

王玉林

图书馆与读者之间服务关系的法律性质及相关问题^{*}

摘 要 图书馆与读者间服务关系的法律性质,表现为二者之间的服务关系是民事法律关系。

图书馆与读者间法律关系的内容,包括图书馆和读者各自享有的权利和义务。二者之间服务关系要依靠法律、法规进行调整。参考文献 14。

关键词 图书馆 读者 服务关系 民事法律关系 关系调整

分类号 G250

ABSTRACT The legal nature of the relationship between library and reader is represented as a civil legal relationship. The contents of the legal relationship between library and reader include the rights and responsibilities of both library and reader, and their service relationship is to be regulated by laws. 14 refs.

KEY WORDS Library. Reader. Service relationship. Civil relationship. Regulation of relationship.

CLASS NUMBER G250

1 图书馆与读者之间服务关系的法律性质

1.1 图书馆与读者之间的服务关系是法律关系

众所周知,图书馆与读者之间的关系是一种服务关系。读者有接受图书馆提供服务的权利,图书馆有向读者提供服务的义务。图书馆与读者之间的这种权利与义务关系是由法律规定的。《普通高等学校图书馆规程》(修订)不仅在第二条中规定,“高等学校图书馆必须贯彻国家的教育方针,履行教育职能和信息服务职能,为培养德、智、体、美等方面全面发展的人才,发展教育科学文化事业,建设社会主义物质文明和精神文明服务”,而且在第三条中要求高等学校图书馆“应积极采用现代技术,实行科学管理,不断提高业务工作质量和服务水平,最大限度地满足读者的需要”,“做好流通阅览、资料传送和参考咨询工作,积极开发文献信息资源,开展文献信息服务”。同时,还在“读者服务”一章中对具体的服务项目和读者享有的权利作了详细规定。图书馆方面的其他法律法规,如《国家教委中等专业学校图书馆规程》、《省(自治区、市)图书馆工作条例》等也有类似的规定。从以上规定可以看出,图书馆的服务职能是其主要职能之一,服务的直接对象是读者。法律既然明确规定了图书馆的服务职能和读者享受服务的权利,那么图书馆与读者之间的服务关系就是由

法律规范进行调整的,是一种法律关系。

法律关系是指根据法律规定所形成的权利和义务关系。在图书馆与读者之间的法律关系中,图书馆与读者之间的权利与义务是由图书馆法(广义的)所规定的。图书馆法有狭义和广义之分。狭义图书馆法是指冠以图书馆名称,专门用来调整图书馆法律关系的法律法规。广义的图书馆法是指所有调整图书馆法律关系的法律规范的总称,而不仅仅指上述狭义上的图书馆法。根据图书馆法的规定,在图书馆与读者之间的服务与被服务关系中,读者和图书馆各自享有相应的权利,承担相应的义务(后文将有详述)。

1.2 图书馆与读者之间的服务关系是民事法律关系

法律关系的形成是由一定的法律事实引起的。上述图书馆法(狭义的)对图书馆与读者之间的法律关系作了规定,但这种关系只是一种抽象的法律关系,对于法律关系的主体而言,权利和义务都是预期的,只有通过一定的法律事实,才能将抽象的法律关系变成具体的法律关系,才能在特定的读者与特定的图书馆之间形成具有确定权利和义务内容的服务与被服务关系。法律事实是指由法律规定的能够引起法律关系产生、变更和消灭的客观情况或现象。它包括事件和行为。图书馆与读者之间的服务与被

^{*}本文为安徽技术师范学院人文社会科学研究基金资助课题研究论文之一。

服务关系是由行为引起的,即通过合同在他们之间形成了具有确定权利义务内容的服务关系。读者向图书馆提出办证申请或提出服务请求,图书馆接受了,就表示在图书馆与读者之间的服务合同成立。读者可以基于该合同要求图书馆提供符合要求的服务;图书馆也同样可以在依照合同履行服务义务后向读者表达自己的合法权利。

图书馆与读者之间的服务关系是民事法律关系。图书馆与读者之间的服务与被服务关系是通过合同建立起来的。在这种法律关系中,图书馆与读者之间的主体地位是平等的。平等主体之间的法律关系是民事法律关系。民事法律关系是民事法律规范调整的,在平等主体之间形成的以民事权利和义务为核心内容的社会关系。图书馆与读者之间的服务关系是由民法通则、合同法、图书馆法(狭义上的)、消费者权益保护法等法律法规中的民法规范调整的,具有特定权利和义务内容的社会关系。在该种民事法律关系中,读者和图书馆是法律关系的主体,他们互享权利,互负义务。

这里需要说明的是,民事法律规范并不仅仅存在于民法中,其他部门法中也同样存在民事法律规范。这就是《普通高等学校图书馆规程》等行政法规中存在民事法律规范,并调整图书馆与读者之间服务关系的原因。

2 图书馆与读者服务间法律关系的内容

图书馆与读者之间法律关系的内容是指在图书馆与读者之间所形成的民事法律关系中,图书馆与读者享有的权利和承担的义务的总和,包括图书馆的权利与义务和读者的权利与义务两部分。

2.1 图书馆享有的权利和应承担的义务

在图书馆与读者之间的服务关系中,图书馆享有的权利主要有服务方式和手段的选择权、文献及服务设施的管理权、对违规读者进行处罚的建议权和获得合理报酬等。对违规读者进行处罚的建议权,是指图书馆享有对违反图书馆法律法规和规章制度,损害图书馆利益的读者,有向其所属单位或其他机关(机构)建议对他进行处罚的权利。图书馆的这些权利是图书馆职能所要求的,是其在服务关系中的地位决定的。

图书馆承担的义务主要是:按约定提供服务,保证服务质量;提高文献资料采购质量,并妥善保管好文献资料;加强设备维护,保证读者使用等。

2.2 读者享有的权利和应该承担的义务

根据相关法律法规(广义上的图书馆法)的规定,读者享有的基本权利包括文献资料的使用权、图书馆服务设施的使用权、文献采购的参与权、知情权和咨询权等。文献资料使用权和图书馆设施使用权是读者享有的接受图书馆服务的最基本的权利,是实现读者通过图书馆获取信息,满足学习、科研及其他文化生活需要的基本保证。文献采购的参与权和咨询权是在上述两种权利基础上延伸出来的权利。文献采购的参与权是为保证图书馆采购的文献资料能够符合读者需要而设立的一项权利。知情权是指读者有知悉图书馆服务项目、服务内容、服务质量、双方权利和义务的真实情况的权利,是读者接受图书馆服务的前提。咨询权是读者为了方便快捷地获取图书馆的服务,实现文献资料和服务设施使用权而设立的辅助权利。

现实中,由于读者在图书馆与读者之间的服务关系中处于相对较弱的地位,读者的这些权利往往得不到有效保障。

读者在享受权利的同时也必须承担一定的义务。在图书馆与读者之间的民事法律关系中,读者的义务主要是遵守图书馆方面的法律法规和规章制度,爱护图书馆财物,维护图书馆秩序和缴纳应该缴纳的费用等。

3 图书馆与读者之间服务关系的调整

3.1 调整图书馆与读者之间服务关系的主要法律法规

在我国,调整图书馆与读者之间服务关系的法律法规主要有图书馆法(狭义上)、《民法通则》、《合同法》、《消费者权益保护法》等。

图书馆法是调整图书馆与读者之间服务关系的最直接的法律。我国《图书馆法》尚在制定中,现有的狭义上的图书馆法是几个地位低、效力不高的部门规章及一些地方法规,如《普通高等学校图书馆规程》(修订)、《省(自治区、市)图书馆工作条例》、《国家教委中等专业学校图书馆规程》等。不过,虽然它们法律地位不是很高,但是它们都对图书馆和读者之间的权利和义务作了较明确的规定。它们中关于二者权利义务的规定,是我国目前调整图书馆与读者之间服务关系的主要法律规范。

《民法通则》对公民的民事主体资格、民事权利与民事责任等都作了原则性的规定,是调整民事法律关系的基本法律。图书馆与读者之间的服务关系既然是民事法律关系,那么它就要受《民法通则》的

调整,作为法律关系主体的图书馆和读者,其权利能力和行为能力都必须符合《民法通则》的要求。

《合同法》是对基于合同而产生的法律关系进行调整的法律。“合同是平等主体的自然人、法人和其他组织所实施的一种民事法律行为,是以设立、变更或终止民事权利义务关系为目的和宗旨的。”图书馆与读者之间的服务关系如前文所述,实际上是一种合同关系,双方的权利、义务由合同约定。因此,合同法是调整图书馆与读者之间服务关系的重要法律。

合同有书面和口头之分。目前,我国在图书馆服务中使用的合同,多是根据图书馆服务惯例而约定的口头合同。这种口头合同在出现违约后,往往因缺少证据而不利纠纷的解决。因此,笔者建议,最好在服务中能够使用书面合同,特别是在有偿服务中。

《消费者权益保护法》是调整基于消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务而产生的法律关系的法律。目前,对图书馆与读者之间的服务关系是否受《消费者权益保护法》的调整有两种不同的看法:一种观点认为图书馆与读者之间的服务关系应受《消费者权益保护法》调整;另一种观点则认为图书馆的服务是基于图书馆的公益性而提供的,他们之间的服务关系不应受《消费者权益保护法》的调整。

但笔者认为应区别对待:在图书馆与读者之间的服务关系中,实际上存在着两种服务,即有偿服务和无偿服务。基于图书馆的职能而为读者提供的不需要收取报酬的服务是无偿服务,如高校图书馆向本校读者提供的文献外借和室内阅览等常规服务。通过服务而向读者收取报酬的是有偿服务,如高校图书馆向社会读者提供的科技查新服务等。有偿服务应受《消费者权益保护法》的调整,而无偿服务则不应该受它调整。因为有偿服务和无偿服务分别构成两种不同类型的合同,即有偿合同和无偿合同。在这两种合同中,主体的义务内容是不一样的。在无偿合同中,作为服务的提供者的图书馆原则上只应承担较低的注意义务。因此,在出现违约时,图书馆虽不能免除责任,但应酌情减轻责任。无偿合同的这种责任特征,是与《消费者权益保护法》强调服务(或商品)提供者的注意义务,保护消费者合法权益的精神不相符的。但是,无偿合同的这种责任特

征又是实实在在存在的,而且也是合理合法的。对这种现象的合理解释,就是图书馆提供的无偿服务不是《消费者权益保护法》调整的对象。

3.2 图书馆与读者之间服务关系中纠纷的解决

图书馆与读者之间服务关系是一种民事法律关系,因此,适用于民事纠纷的解决方法,如协商解决、调解和诉讼等,同样适用于图书馆与读者之间服务关系中发生纠纷的解决。协商和调解,是解决图书馆与读者之间在服务过程中产生的纠纷的最好方式。它既有利于问题的全面解决,又有利于保持二者之间的良好关系,使服务与被服务关系得以维持。诉讼是在不得已的情况下才使用的一种解决纠纷的方法。它有利于纠纷的彻底解决,但不利于双方关系的保持,一般情况下最好不用。

参考文献

- 1 普通高等学校图书馆规程(修订). <http://www.law.com.cn>
- 2 国家教委中等专业学校图书馆规程. <http://www.law.com.cn>
- 3 省(自治区、市)图书馆工作条例. <http://www.law.com.cn>
- 4 国家教委关于印发《中小学图书馆(室)规程》的通知. <http://www.law.com.cn>
- 5 国家计划委员会《关于北京图书馆申请办理读者阅览卡的函》回复. <http://www.law.com.cn>
- 6 中华人民共和国消费者权益保护法. <http://www.law.com.cn>
- 7 沈宗灵. 法理学. 北京:北京大学出版社,1999
- 8 王小会. 试论图书馆读者的权利与义务. 四川图书馆学报,2001(4)
- 9 中华人民共和国民法通则.
- 10 王利民主编. 民法学. 北京:中国人民大学出版社,2000
- 11 陈小君主编. 合同法学. 北京:中国政法大学出版社,1999
- 12 中华人民共和国合同法.
- 13 郭丽娟.《从消费者权益保护法》看读者的合法权益. 图书馆杂志,2001(5)
- 14 黄桂兰. 论图书馆读者的消费权益及其保护. 大学图书馆情报学刊,2002(2)

王玉林 馆员。通讯地址:安徽凤阳安徽技术师范学院图书馆。邮编 233100。

(来稿时间:2003-05-06)