本单位管理和服务的基本情况,以方便公众利用。政府及其他机构对公共图书馆的信息公开或公共图书馆通过其他方式公开本单位信息则不在本次调查研究范畴之内。

1.2 调研方法

截至 2019 年 6 月,我国网民规模达 8.54 亿^[3],互联网已成为公众获取信息及沟通交互的主要渠道。为了解我国公共图书馆网站信息公开服务的最新情况,本次调研选取 33 个省级公共图书馆(不包含台湾地区),于 2019 年 10 月 27 日—11 月 12 日对各图书馆官方网站进行调研。在某图书馆的某项服务调查结果不确定的情况下,再结合在线咨询和文献调研进行调查。

1.3 调研内容

根据《公共图书馆法》对公共图书馆信息公开的相关规定,结合《中华人民共和国政府信息公开条例》《中华人民共和国公共文化服务保障法》等法律法规的相关规定,从信息公开相关专栏、基本信息公开、服务内容公开、服务情况公开、管理信息公开、反馈信息公开六个方面来调查我国省级公共图书馆网站信息公开服务的现状。

“信息公开相关专栏”调查图书馆网站是否设置了专门公开自身信息的栏目,如“馆务公开”“政务公开”。“基本信息公开”调查图书馆网站是否对图书馆概况、机构设置、开放时间、借阅规则、领导班子等相关信息进行公开。“服务内容公开”调查图书馆网站是否对基本免费服务、馆藏文献信息目录、全民阅读推广服务、弱势群体服务、流动自助服务、国家机关服务、数字内容服务等相关信息进行公开。其中,“基本免费服务”包括图书馆免费开放和免费服务项目,

“馆藏文献信息目录”包括揭示馆藏的 OPAC、推荐阅读、新书架等,“全民阅读推广服务”包括读书交流、演讲诵读等活动,“弱势群体服务”包括未成年人服务、残疾人服务、老人年服务,“流动自助服务”包括流动、自助等便捷服务,“国家机关服务”指图书馆为国家机关提供文献信息和相关咨询服务,“数字内容服务”指图书馆建立专门的数字资源统一揭示平台或数字资源相关栏目或网页。“服务情况公开”调查图书馆网站是否对活动预告、服务数据、资讯动态、年报等信息进行公开。“管理信息公开”调查图书馆网站是否对人事、财务、章程等信息进行公开。其中,“人事信息”包括招聘、职称评审、人事任命等,“财务信息”包括经费的预算、支出、收入以及招标采购等,“章程”包括服务宗旨和业务范围、组织管理体制、资源建设管理、资产管理等,而年报里对人事信息、财务、制度信息的公开不算在此类。“反馈信息公开”调查图书馆网站是否公开电话咨询、在线咨询、馆长信箱、投诉监督通道等相关信息。

2 我国省级公共图书馆网站信息公开服务现状

根据设计的调查对象、方法与内容,笔者对我国省级公共图书馆网站的信息公开服务进行详细调查,总体情况如表 1 所示。

2.1 设置信息公开相关专栏

在调查的 33 个公共图书馆中,只有宁夏图书馆、湖北省图书馆、广东省立中山图书馆等 9 个图书馆在网站开设了本馆信息公开相关专栏。如湖北省图书馆^[4]在网站首页的“资讯”下设“馆务公开”专栏,对项目采购招标情况进行公开;海南图书馆^[5]在网站首页的“馆务公开”专栏下设“十三五规划”“项目公示”“财务公开”“招标公告”“场地预约”子栏目,对相关信息进行公开。

表1 我国省级公共图书馆网站信息公开服务调查情况一览

调查内容	信息公开相关专栏	基本信息					服务内容						服务情况				管理信息			反馈信息				
		概况	机构设置	开放时间	借阅规则	领导班子	基本免费服务	馆藏文献信息目录	全民阅读推广服务	弱势群体服务	流动自助服务	国家机关服务	数字内容服务	活动预告	服务数据	资讯动态	年报	人事	财务	章程	电话咨询	在线咨询	投诉监督	馆长信箱
图书馆数量(个)	9	31	26	33	31	13	19	33	33	33	13	7	32	16	15	32	22	21	22	4	31	30	24	7

2.2 基本信息公开

调查结果显示,31个图书馆公开本馆的概况和借阅规则,26个图书馆公开机构设置情况,33个图书馆公开开放时间,13个图书馆公开领导班子信息。这些基本信息的公开一般都是通过专栏来实现,“概况”“机构设置”“领导班子”一般放在“本馆概况”或者“关于我们”等专栏下,而“开放时间”“借阅规则”一般放在“服务指南”或“读者指南”等专栏下。如南京图书馆^[6]在“南图概况”下设“现代南图”“领导集体”“部门设置”等栏目,在“服务指南”下设“入馆须知”“办证须知”等栏目,对南京图书馆的基本信息进行了公开;广西壮族自治区图书馆^[7]在一级栏目“本馆概况”下设“本馆简介”“机构设置”“服务指南”等二级栏目对本馆的基本信息进行公开。

2.3 服务内容公开

调查中有19个图书馆对本馆的基本免费服务进行了不同程度的公开;调查的所有图书馆都对馆藏文献信息目录、全民阅读推广服务、弱势群体服务进行公开;13个图书馆对流动自助服务进行公开;7个图书馆对国家机关服务信息进行公开;32个图书馆对数字内容服务进行公开。如首都图书馆^[8]在“服务承诺”里公示“全年365天开放,读者办证、存包、文献借阅、公益讲座与展览、自习室、电子阅览室上网等基本公共文化服务项目实行免费开放”;吉林省图书馆^[9]通过

OPAC、推荐阅读、特色馆藏等方式对本馆馆藏进行揭示;河北省图书馆^[10]对“冀图展览”“冀图讲坛”“燕赵少年读书系列活动”等阅读推广活动进行公开;黑龙江省图书馆^[11]在图书馆网站首页设置了“特殊群体服务”专栏,下设“未成年人服务”“老年人服务”“残疾人服务”三个子栏目,对有关弱势群体的服务情况进行全方位的公开;贵州省图书馆^[12]在网站首页设置“馆外流动”专栏对本馆的流动服务进行公示;湖南省图书馆^[13]在图书馆网站首页公开了“党政机关信息服务平台”“为政协委员履职服务平台”“人大代表文献信息咨询平台”。澳门公共图书馆^[14]通过“电子资源全民网上阅读平台”对本馆的数字内容服务进行公开。

2.4 服务情况公开

服务情况是指图书馆服务的过程与结果,主要通过活动日历、服务数据、新闻公告、年度报告等反映。其中,年度报告(以下简称“年报”)是全面反映机构年度工作情况和成果的报告性文书,是公共图书馆定期信息公开的重要手段^[15]。调查发现,有16个图书馆通过“活动日历”“活动预告”等公开活动预告信息;15个图书馆通过“业务统计”“服务数据”等专栏公开具体的业务服务数据;32个图书馆通过“新闻动态”“通知公告”等专栏公开本馆的新闻、通知等信息;22个图书馆通过年报定期对图书馆的服务情况进行公开。例

如,浙江省图书馆^[16]通过“活动日历”按月对本馆的讲座、展览、培训、阅读推广活动进行详细预告,通过“数读浙图”对总藏量、读者到馆情况、文献借还情况、数字资源访问量等进行实时播报,在“资讯”专栏下设“通知公告、动态新闻”等栏目对本馆的通知、活动、新闻等进行公开,在“概况”的“计划年报”专栏下公开了2013—2017年的工作要点与年报。

2.5 管理信息公开

调查结果显示,对人事信息公开的图书馆有21个,对财务信息公开的图书馆有22个,只4个图书馆对本馆章程进行了公开。例如,福建省图书馆^[17]“资讯”栏目下设“通知公告”“职位招考”等栏目,“职位招考”栏目下对图书馆招聘人员的体检、面试、复试等信息进行公示,“通知公告”下对图书馆项目采购信息进行公示,“概况”下的“组织机构”对本馆的首届理事会、章程、基本职能等进行公开。

2.6 反馈信息公开

从调查的情况来看,电话咨询和在线咨询是最常见的信息反馈机制,公开咨询电话的图书馆有31个,公开在线咨询入口的图书馆有30个,24个图书馆为公众提供了投诉监督通道,只有7个图书馆为公众提供了馆长邮箱。例如,甘肃省图书馆^[18]在“联系我们”栏目下公开了总咨询电话、外借处和借阅处的电话、馆长邮箱、监督电话,在网站首页设置“在线咨询”和“读者咨询”专栏为公众提供实时咨询和表单咨询。

3 省级公共图书馆网站信息公开服务存在的问题

3.1 对本馆信息公开不重视

总的来看,虽然33个公共图书馆网站都对本馆信息进行了不同程度的公开,但仍没有充分认识到本馆信息公开的重要性,对此并不重视。主要表现在以下三个方面:一是设置信息公开相关专栏的图书馆只有9个,占总数的27%;二是有些

图书馆公开的部分信息未经系统分类,散落在图书馆网站的多个栏目中,杂乱无序,查找如“大海捞针”;三是部分图书馆将公开信息放在网站的二级或二级以下页面,很难被读者发现,影响读者对信息的获取,如西藏图书馆^[19]的机构设置、领导集体等信息没有专栏,与其他信息一起置于“关于我们”栏目。

3.2 信息公开力度不够

图书馆对概况、开放时间、借阅规则、馆藏文献信息目录、全民阅读推广服务、弱势群体服务、数字内容服务等基本服务信息的公开意愿较强,但对社会公众较为关心和易滋生腐败的经费使用、物资采购、工程招标等“敏感”信息公开的力度不大,对反映图书馆服务效能和用户满意度的具体业务数据、年报、投诉监督通道等信息公开的力度不够,对领导班子、章程、为国家机关服务的信息公开比较少。这种选择性的信息公开存在“规避敏感问题”的嫌疑,难以满足社会公众对公共图书馆信息公开的需求。

3.3 信息公开的形式不方便获取

信息公开的形式直接影响到社会公众对公共图书馆信息的获取,便捷友好的信息公开形式更能吸引公众,更能满足公众的信息需求。然而,调查发现,有些图书馆的信息公开形式不方便公众获取,如有些图书馆的部分信息无法在线浏览,有些图书馆的部分信息需要下载附件才能查看。例如,福建省图书馆^[17]的年报公开信息只有“关闭、收藏、打印”三个按钮,不能在线浏览,也无法下载;山东省图书馆^[20]的年报采用附件跳转形式公开,没有在线浏览方式。

3.4 信息公开的内容质量欠佳

虽然调查的33个省级公共图书馆都对自身信息进行了公开,但有些公开信息的质量欠佳,主要表现在:一、信息公开内容不具体。就基本免费服务而言,大多数图书馆都是在“本馆介绍”“读者须知”“服务承诺”中对本馆实现免费开放进行公示,但很少有图书馆对本馆具体的免费服务项目

目进行公示;就开放时间来说,大多数图书馆只是单纯地对开放时间进行公开,对开放时间内的开放区域、开放方式、值班负责人等一系列问题很少有清晰的公示。二、信息公开内容缩水。有些图书馆在信息公开中存在栏目空设、信息量少(只有几条记录)或者“正在建设中”的现象,如四川省图书馆^[21]“关于川图”栏目下的“领导信息”打开后,显示“内容正在建设中……”。

3.5 信息公开不及时

调查结果显示,33所省级公共图书馆信息公开存在不及时的现象,特别是年报信息的公开非常不及时,如河南省图书馆^[22]、天津图书馆^[23]、内蒙古图书馆^[24]等图书馆的年报公开信息还停留在2016年。年报信息公开的不及时导致社会公众不能及时地了解图书馆的总体服务情况和服务水平,会影响公众获取公共图书馆资源与服务的热情和信心。

3.6 在线信息反馈机制不理想

在线信息反馈机制是体现信息公开交互性的重要内容,以及吸引社会公众参与公共图书馆信息公开服务的重要手段。目前,电话咨询仍然是主要的信息反馈机制,提供在线咨询的图书馆大多采用网络留言的方式,而提供及时解决公众问题的实时咨询方式的图书馆并不多,更适合收集公众使用偏好和意见的网络调查及投诉监督机制也还有待进一步完善,为公众提供日常评价通道的图书馆很少。

4 对策与建议

4.1 完善公共图书馆信息公开制度

《“十三五”时期全国公共图书馆事业发展规划》明确提出,公共图书馆应该“完善信息公开制度”^[25]。公共图书馆信息公开制度是在政府信息公开制度的基础上,由政府 and 公共图书馆依法进行图书馆信息公开的基本制度^[26]。建立信息公开制度,旨在保障公众的知晓权,即:何处有图书馆,图书馆里有什么,什么时候可以利用图书馆,

图书馆的服务质量和水平如何^[27]。公共图书馆信息公开制度的建立,将知晓权的保障从概念层面上升到制度层面,以体制的形式加以确立将使该权益的保护更加科学化、规范化和法制化。完善公共图书馆信息公开制度应主要从国家政府和图书馆机构两个层面进行:一是政府应加快公共图书馆信息公开的相关法律法规建设,在条件成熟的情况下可考虑图书馆信息公开专门法律的建设;二是公共图书馆应根据国家法律法规,制定信息公开实施细则。

4.2 开设公共图书馆信息公开专栏

世界各国信息公开制度的一个共同标准是:信息公开是原则,不公开是例外^[28]。公共图书馆作为信息公开的主体,应转变信息服务意识,主动公开本馆信息,重视本馆信息公开。为了和“政府信息公开服务”区别开来,公共图书馆可以将本馆信息公开专栏的名称设置为“馆务信息”或“政务信息”等。在图书馆网站首页设置本馆信息公开专栏,对信息进行分类公开,确保将信息主动公开作为图书馆的常态化活动予以落实。这样可以方便公众轻松地找到想要获取的信息,有利于公众更好地使用公共图书馆。如广东省立中山图书馆^[29]网站不仅开设了“馆务公开”专栏,而且对本馆的信息进行了整理分类,按照组织机构、人事信息、政策法规、统计年报、招标信息、计划规划、重大项目等类别进行公开,内容清晰有序,便于公众获取。

4.3 提升公共图书馆信息公开的信息质量

信息质量对公共图书馆信息公开的效果有着重要的作用。公共图书馆信息公开的目的在于满足社会公众的信息需求,保障公众的知晓权,为公众监督图书馆提供便利和可能。那么,为有效满足社会公众的信息需求和知晓权,就要求图书馆公开的信息达到一定的质量标准。信息质量不能仅考虑内在的信息质量,还应包括外在形式、上下文情境和获取性等方面的公开质量^[30]。因此,提升公共图书馆信息公开的信息质量应该从两

个方面进行:一是提升公开信息的内在质量,注意信息的真实性、完整性等;二是提升信息的公开质量,注意信息公开的范围、时间、方式等。就信息公开的调研现状来看,我国公共图书馆应该扩大信息公开的范围,丰富信息公开的内容,注意及时公开信息,拓展信息公开的方式,并积极地将新媒体运用于信息公开服务。

4.4 健全公共图书馆在线信息反馈机制

信息能够得以有效地评议和反馈是公共图书馆信息公开工作良性运转的必要保障。“公开”“监督”与“评议或反馈”能够形成一个相对完整的信息流通回路,有利于信息公开工作的深入推进^[31]。公共图书馆在信息公开工作的开展中,应该注意对咨询方式、意见信息征集方式、投诉监督通道、评议方式的公开,吸引更多的社会公众参与到信息公开中来。如云南省图书馆^[32]非常重视在线信息反馈机制,在网站主页明显位置公示了在线咨询、日常评价、读者意见、读者投诉等信息,公众可以随时对图书馆公开的信息进行评价、咨询、投诉监督。

4.5 建立公共图书馆信息公开联盟

省级公共图书馆作为省域公共图书馆的核心机构和公共文化服务体系的重要组成部分,一直承担着为公众提供优质公共文化信息产品和服务的职能,是传播科学文化知识、引领省域内图书馆事业发展的神经中枢和主要平台^[33]。在开展信息公开工作时,可以考虑以省级公共图书馆为依托,向公众联合发布讲座、展览、活动等信息,这样有利于提高社会公众获取信息的便捷性,节省公众获取信息的时间,丰富公众获取信息的范围。如“安徽省公共图书馆联盟云”^[34]联合发布省级馆、市级馆、区县级馆的文化活动信息,包括培训、讲座、展览、亲子、电影、读书等;江西省图书馆建立“江西省公共图书馆讲座与展览联盟网”^[35],对成员馆的讲座与展览信息统一公开,形成以省带市、以市促县(区),省、市、县(区)公共图书馆联动发展的格局,共同推进公共图书馆向社会开放。

参考文献

- 1 中华人民共和国公共图书馆法[EB/OL]. [2019-10-19]. http://www.xinhuanet.com/2017-11/04/c_1121906584.htm.
- 2 李国新.《中华人民共和国公共图书馆法》的历史贡献[J].中国图书馆学报,2017(6):4-15.
- 3 CNNIC发布第44次《中国互联网络发展状况统计报告》[EB/OL]. [2019-10-24]. http://www.cac.gov.cn/2019-08/30/c_1124939590.htm.
- 4 湖北省图书馆[EB/OL]. [2019-11-12]. http://new.library.hb.cn:10039/wps/portal/Home/Index!/ut/p/a1/04_Sj9CPykyssy0xPLMnMz0vMAfGjzOJNLD0MDI28DbwsgH1NDQJ9XZ19PUIMDb39jIAKIoEKDHAARwNC-sP1o8BKnN0dPUzMfQwM3ANNnAw8zX39vV2DLIwNPM2gCvBYUZAbYZDpqKgIAGSEXJ8!/dl5/d5/L2dBISEvZ0FBIS9nQSEh/.
- 5 海南省图书馆[EB/OL]. [2019-11-01]. <http://www.hilib.com/>.
- 6 南京图书馆[EB/OL]. [2019-11-01]. <http://www.jslib.org.cn/>.
- 7 广西壮族自治区图书馆[EB/OL]. [2019-11-01]. <http://www.gxlib.org.cn/index.aspx>.
- 8 首都图书馆[EB/OL]. [2019-11-02]. <https://www.clcn.net.cn/>.
- 9 吉林省图书馆[EB/OL]. [2019-11-02]. <http://www.jlplib.com.cn/>.
- 10 河北省图书馆[EB/OL]. [2019-11-02]. <http://www.helib.net/>.
- 11 黑龙江省图书馆[EB/OL]. [2019-11-02]. <http://www.hlplib.org.cn/>.
- 12 贵州省图书馆[EB/OL]. [2019-11-02]. <http://www.gzlib.com.cn/>.
- 13 湖南省图书馆[EB/OL]. [2019-11-02]. <http://www.library.hn.cn/>.
- 14 澳门公共图书馆[EB/OL]. [2019-11-02]. <https://www.library.gov.mo/zh-hant/>.
- 15 高美云.公共图书馆年度报告调查研究[J].新世纪图书馆,2019(4):50-54.

- 16 浙江省图书馆[EB/OL].[2019-11-02].
<https://www.zjlib.cn/>.
- 17 福建省图书馆[EB/OL].[2019-11-03].
<http://www.fjlib.net/#page1>.
- 18 甘肃省图书馆[EB/OL].[2019-11-07].
<http://www.gslib.com.cn/>.
- 19 西藏图书馆[EB/OL].[2019-11-04].
<http://www.tden.org.cn/library>.
- 20 山东省图书馆[EB/OL].[2019-11-04].
<http://www.sdlib.com/>.
- 21 四川省图书馆[EB/OL].[2019-11-04].
<http://www.sclib.org/>.
- 22 河南省图书馆[EB/OL].[2019-11-04].
<http://www.henanlib.com/>.
- 23 天津图书馆[EB/OL].[2019-11-04].
<http://www.tjlib.cn/Default.aspx>.
- 24 内蒙古图书馆[EB/OL].[2019-11-04].
<http://www.nmglb.com/>.
- 25 文化部关于印发《“十三五”时期全国公共图书馆事业发展规划》的通知[EB/OL].
[2019-11-07].
http://www.gov.cn/xinwen/2017-07/07/content_5230578.htm.
- 26 柯平.法治化环境下公共图书馆信息公开制度[J].国家图书馆学刊,2018(5):10-20.
- 27 金武刚.全面构建现代公共图书馆制度——关于《中华人民共和国公共图书馆法》的学习与研究[J].图书与情报,2018(1):49-62.
- 28 张明杰.开放的政府——政府信息公开法律制度研究[M].北京:中国政法大学出版社,2003:103.
- 29 广东省立中山图书馆[EB/OL].[2019-11-01].
<http://www.zslib.com.cn/userhelp/02/zxbz.aspx>.
- 30 Strong D, et al. Data Quality in Context [J].
Communications of the ACM, 1997, 40(9):
103-110.
- 31 牛军明,张德祥.高校信息公开的缘由、现状与策略研究——基于2016年度教育部75所直属高校的信息公开年度报告[J].中国高教研究,2018(2):29-35.
- 32 云南省图书馆[EB/OL].[2019-11-12].
http://www.ynlib.cn/Category_108/Index.a.spx.
- 33 李春海,毕洪秋.转型期省级公共图书馆职能定位研究背景述略[J].图书馆学研究,2018(13):9-12,8.
- 34 安徽省公共图书馆联盟云[EB/OL].[2019-11-12].
<http://lm.ahlib.com/>.
- 35 江西省公共图书馆讲座与展览联盟网[EB/OL].
[2019-11-08].
<http://www.jxdn.net:8089/news.asp?id=1946>.
- (刘进军 副研究馆员 湘潭大学图书馆, 王岩 湘潭大学公共管理学院图书馆学专业2019级硕士研究生)

收稿日期:2020-01-03