

网络环境下图书馆

WANGLUO HUANJING XIA TUSHUGUAN
DUZHE YINSI QUAN BAOHU YANJIU

读者隐私权保护研究

◎ 易 斌 著

中国社会科学出版社

网络环境下图书馆

WANGLUO HUANJING XIA TUSHUGUAN
DUSHE YINSI QUAN BAOHU YANJIU

读者隐私权保护研究

◎ 易 斌 著

中国社会科学出版社

图书在版编目(CIP)数据

网络环境下图书馆读者隐私权保护研究 / 易斌著. —北京: 中国社会科学出版社, 2013. 11

ISBN 978 - 7 - 5161 - 3499 - 3

I. ①网… II. ①易… III. ①图书馆工作 - 读者服务 - 研究
IV. ①G252

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 252181 号

出 版 人 赵剑英
责任编辑 任 明
责任校对 韩天炜
责任印制 李 建

出 版 **中国社会科学出版社**
社 址 北京鼓楼西大街甲 158 号 (邮编 100720)
网 址 [http: //www. csspw. cn](http://www.csspw.cn)
中文域名: 中国社科网 010 - 64070619
发 行 部 010 - 84083685
门 市 部 010 - 84029450
经 销 新华书店及其他书店

印 刷 北京奥隆印刷厂
装 订 北京市兴怀印刷厂
版 次 2013 年 11 月第 1 版
印 次 2013 年 11 月第 1 次印刷

开 本 710 × 1000 1/16
印 张 17. 75
插 页 2
字 数 281 千字
定 价 55. 00 元

凡购买中国社会科学出版社图书, 如有质量问题请与本社联系调换
电话: 010 - 64009791
版权所有 侵权必究

目 录

第一章 绪论	(1)
第一节 研究背景	(1)
一、网络环境下侵犯公民隐私现象趋于严重	(1)
二、网络环境下侵犯公民隐私的手段多样	(2)
三、网络环境下读者隐私保护问题不容忽视	(3)
四、我国读者隐私保护措施亟待完善	(4)
五、读者隐私权保护是图书馆权利研究的继续推进	(5)
第二节 国内外研究现状	(6)
一、国外的研究	(6)
二、国内的研究	(11)
第三节 研究的目的与意义	(17)
一、研究的目的	(17)
二、研究的意义	(18)
第二章 隐私及隐私权概述	(20)
第一节 隐私概述	(20)
一、关于隐私	(20)
二、隐私的概念	(20)
三、隐私的基本内容	(22)
四、法律名称的使用	(23)
第二节 隐私权概述	(27)
一、隐私权的概念	(27)
二、隐私权的内容	(30)
三、隐私权的法律特征	(31)
第三节 网络隐私权概述	(34)

一、网络隐私权的概念和内容	(34)
二、网络隐私权的特征	(36)
三、网络隐私的侵权方式	(38)
四、网络隐私权的保护模式	(41)
第三章 读者隐私及隐私权概述	(46)
第一节 读者隐私概述	(46)
一、读者的概念	(46)
二、读者隐私概述	(48)
第二节 读者隐私权概述	(51)
一、读者权利	(51)
二、读者隐私权概念	(53)
三、读者网络隐私权的保护原则	(55)
四、公共场所下读者隐私权保护	(59)
第三节 读者隐私保护的基础理论	(65)
一、读者隐私保护的理论基础	(65)
二、读者隐私保护的可行性	(67)
三、读者隐私保护的意义	(71)
第四章 图书馆涉及侵犯读者隐私的各种情形	(75)
第一节 图书馆的信息服务	(75)
一、个性化信息服务	(75)
二、网络参考咨询服务	(78)
三、文献借阅服务	(81)
四、馆际合作服务	(84)
第二节 图书馆的管理措施	(85)
一、监测、监控措施的实行	(85)
二、读者违规情况的通告	(87)
第三节 图书馆的新技术应用	(88)
一、RFID 技术的应用	(88)
二、云计算服务的应用	(89)
第四节 图书馆面临的其他情形	(91)
一、外部的查询	(91)

二、物理空间私密性不够	(93)
三、经济利益的诱惑	(94)
第五章 读者隐私保护的主体行为及法律责任分析	(95)
第一节 读者隐私保护所涉及的主体	(95)
第二节 读者隐私保护的主体行为分析	(97)
一、图书馆	(97)
二、读者	(102)
三、软件提供商	(103)
四、合作机构	(104)
五、电子资源供应商	(105)
六、行政机关	(106)
第三节 侵犯读者隐私的法律责任	(107)
一、侵权责任的构成要件	(107)
二、承担法律责任的方式	(111)
第六章 各国、地区和世界组织对读者隐私权的保护	(116)
第一节 美国对读者隐私权的保护	(116)
一、立法对读者隐私权的保护	(116)
二、行业协会对读者隐私权的保护	(123)
三、图书馆对读者隐私权的保护	(131)
四、馆员对读者隐私权的保护	(137)
第二节 英国对读者隐私权的保护	(138)
一、法律对个人隐私权的保护	(138)
二、行业协会对读者隐私权的保护	(140)
三、图书馆对读者隐私权的保护	(141)
第三节 日本对读者隐私权的保护	(142)
一、法律对个人隐私权的保护	(142)
二、图书馆界对读者隐私权的保护	(143)
第四节 港澳台地区对读者隐私权的保护	(148)
一、香港对读者隐私权的保护	(149)
二、澳门对读者隐私权的保护	(151)
三、台湾对读者隐私权的保护	(152)

第五节 国际组织对读者隐私权的保护	(154)
一、欧盟对网络隐私权的保护	(154)
二、国际图联对读者隐私权的保护	(156)
第六节 对我国内地图书馆界的启示	(159)
一、吸引政府和主管部门的重视和支持	(159)
二、发挥图书馆协会的行业领导作用	(160)
三、积极联合其他团体和组织	(161)
四、重视图书馆隐私政策的制定	(162)
五、提高馆员保护读者隐私的意识	(162)
六、规定读者记录的保存期限	(163)
第七章 我国读者隐私保护政策的现状及分析	(165)
第一节 隐私权的立法保护	(165)
一、宪法对隐私权的保护	(166)
二、民法对隐私权的保护	(167)
三、刑法对隐私权的保护	(168)
四、诉讼法对隐私权的保护	(169)
五、其他法律对隐私权的保护	(170)
六、网络隐私权保护的立法	(171)
第二节 图书馆的隐私政策	(174)
一、隐私政策的制定情况	(174)
二、隐私政策的发布形式	(176)
三、隐私政策内容的调查与分析	(179)
四、图书馆联盟的隐私政策	(200)
第三节 电子资源供应商的隐私政策	(201)
一、隐私政策的制定情况	(201)
二、隐私政策内容分析	(202)
第八章 基于读者与馆员的隐私保护情况调研	(208)
第一节 调查概况	(208)
一、调查的目的和意义	(208)
二、调查时间、方式和对象	(209)
三、调查问题设计	(209)

第二节 读者问卷调查结果与分析	(209)
一、样本的基本情况	(209)
二、读者对隐私权的认知	(211)
三、读者提供个人信息的意愿	(212)
四、读者对隐私政策的看法	(213)
五、读者对图书馆可能侵犯隐私情形的担忧	(214)
六、读者对隐私保护措施的重视程度	(214)
第三节 馆员问卷调查结果与分析	(216)
一、样本的基本情况	(216)
二、馆员对隐私权的认知	(217)
三、图书馆对读者隐私的重视程度	(218)
四、馆员对读者个人信息的处理情况	(219)
五、馆员对可能侵犯读者隐私情形的担忧	(219)
六、馆员对隐私保护措施的重视程度	(219)
第四节 调研结论	(220)
一、隐私保护意识方面	(220)
二、隐私保护措施方面	(220)
三、隐私保护关注方面	(221)
四、读者和馆员的建议	(221)
第九章 我国读者隐私权保护的对策	(223)
第一节 建立健全隐私保护法律法规	(223)
一、加强部门法对隐私权的保护力度	(224)
二、尽快出台关于隐私权保护的单行法	(226)
三、颁布保护读者隐私的行政规章	(230)
第二节 发挥图书馆行业组织的自律作用	(231)
一、加强我国图书馆学会的行业引领作用	(232)
二、充分利用图书馆联盟的协作力量	(236)
第三节 构建图书馆制度化管理与保护体系	(237)
一、加强隐私保护的监管	(237)
二、提高隐私政策的自律作用	(238)
三、建立保障读者权益的管理制度	(239)

四、实行监控措施的规范化	(242)
五、采取人性化的隐私保护措施	(243)
第四节 图书馆强化隐私保护技术手段	(245)
一、隐私数据安全的基本需求	(245)
二、常规的隐私安全保护措施	(246)
三、建立用户个人信息控制技术	(247)
四、增强对隐私保持技术的应用	(249)
五、RFID 与隐私安全保护措施	(249)
六、云计算与隐私安全保护措施	(250)
第五节 重视馆员和读者的培训与教育	(252)
一、加强馆员的职业道德素养和业务能力	(252)
二、开展读者隐私自我保护教育	(253)
第六节 读者加强隐私的自我保护能力	(254)
一、读者加强隐私保护意识	(254)
二、读者应用隐私保护技术	(256)
 附录 1 关于图书馆读者隐私保护情况的调查问卷	
(读者问卷)	(258)
附录 2 关于图书馆读者隐私保护情况的调查问卷	
(馆员问卷)	(262)
 参考文献	(265)

第一章 绪论

第一节 研究背景

在传统媒体时代，一般来说，自然人不主动泄露自己的隐私信息，即便是隐私被不恰当的公开，由于传播的低效率，以及诸多把关人的存在，隐私信息也不易被多数人获得，个人受到侵害的可能性和严重性也就并不显著。然而，随着新技术尤其是以计算机技术为基础的信息技术、监听监视技术、远距离照相摄影技术的日新月异的发展，公民隐私权的保护遇到了新的挑战，特别是互联网空间的出现，使得网络用户的隐私权保护进入了一个全新的时代。

一、网络环境下侵犯公民隐私现象趋于严重

互联网如同一把双刃剑，在给人类带来繁荣、便利的同时，也打破了时间、空间的界限，使作为隐私权屏障的时间、空间在很大程度上失去了意义，对数百年来人类形成的生活方式和价值观念带来了极大的冲击。它使社会和公众的全部活动一览无遗，使文明的人类面临着一种被剥夺的赤裸的感觉。网络隐私侵权行为的最大特征是：影响范围广、传播速度快。例如，2008 年的香港和 2012 年的台湾“艳照门”事件，通过网络这一载体，网民迅速下载、复制、传播视频和图片，速度和规模惊人，几乎无法阻止。

网络不仅可以使人们方便地查询和自由使用网上所有的资料，它还可以跟踪、记录和存储每个人在网上的各种活动。网络隐私信息，一般来说，主要包括以下几个方面：一是网络用户在享受网上服务时，所登记的姓名、家庭住址等身份识别信息；二是个人的财产状况和信用资

料,包括信用卡、银行卡、网上炒股、网游账号密码等等;^① 三是个人的电子邮箱地址、上网活动踪迹及活动内容等信息。透过信用卡使用记录,可了解一个人的财产、消费偏好和信贷状况;借助上网记录,可了解一个人的浏览习惯和工作内容。网络的公开性很容易使人们的隐私暴露于天下。而网络的不安全性,使得个人信息很容易遭受到非法的收集、储存、传播、截取、篡改和利用;网络色情、网络垃圾、网络病毒、网络黑客、网络诈骗、网络盗窃等也可能随时随地地闯入个人的计算机,对人们的家庭及个人生活的安宁及隐私带来消极的影响。

这一切都说明,在人们张开双臂迎接网络时代,享受它给人类带来的诸多方便的同时,也必须面对它给个人隐私权带来的前所未有的冲击和挑战。正如西哲所言:一切社会进步都会有一个共同的特点,它总是右手扔给人类一束金羊毛,左手又悄悄拿走一点人类原来拥有的东西。^②

二、网络环境下侵犯公民隐私的手段多样

侵犯网络隐私权的主体不同,侵权的方式也不尽相同,以下就是几种侵犯网络隐私权的常见表现形式:

1. 个人的侵权表现。个人未经授权在网络上宣扬、公开、传播或转让他人的隐私;未经授权截取、复制他人正在传递的电子信息;未经授权打开他人的电子邮箱或进入私人网上信息领域收集、窃取他人信息资料。

2. 网络经营者的侵权表现。某些网络经营者把用户的电子邮件转移或关闭,造成用户邮件内容丢失,个人隐私、商业秘密泄露;未经用户许可,以不合理的用途或目的保存或收集用户个人信息;对他人发表在网站上的较明显的公开宣扬他人隐私的言论,采取放纵的态度任其扩散,未及时发现并采取相应措施予以删除或屏蔽;未经调查核实或用户许可,擅自篡改个人信息或披露错误信息;未经用户许可,不合理地利用用户信息或超出许可范围滥用用户信息,将通过合法途径获取的信息提供给中介机构、广告公司、经销商等用来谋利,造成用户个人信息的

① 杜骏飞:《网络时代的隐私保护 中国式体验》(http://www.china.com.cn/economic/txt/2010-11/09/content_21304354.htm)。

② 张秀兰:《网络隐私权保护研究》,北京图书馆出版社2006年版,第4页。

泄露、公开或传播。

3. 商业公司的侵权表现。某些专门从事网上调查业务的商业公司使用具有跟踪功能的 Cookies 工具,浏览、定时跟踪、记录用户访问的站点,下载、复制用户网上活动的内容,收集用户个人信息资料,建立用户信息资料库,并将用户的个人信息资料转让、出卖给其他公司以谋利,或是用于其他商业目的。

4. 软硬件设备供应商的侵权表现。个别软硬件厂商在自己生产、销售的产品中专门设计了用于收集用户信息资料的功能,致使用户隐私权受到不法侵害。如英特尔公司就曾经在其处理器中植入“安全序号”,监视用户之间的往来信息,使计算机用户的私人信息受到不适当的跟踪、监视。

5. 其他形式的侵权表现。某些网络的所有者或管理者通过网络管理中心监视或窃听网内的其他电脑,监控网内人员的电子邮件或其他上网信息,一定程度上也对网络用户的个人隐私造成了侵害。^①

三、网络环境下读者隐私保护问题不容忽视

传统服务模式下,读者的隐私保护范围主要是读者留在图书馆纸质材料上的信息,如索书条、借阅证、咨询单等,传播范围和个人信息都有限。伴随着网络技术的广泛应用,目前,图书馆信息服务已从原有基于印本型文献的场地服务转变为基于数字资源的网络服务。图书馆网络服务由于其所处环境的虚拟性,使其对读者个人信息的依赖性远远高于传统服务,收集读者信息的范围也极为广泛,不仅包括读者的身份识别信息,还包括读者的背景信息及其他信息,同时,图书馆对于读者个人信息的收集、存储、分析处理、利用、传播等方式也发生了一系列变化。笔者在互联网上访问图书馆网站时,经常发现读者咨询的问题、违规使用电子资源的处罚或读者的借阅信息在网上公开时,未屏蔽掉读者的姓名、单位、联系方式等个人信息。

近年来,伴随着图书馆网络服务的不断深入发展,已有不少图书馆

^① 《侵犯网络隐私权的几种表现形式》(<http://www.xlysoo.com/News/20100824/news13102.shtml>)。

管理者和学者认识到当前图书馆网络服务中没有给予用户隐私问题应有的重视,并积极呼吁加强该方面的研究与实践。秦珂、王蕾认为:隐私权是继版权之后,数字图书馆建设中必须处理好的另一个重要的法律问题;^①2010年,李国新教授呼吁“把读者个人信息保护提上图书馆管理日程”;^②2007年,图书馆界的权威组织 OCLC 发布了《网络世界的分享、隐私权和信任:给 OCLC 成员的报告》,报告指出,所有参与调查的国家及其图书馆都一致认同图书馆在网络环境下保护用户信息隐私是十分必要的。^③

四、我国读者隐私保护措施亟待完善

读者的隐私权在发达国家不仅得到法律的保护,而且图书馆界也采取了积极的措施。我国学者陈嘉慧于2006年4月对美国50个州以及哥伦比亚特区的州立公共图书馆共51所图书馆的网站进行了调查。其中39所图书馆在其网站上有明确的隐私保护制度发布,占调查研究对象的76.47%,制度的内容非常全面,包括读者信息收集的内容和目的、公开读者信息的条件、Cookies 的使用说明、读者信息的查阅和修改、读者最终的选择权等方方面面。^④近邻日本在几乎所有的图书馆网站上、所有的图书馆内都可以见到在业务活动中保护读者个人信息的具体措施或规则。^⑤而我国内地虽然在2002年通过的《中国图书馆员职业道德准则》提出了:“维护读者权益,保守读者秘密。”但此后,中国图书馆学会并未出台相应的具体制度和规范文件对图书馆保护读者隐私进行指导和约束。笔者对我国图书馆读者隐私保护现状的调查发现:制定了独立的隐私声明或较为具体的隐私条款的有8所图书馆,占被调查

① 秦珂、王蕾:《隐私权保护:数字图书馆建设的重要法律问题》,《图书馆学刊》2002年第6期。

② 李国新:《把读者个人信息保护提上图书馆管理日程》,《情报资料工作》2010年第6期。

③ 董文军:《〈网络世界中的分享、隐私和信任:给 OCLC 成员的报告〉解读》,《图书馆理论与实践》2008年第4期。

④ 陈嘉慧:《美国州立公共图书馆用户隐私保护政策研究》(http://qkzz.net/magazine/0578-073X/2006/10/384394_2.htm)。

⑤ 李国新:《图书馆怎样为读者信息保密》(http://blog.sina.com.cn/s/blog_4b04e3970100f1f2.html)。

的 154 所图书馆总数的 5.3%；图书馆很少对读者和馆员进行隐私保护知识的培训；读者和馆员对个人隐私保护的意识相当薄弱，实践中很少采取隐私保护措施。

总而言之，当前国内读者隐私保护问题尚未引起图书馆界乃至社会各界应有的重视。随着我国有关隐私保护的立法进程的不断加快，以及全社会隐私保护意识的不断加强，读者隐私保护问题将会在图书馆的服务工作中越来越受重视。因此，加强该领域的理论研究，并在实践中不断积累经验是非常有必要的。

五、读者隐私权保护是图书馆权利研究的继续推进

图书馆权利是指公民依法享有的平等、自由及合理利用图书馆的权利。^①图书馆权利理论是西方图书馆学的核心命题和重要基石之一，它奠定了图书馆普遍服务、均等服务和人性服务的基础。

图书馆权利研究在 21 世纪初期引起了我国图书馆界的高度关注。2000 年始，李国新在考察日本图书馆的基础上，全面阐述了“图书馆自由”概念的内涵及其思想来源。2004 年的中国图书馆学会年会上，图书馆法与知识产权研究专业委员会主持的分会场的主题是“图书馆权利”，这是“图书馆权利”概念第一次出现在我国图书馆的学术研讨会中。2005 年 1 月，中国图书馆学会首次新年峰会上引人注目地将“图书馆权利”议题作为首要议题，随即《图书馆建设》推出“走向权利时代”新栏目，程焕文的“图书馆权利研究”获国家社科项目立项，他们标志着图书馆权利或用户对于图书馆权利这一命题已经堂而皇之地扎根于中国图书馆学的理论中。近年来，程焕文、范并思、李国新、蒋永福、程亚男等知名专家以极大的热情宣扬图书馆权利思想，图书馆界无论在理论研究上还是在工作实践中都在努力正视和关注图书馆权利问题。“平等利用信息资源是用户的基本权利”、“自由利用信息资源是用户的基本权利”和“免费服务是自由平等利用的保障”等图书馆权利理念不断深入人心并付诸实践。

作为图书馆权利的一项重要内容——读者隐私权虽然尚未得到图书

^① 程焕文、张靖编译：《图书馆权利与道德》，广西师范大学出版社 2007 年版，第 2 页。

馆界应有的重视,但该领域预计将是学者重点研究、探讨的方向,以推动图书馆权利研究的进一步深化。对此,2012年叶继元在《图书情报与档案管理学科未来五年重点研究领域与选题》一文中提出要“加强信息资源消费中隐私权、知识产权等法律问题研究”。^①

第二节 国内外研究现状

一、国外的研究

国外对于读者隐私权的研究可以说由来已久,许多学者纷纷提出自己的看法和建议。早在1976年,Stephen Harter和Charles Buscha在美国《图书馆杂志》(*Library Journal*)上发表了《图书馆与隐私权法》(*Libraries and Privacy Legislation*)一文。作者指出对图书馆读者隐私权的理解不应该局限于读者的流通记录,读者的隐私是一个复杂的概念,除此之外,作者还提出了图书馆保护读者隐私需要解决四个方面的问题:图书馆有效地开展工作需要哪些读者信息;图书馆员需要哪些个人数据信息以及这些数据如何被利用和保存;如何制定隐私保护制度和使用哪些技术来管理读者个人信息;与图书馆投资者和个人组织相关的隐私权规定。^②概括来讲,国外相关研究主要从五个角度展开。

1. 读者隐私保护现状的实证研究

用统计学的方法,通过问卷调查和座谈等形式,了解读者对图书馆隐私问题的认识和态度,在此基础上通过对调查数据的分析,得出结论并给出建议。

英国拉夫堡大学的信息管理系在英国博物馆、图书馆、档案馆管理委员会的资助下于2000年6月—2002年11月对网络环境下图书馆的读者隐私进行了调查。其中57%的图书馆员将“提供优质服务”排在首

① 叶继元:《图书情报与档案管理学科未来五年重点研究领域与选题——〈高校哲学社会科学管理学部图书情报与档案管理学科战略规划研究报告〉解读》,《中国图书馆学报》2012年第1期。

② 陈嘉慧:《国外图书馆服务中用户的隐私保护文献研究》,《图书情报工作》2006年第9期。

位,将“公平获取数据”这一因素排在第二位,仅有6%的图书馆员将“隐私”和“秘密”排在了第一位。^①

2003年8月至2004年1月,约翰斯(Johns)和劳森(Lawson)在爱荷华州大学对444名该大学的学生作了相关调查,调查内容涉及学生对图书馆可能收集的用户在线使用数据的类型和图书馆可能被要求向学校以外的机构提供相关数据的有关法律的了解程度;对于合法收集使用可能涉及用户隐私的数据的看法。调查结果显示,该大学的学生普遍都比较重视他们的网络隐私问题,但是关于可能侵犯他们的网络隐私权的相关立法和学校政策,学生们都不是很了解。作者认为,学校和学校图书馆有义务让学生清楚地了解可能涉及他们隐私的所有立法内容和政策。^②

2007年,图书馆界的权威组织OCLC推出了《网络世界的分享、隐私权和信任:给OCLC成员的报告》,报告发布了关于在线社会空间的最终用户和图书馆员对社会性网络的态度及其习惯的研究结果,揭示了参与调研的6个国家(加拿大、法国、德国、日本、英国和美国)的一般公众和美国的图书馆馆长对社会性网络、隐私和信任的看法。最后,报告指出,所有参与调查的国家及其图书馆都一致认同图书馆在网络环境下保护用户信息隐私是十分必要的。^③

T. Magi通过问卷调查的方法,调查美国有多少图书馆不仅制定了保密政策,而且还采取具体的实际措施保护用户机密。结果发现许多图书馆虽然有隐私权保护政策,但在日常实际工作中,却会无意中泄露用户信息,破坏用户机密。在访问中有些图书馆员根本没意识到这样做已经泄露了用户的隐私。调查者建议图书馆必须制定正确详细的措施以确保在为用户提供便捷服务的同时又保护了用户的隐私权,同时对图书馆员进行相应的培训,提高保护用户隐私权的意识。^④

① 向海华:《数字图书馆中用户隐私保护的新问题——用户的高度信任与图书馆员的准备不足之间的矛盾》,《图书与情报》2005年第1期。

② 许维娜:《中美图书馆用户隐私权保护比较研究》,《新世纪图书馆》2009年第2期。

③ 董文军:《〈网络世界中的分享、隐私和信任:给OCLC成员的报告〉解读》,《图书馆理论与实践》2008年第4期。

④ 廖璠、黄丹珠:《国外图书馆用户隐私保护理论与实践研究进展》,《情报理论与实践》2012年第4期。

2. 参考咨询服务下的读者隐私保护研究

数字参考咨询服务作为现今图书馆的一项核心服务内容,对于数字参考咨询服务中的读者隐私保护研究是必不可少的。

Paul Neuhaus 在《数字参考服务中的隐私权》(*Privacy and Confidentiality in Digital Reference*)一文中认为,图书馆必须与政府部门和数字参考服务软件的提供商共同努力对读者的隐私权进行保护,并且指出了隐私政策必须包括的十大要素,包括:①指出收集哪些信息;②指出谁能接触到这些图书馆记录;③加密技术的使用说明;④图书馆用户有浏览、修改和删除本人记录的权利;⑤记录只是图书馆日常工作的应用和数据汇总;⑥记录只供图书馆内部使用;⑦符合相关规定的人士才能使用这些记录;⑧个人数据信息不能随意公之于众;⑨图书馆不能将个人信息传送、共享、售卖给第三方;⑩图书馆记录在法律规定的情形下以及收到法庭的传票时将会被公开。^①

Manju Vijayakumar 认为在图书馆服务管理层面,隐私性与权威性、经过培训的专家、信息可获取性、宣传、及时评估是评价网络咨询服务质量的主要标准。

Amy VanScoy 和 Megan Oakleaf 认为通过采取下列行为,图书馆员不仅可以有效保护网络用户信息隐私,还可以提高数字咨询服务水平:一是通过市场营销推广数字参考咨询服务;二是提高基于页面的用户满意度;三是开展用户培训;四是加强管理;五是与第三方合作机构及时沟通。^②

3. 隐私保护政策的研究

目前,国外大部分图书馆网站上都有用户隐私保护政策,但关于图书馆隐私保护政策的理论研究并不多,其中,比较有代表性的研究有:

1983年,《图书馆杂志》上刊登了由 Joun C. Swan 撰写的《公共记录与图书馆隐私权》(*Public Records and Library Privacy*)一文。作者对当时美国 17 个州的图书馆记录机密政策分别进行了介绍,指出:保护

① Paul Neuhaus, "Privacy & Confidentiality in Digital Reference", 2003 (1), *Reference & User Service Quarterly*.

② Amy VanScoy etc, "Online Privacy vs Enhancing Virtual Reference", *ACRL Eleventh National Conference*, 2003.