



市民服务与公共图书馆 *

——基于丹麦公共图书馆的实证研究

Citizen Services and Public Libraries

——Based on the Empirical Study of Danish Public Libraries

杨红梅 马跃如 (中南大学商学院 湖南 长沙 410083)

[摘 要] 丹麦公共图书馆提供的市民服务非常丰富,包括数字服务、数据保护服务、社会安全服务、医疗服务、地址查询和变更服务、社会福利申请服务、房屋出租相关服务等内容。我国公共图书馆对市民服务还比较陌生,但其有能力全面开展市民服务。因此,我国图书馆和馆员应更多地参与到市民服务中,以实现服务标准化,建设网络平台,培养公民道德操守及公民信息素养。

[关键词] 公共图书馆 市民服务 丹麦

[中图分类号] G252 [文献标识码] B

[Abstract] Citizen services provided by Danish public libraries are very rich, including digital services, data protection services, social security services, medical services, address search and change services, social welfare application services, house for rent services, and so on. Public libraries in China are still relatively unknown to the citizen service, but they have the ability to carry out comprehensive citizen services. Therefore, libraries and librarians in China should be more involved in citizen services, in order to achieve the service standardization, build the network platform, and bring up citizen ethics and citizen information literacy.

[Key words] Public library; Citizen service; Denmark

随着科技和理念的进步,公共图书馆的服务内容日益拓展,其中一个最新的趋势是将公共图书馆整合到市政服务和市民服务中。例如,欧洲一些公共图书馆与当地市政管理部门开展的一系列密切合作,包括在图书馆内开设一些针对外籍儿童和成人的服务项目,为残障人士提供本馆编辑的当地电子实时通讯服务等。市民服务的内容非常宽泛。根据 Niels (2010) 的定义,市民服务是指市民和官方管理机构的互动,如社会安全、税收、社会福利、护照、驾照、变更居民地址、更换私人医生等^[1]。本文将以前丹麦公共图书馆市民服务为例,探讨在我国公共图书馆开展多种类型的市民服务的可能性。

1 丹麦公共图书馆市民服务实证研究

2007年,丹麦进行了一次市政结构改革,全国市级政

府由过去的270个削减到不足100个。该次改革伴随着大量小型图书馆的关闭及大型公共服务的重建。作为重建服务的一部分,25%的市级政府和公共图书馆合作,开始在公共图书馆内推送部分市民服务项目^[1]。这是丹麦“服务更贴近家庭”政策的一部分,也是一个分散服务和集中管理的过程。多数情况下,公共图书馆内的市民服务是由政府雇佣的市民服务部的员工提供的。但作为国家市民服务和自助服务数字化战略的一部分,公共图书馆和市民服务的紧密联系显示,丹麦政府逐渐意识到图书馆员在帮助和教育公众利用网络处理公共服务方面的能力,并开始逐步考虑利用图书馆员直接提供市民服务的可能性。但复杂的工作任务(如子女抚养)不在列。而一些简单的、不需要司法程序的任务则可以考虑让图书馆员承担。

* 本文系湖南省社科规划办项目“社区图书馆现状与发展模式研究”的成果之一,项目编号:11YBB358。

在丹麦，不是每个公共图书馆都提供市民服务的。例如，哥本哈根图书馆，其拥有1个总馆和19个分馆，总馆坐落于丹麦首都根本哈根市的中心位置，分馆则遍布哥本哈根市。其中，总馆一楼大厅内就设立了专门的市民服务中心，分馆则只有个别的设有市民服务中心^[2]。此外，由于每个市都有自己不同的模式，市民服务的内容也不尽相同。例如，丹麦胡奥的Lystrup公共图书馆和Tilst公共图书馆都属于丹麦图书馆系统中较大的分支机构之一，每年都为超过15 000名读者提供各类服务。目前，这两所公共图书馆已将部分市民服务纳入其日常服务内容中，其提供的市民服务与哥本哈根图书馆虽然在内容和形式上有所不同，但两者提供的服务都涵括以下几类^[3]。

1.1 为市民提供数字服务

(1) 提供免费的数字馆藏服务 目前，对于现代化图书馆而言，馆藏数字化和为公民提供数字资源服务并非新鲜事，故在此不作详述。

(2) 提供免费的计算机硬件和网络使用 以哥本哈根图书馆为例，其所有的分馆均可可为读者提供免费的电脑和网络以及免费的复印机、扫描仪使用。

(3) 免费的数字服务培训 为有需要的读者提供电脑技术培训，定期举办馆藏资源讲座及数据库与数据资源使用培训。

1.2 为公民提供数据保护服务

(1) 市民有权向市民注册部门申请姓名和地址保护，但以下情况例外：一般的公共机构地址是不受保护的，除非他们能够证明需要的保护是有合法权益的；如果查询人对需要了解受保护的个人信息和地址信息有合法获取权益时，该保护无效。数据保护申请方法包括网络自助申请、电话申请、上门申请，并且都是免费的。市民申请姓名和地址保护服务的有效期为1年。在连续申请规定的年限后，可以申请将每次申请保护时间的间隔延长。

(2) 避免个人地址和姓名信息出现在当地的电话黄页中。

(3) 保护个人不受垃圾广告信件骚扰。

(4) 帮助个人避免参与一些统计和科学调查。

1.3 为公民提供社会安全相关事宜

(1) 为公民提供公民ID卡遗失及新的公民ID卡办理服务，每次收费52克朗。

(2) 为公民提供更改姓名服务。

(3) 为公民提供护照更换相关事宜服务。

1.4 为公民提供医疗相关服务

(1) 凭借公民ID卡号为公民提供在线办理医保卡申请和补办服务，每次收费180克朗。

(2) 为公民提供在国外旅行时需要的短暂国际医疗保险卡的申请服务。

(3) 为公民提供获得与看医生有关的车程费补助的申请服务。

(4) 为公民提供葬礼补助申请服务。

(5) 为公民提供在线更换家庭医生服务 公民在线能够看到所在区域的医生列表，一般14日内可完成变更，每次收费180克朗，可在线支付，两周内可以收到新的保健卡。

1.5 为公民提供地址查询和地址变更服务

(1) 个人及公司有权查询他人的地址，该地址信息处于受保护状态除外。申请人提供与被查询人身份相关的信息，如姓名、出生日期、公民ID卡号、以前的地址等即可办理，每次收费52克朗。

(2) 所有地址变更必须在5日内向注册办公室报告，未遵守该期限者将被罚款。地址变更方法包括：在线更改地址，即凭公民ID卡号登录相关网站修改，可提前30天办理；电话修改地址，仅在搬迁后使用，不可提前修改，要求核对个人信息，提供详细的搬迁地址及注明是否需要在邮箱上贴姓名牌以及房东的姓氏、是否需要保留原来的家庭医生或是否需要更换家庭医生，而新的健康保险卡将在两周后通过邮件寄送。

1.6 为公民提供简单的社会福利申请服务

服务内容包括：(1) 申领失业津贴。(2) 申领疾病津贴。(3) 申领普通及特殊儿童津贴。(4) 申领子女抚养费。(5) 申领家庭补贴。(6) 产假、育婴假申请（也可使用在线自助服务）。(7) 申请救助服务（也可使用在线自助服务）。(8) 房屋补贴（也可使用在线自助服务）。(9) 国家退休金计划（也可使用在线自助服务）等。

1.7 为公民提供数字税收服务

申请者可通过税收在线自助服务，报告其与税收减少相关的个人收入变化情况以及个人财产买卖的变更情况，以完成数字税收账单服务。

1.8 为公民提供房屋出租相关服务

(1) 私房证明 拥有私房者必须拥有所有权证书或者租契以证明其拥有房屋的所有权，公民想要获得证明，每次需要支付52克朗。

(2) 居住证明 市民服务部提供的与公民有关的注册数据，公民在证件齐全的情况下可以直接上门或者写信索取，每份收费52克朗。

2 对我国公共图书馆市民服务建设的启示

笔者对我国60家公共图书馆网站首页访问之后，将各公共图书馆主要提供的服务总结为表1。由于篇幅有限且内容大多雷同，仅列举部分以供参考。

由下页表1可以看出，我国公共图书馆的市民服务功能主要是在为市民提供文献和数字资源服务的范畴中，其他市民服务项目鲜少在各大图书馆内出现，但部分公共图书馆开始将政府信息公开作为服务内容之一，以帮助有需要的市民更多地了解相关政策法规。

目前我国公共图书馆对市民服务还比较陌生的情况

表1 我国公共图书馆主要提供的服务项目

公共图书馆	提供的主要服务
中国国家图书馆	文献提供、科技查新、馆际互借、文献查证、检索证明、翻译中心、社科咨询、科技咨询、讲座培训、展览演出等。
首都图书馆	公共检索、首图讲坛、馆际协调、数字资源、政府信息公开、网络服务等。
上海图书馆	上图讲座、电子资源、文献提供、参考咨询、情报服务平台、网络服务等。
深圳图书馆	资源检索（纸质和电子）、参考咨询、展会讲座、网络服务等。
广州图书馆	资源检索（纸质和电子）、在线服务、展览讲座、政府信息公开、网络服务等。
天津图书馆	馆藏书目检索、数字资源、参考咨询、展会讲座、政府信息公开等。
湖南图书馆	馆藏书目检索、数字资源、参考咨询、展会讲座、网络服务等。

下,开展更多种类的市民服务是否可行呢?笔者认为,市民服务的范畴较宽泛,涉及民政局、派出所、税务局等多个部门,我国完全能够效仿国外,成立专门的市民服务中心,发展跨部门的一站式服务,以进一步优化民生服务网络。事实上,通过网络搜索引擎对“市民服务”进行搜索可以发现,江苏省宿迁市清河区、浙江省余姚市、上海市松江区等都已经设立了专门的市民服务中心。这些市民服务中心以崭新的理念为市民服务,扩大了其服务范畴。由于其服务地点更贴近居民,与市民建立了更紧密的联系,可以为广大市民提供更优质的服务。如果将市民服务与公共图书馆相结合,还有以下几个问题需要讨论。

(1) 图书馆和馆员的角色扮演

公共图书馆一直以来都是公众了解社区及社区信息的窗口,并且起着非常积极、重要的作用^[4]。从丹麦的经验上来看,各公共图书馆大多处在城市较中心的位置,交通便利、人流量大,因此政府部门利用各公共图书馆作为其办公场地,多采用直接派驻政府工作人员的形式开展服务。但随着服务的开展,图书馆的作用不再是简单地为其提供场地,一些不需要司法程序的任务已逐步由图书馆员承担,如提供数字服务、数据保护服务等。从其发展趋势来看,图书馆和馆员将会更多地参与到市民服务中来,这对图书馆员自身的素质和能力提出了更高的要求。在市民服务中涉及到大量市民信息,如姓名、住址、电话号码、婚姻状况、家庭财产状况。对于公民隐私,需要从业者有极高的职业素质和道德操守去捍卫。此外,由于市民服务的涵盖内容非常广泛,图书馆员对政策的理解是否到位决定着公民申请市民服务的成功率,因此对图书馆员的培训是十分必要的。再则,打破人们对图书馆的固定思维,让市民能够接受在图书馆内的市民服务,也需要图书馆自身的大力宣传。

(2) 服务标准化与网络平台的建设

丹麦公共图书馆内的市民服务之所以如此成功,与其国家推行的“服务更贴近家庭”的政策是密不可分的。许多市民服务仅仅需要通过网络、电话或者邮件的形式就能够完成。而此刻图书馆在某种程度上只不过是提供服务的

一个场所,工作人员也不过是提供一种指导或者收集服务,即协助公民完成市民服务的申请,收集市民的申请报告,然后按照不同内容的流程进行处理。

丹麦的市民服务有两个非常重要的成功因素:一是服务标准化;二是网络平台建设。近年来,政府部门在服务标准化管理方面下了许多工夫,并

且各自都制定了相关的规章制度和办事流程,也有自己内部通用的办公平台,对内部人员而言这些数据是可见的、进度是可查询的,还将某些领域对用户开放,但这仍然不够。进一步建设、开放网络平台,让市民能够享受到属于自己的便利,需要各有关部门的共同努力才能实现。

(3) 公民道德操守和信息素养的培养

既然市民服务是市民和官方的互动,除了官方的努力之外,还有对市民的道德素质和信息素养要求。当市民的信息素养不够时,图书馆可以提供培训机会。但是在当前的环境下,要求市民主动申报个人的收入情况、主动上报个人住址变更情况、主动申报房屋出租情况并交纳相应税金,还无法完全做到。例如,2011年湖南省长沙市颁布《个人出租房屋税收征收管理办法》,决定从2011年6月起,要求个人出租房屋要主动申报并纳税。对抗拒征缴情节严重的,将依法追究刑事责任。湖南省长沙市颁布该法令的税务机关工作人员告诉记者,在6月1日后,前来办理和咨询个人房屋出租税的人比以前明显增多,“最多的一天接待了20多人”^[5]。按1年税务机关办公时间300天、1天接待30人、每人1套房子来计算,全年整个长沙市只有9000套房子用于出租,这明显低于实际出租量。这也说明,市民欠缺主动申报的意识。市民主动申报的意识不够,一方面,与我国很多行政法规在制定过程中缺乏执行力有关;另一方面,不得不承认我国公民素质还有待提高,距离理想的市民与官方的互动之路还有一个漫长的过程。

3 结 语

对于公共图书馆而言,在传统服务的基础上探索其他的服务必将经历一个曲折、荆棘的过程。但可喜的是,图书馆人从来没有放弃为社会提供更多、更好服务的努力。

参考文献:

- [1] Pors N O. Citizen Services and Public Libraries:an Analysis of a New Service in Danish Public Libraries[J].New Library World,2010 (7/8):263-272.
- [2] Copenhagen Libraries.Copenhagen Libraries in English [EB/OL]. [2012-06-10].<http://bibliotek.kk.dk/english>.

(下转第58页)

为了满足读者多学科、多领域、多层次的数字阅读需求,图书馆要针对不同的学科领域、具有不同阅读目标的读者,推荐不同的电子阅读书目,并精心策划不同的微书评活动,积极开展数字阅读指导。例如,广泛开展数字阅读进机关、进家庭、进企业、进校园、进社区、进农家等活动^[11];通过网上微书评征文、网上微书评知识竞赛、网上微书评论坛等形式,吸引广大网民参加;邀请知名作家、学者、教授担任嘉宾,与读者在线交流,吸引读者与馆员、读者与专家相互交流读书心得。通过这些微书评活动,图书馆能够加强对网民尤其是广大青少年读者的数字阅读引导,提升读者数字阅读鉴赏能力,促进数字阅读的推广。例如,2012年1月,大连职业技术学院图书馆举办了“见微知著——好书共享”微书评大赛活动,收集到数千条微书评作品,此次活动掀起了我校数字阅读的热潮,引起了社会的广泛关注。

4.4 建立微书评数据库,为读者提供优质数字阅读导航服务。

微书评存在新旧、真假、美丑信息混杂等问题,尤其是垃圾信息、虚假报道等,这不仅会阻碍真正有质量的信息的传递,降低阅读的质量,还会让人们阅读的热情、兴趣逐渐下降^[12]。图书馆应对海量的微书评信息资源进行探索和甄别,把有价值的微书评分类、归档,录入微书评数据库,并编制索引,逐步建立富有本馆特色、能够反映本馆馆藏及读者特点的微书评数据库^[9],并将其置于图书馆主页的微书评信息栏目下,为读者提供优质的数字阅读导航服务。

4.5 创建图书馆微博客书评群,培育数字阅读学术生态环境。

图书馆可以通过创建微博客书评群,为读者提供读书、荐书、评书的平台。在微博上推荐数字阅读书目,一本好书往往好评如潮,能够引起众人的关注,激起更多人争相阅读。而图书馆微书评的内容要具有信息价值、学术价值,才能吸引更多人^[13]。读者可以根据自己的兴趣选择加入图书馆不同的网络群组^[13],这样同一群组的读者具有相似的读书习惯,他们的集中可以形成具有规模的读者群,能带动图书馆数字阅读文化的发展,培育数字阅读学术生态环境。

综上所述,微书评是书评领域一道崭新亮丽的风景线,全民数字阅读的幸福事,引领着数字阅读的潮流风尚。图书馆微书评工作的开展不仅可以推动整个书评事业的发展,同时也是对图书馆读者服务工作的创新。图书馆应竭尽所能,利用微书评引领全民数字阅读的方向、拓展全民数字阅读阵地、提升读者数字阅读鉴赏能力及培育全民数字阅读学术生态环境。数字阅读视野下,微书评工作在图书馆拥有无限广阔的发展前景。笔者深信图书馆的微书评工作必将在现代信息技术的推动下焕发出全新的生机。

参考文献:

- [1] 数字阅读[EB/OL].[2011-10-14].<http://baike.baidu.com/view/2985465.htm>.
- [2] 邹靖方.“数字阅读”引领新兴文化消费[N].湖南日报,2011-02-14(1).
- [3] 王子舟.随电纸书洪流走入数字阅读时代[J].图书馆建设,2010(6):7-9.
- [4] 刘 炜.数字图书馆更精彩 免费书刊上网看[J].图书馆建设,2012(1):94-96.
- [5] 张 鸣.《论语》就是微博体[N].广州日报,2011-12-18(B11).
- [6] 读秀中文学术搜索[DB/OL].[2011-04-19].<http://www.duxiu.com/>.
- [7] 微书评[EB/OL].[2011-08-07].<http://baike.baidu.com/view/5215504.htm>.
- [8] 罗 敏,吴 波.微博书评让阅读不再寂寞[N].广州日报,2011-12-18(B11).
- [9] 王家莲.全民阅读背景下高校图书馆的微书评工作[J].图书馆学刊,2011(11):92-94.
- [10] 谢有顺.阅读裂缝不必刻意弥合[N].广州日报,2011-12-18(B11).
- [11] 庞建民.创新读书活动 引领全民阅读:佛山市图书馆读书活动的创新实践与启示[J].图书馆建设,2008(6):14-18.
- [12] 纪德君.微博要改变泥沙俱下状况[N].广州日报,2011-12-18(B11).
- [13] 王 贺,胡大敏.微博客与图书馆信息服务的创新[J].吉林广播电视大学学报,2011(1):18-19.

[作者简介]

王家莲 女,1970年生,法学硕士研究生,现工作于大连职业技术学院图书馆,已出版专著3部、发表论文10余篇。

[收稿日期:2012-01-30]

(上接第55页)

- [3] City of Copenhagen.Citizen services[EB/OL].[2012-06-10].<http://www.kk.dk/sitecore/content/Subsites/CityOfCopenhagen/SubsiteFrontpage/LivingInCopenhagen/CitizenService.aspx>.
- [4] Block M. The Thriving Library:Successful Strategies for Challenging Times[M]. Medford,Nj:Information Today,2012.
- [5] 长沙个人出租房屋要纳税,大多数市民并无意识[EB/OL].(2011-06-21)[2012-07-08].<http://hn.rednet.cn/c/2011/06/21/2292447.htm>.

[作者简介]

杨红梅 女,1981年生,中南大学商学院2012级博士研究生,现工作于湘潭大学研究生处,馆员,研究方向为信息管理,已发表论文10余篇。

马跃如 男,1963年生,博士,中南大学商学院教授,博士生导师,研究方向为人力资源管理。

[收稿日期:2012-07-21]