

# 论高校档案网站的服务定位

□ 江门职业技术学院 唐祖军

**摘要** 高校档案网站在服务师生、提高档案服务水平上发挥着重要作用。高校应在调查分析的基础上,正确确定档案网站的服务定位,以提高档案网站的信息交流、档案查询和服务指导水平。

**关键词** 高校 档案网站 服务定位

高校档案网站在高校信息化建设中发挥着重要作用,它已成为沟通档案内外、校内校外的重要桥梁,成为高校师生了解档案信息、了解档案工作、查阅利用档案的重要平台。为创新档案工作,提高档案服务水平,充分发挥信息技术在服务高校档案领域中的重要作用,各高校纷纷选择建立档案网站。档案网站的服务定位,直接决定网站的质量和功能的实现。本文笔者将就高校档案网站在服务高校工作中如何定位谈谈自己的看法。

网站建立的目的,是网站服务的目标和方向,直接关系到网站服务的定位和建设的所有后续工作。就高校业务内容讲,高校档案网站建设应以服务高校管理、服务师生教学、服务校友查询、服务科学研究、服务高校长远发展为目的,为档案利用者和档案工作者之间架起一座互动的桥梁,为档案信息跨时空传播提供通道。因此,高校档案网站在策划时,应在服务功能定位上充分体现建站目的。

档案网站的服务定位,应建立在档案信息利用需求的基础上,根据利用者需求细分的结果来设定。因此,扎实的档案信息需求调查分析,是明晰档案网站服务定位的必要前提。通过问卷调查,可以了解高校师生和社会群体对档案的现实需求和潜在需求,了解档案在他们的生活和工作中发挥作用的方方面面,了解他们使用档案后产生的效益,了解他们对档案工作的意见和建议等。根据问卷调查结果进行统计分析,了解不同工作部门、不同工种、不同职业的师生和人群对档案信息的需求状况。

高校档案网站的服务定位包括服务目标人群定位,服务功能定位,服务形象定位。服务目标人群定位决定着网站面向的服务群体,服务功能定位决定着网站功能的实现,服务形象定位决定着网站的辨识度。三者相互联系,相互影响,服务目标人群定位直接影响着档案网站的功能,而档案网站功能的变化,又直接影响到服务目标人群和网站形象。

1. 档案网站服务目标人群定位。高校档案部门要认真细致的分析社会需求调查结果,明确已有的和潜在的档案信息需求群体,从而确定档案网站的目标访问群体。任何一个网站,都不可能将每个人都纳入自己的目标访问群体范围,只能是对档案信息具有潜在或现实需求的一部分人群,高校档案网站就是主要面向他们服务的。

因此,高校档案网站的建设不能闭门造车,要根据档案信息的利用需求和调查研究、统计分析的结果确定自己的服务目标人群,这是做好网站的基础。脱离了服务目标人群的需要而一意孤行,只是高校档案网站一厢情愿的行为,不能真正发挥其服务功能,档案网站的建设也终将成为一种可有可无的摆设。另外,在设定高校档案网站目标人群定位时,还应分析高校馆藏档案的成分、结

构,并结合本校馆藏档案信息资源的优势和特色,最终确定本校档案网站的服务目标人群。

2. 档案网站服务功能定位。档案网站功能的设定,是完成和实现网站建立目的的载体。高校档案网站的功能并不是越多越好,关键要有自己的明确定位,如果网站功能定位模糊,很可能访问人群迅速流失,或处于没有固定访问人群的尴尬境地。档案网站的功能定位,受馆藏档案信息内容、网站建立目的和网站目标访问人群等诸多因素的影响。但无论如何,笔者认为,一个成功的高校档案网站应该将展示和互动两大功能很好地结合起来。

高校档案网站的展示功能,可以通过以下细分功能来实现。

用户查询功能。这是高校档案网站的基本功能,承载和吸引着档案网站最大的服务群体。高校档案网站可以通过建立目录数据库和全文数据库,提供题名检索、责任者检索、文号检索、关键词检索、摘要检索、成文日期检索、人名检索、载体形式检索、档案类型检索等多途径的信息检索,利用者可以在此查询学校历年发文、历届毕业生的新生录取名册、学籍和成绩、毕业生名册、基建项目档案、科研课题档案、荣誉证书档案、财会凭证档案等。通过这些查询功能,能将高校档案馆藏信息全面、深刻地展示给利用者。

文化宣传功能。高校是文化传播的重要阵地,也是中国传统文化和现代文明的传承者。在高校发展中,每所高校都积淀了自己独特的校园文化,这些文化元素,在高校档案馆藏中,都或多或少有所体现。高校可以通过档案网站,将能反映本校独特校园文化的档案材料如校徽及含义说明、校训及释义、校歌、社团文化活动及学术论坛的图片等展示出来,让社会、师生了解本校的校园文化,以增强他们对学校的认可,也可增强学校的凝聚力和美誉度。

知识传播功能。档案是人类智慧和知识的结晶,它记录着人类解决问题、发现问题的方法和经验,它在人类征服自然,改造世界的活动中,发挥着重要作用。高校的一项重要职责就是服务社会,为更好地发挥其公益作用,档案部门可以充分发挥档案馆藏资源的优势,将馆藏的“死信息”变为“活知识”,在不违背保密要求和知识产权保护的前提下,可以通过直接公布、编研、统计等方法,将学校的部分科研成果、教学成果等通过档案网站发布,传播知识,造福社会。

信息发布功能。高校档案网站是发布专业动态、行业信息的窗口,也是高校专、兼职档案员和文书人员信息交流和业务交流的平台,他们可以通过档案网站获取有关档案保管、档案分类与整理、档案鉴定等专业技能的最新做法和动态,也可以在此了解国内外档案学科发展现状和兄弟院校档案工作先进的理念、经验和做法。

案例展示功能。档案利用是档案工作的最终目的,档案利用实例,是社会从不认识档案到认识档案、从接纳档案到主动利用档案

# 从“人肉搜索第一案”看网络隐私权和知情权的平衡

□ 中山大学 叶 繁 蒋啸南

**摘要** 本文针对我国网络隐私权和知情权法律规制的缺乏,利用名誉权来间接保护网络隐私权的现状,解析“人肉搜索第一案”,提出从立法角度要注重个人信息自由流动和隐私保护并重原则、个人信息最小使用和民众信息意识觉醒等原则,并充分发挥行业规制、建立行业自律模式等方面保证网络隐私权和知情权的协调发展。

**关键词** 人肉搜索 网络隐私权 网络知情权

所谓“人肉搜索”就是利用现代信息科技,变传统的网络信息搜索为人找人、人问人、人碰人、人挤人、人挨人的关系型网络社区活动,变枯燥乏味的查询过程为一问一答、八方回应,一石激起千层浪,一声呼唤惊醒万颗真心的人性化搜索体验<sup>[1]</sup>。网络社区中受众的智慧使得网络的共享性、开放性得到了更好的体现,但标榜追求真相和正义“人肉搜索”,占据了道德评判的制高点,将私人空间和个体权力据为己有。

## 一、人肉搜索第一案

起源于2001年陈自瑶事件的人肉搜索,先后经历了“虐猫事件”、“铜须门事件”等,呈现出愈演愈烈之势。在众多人肉搜索案例中,虽然事件各有不同,但本质上却是相同的:即在事件公布以后,网民从不同认知角度挖掘事件的蛛丝马迹,拼凑各方经论证的线索,完成对事件真相的还原,第一时间暴露当事人的隐私。如果说之前发生的人肉搜索案件是网络隐私权和知情权的摩擦,2008年发生的“人肉搜索第一案”则是两者矛盾的激化。姜岩用生命声讨她的丈夫王菲和“第三者”。在自杀之前,姜岩在网上写下了自己的“死亡博客”,引起网民的空前关注。网民从在论坛里漫骂,到专门设立网站群起而“骂”之,再到启动“人肉搜索”揭露隐私,“死亡博客”事件从网络漫骂的口诛笔伐转换成现实中的人身攻击和群体围堵,这场“讨伐”终于演变成一起“网络暴力案”。2008年被人肉的王菲最终选择走上法庭,将转载姜岩博客的三家网站列为被告。人肉搜索从虚拟的网络世界进入了现实生活中的司法程序。

## 二、网络隐私权和网络知情权

### 1. 网络隐私权。网络隐私权,是指“公民在网络中享有的私人

的指向标。档案网站,可以通过展示典型利用案例,以真实、生动的实例影响人们,让高校师生认识到利用档案能解决工作和生活中的很多问题,进而逐渐培养他们收集档案、保管档案和利用档案的意识,从而在高校形成人人收集档案信息、人人利用档案信息、人人支持档案工作的积极氛围。

高校档案网站的互动功能,可以通过以下细分功能来实现。

**行政服务功能。**高校可以利用网站,发布档案行政部门颁发的行业标准和文件,发布各种档案法规及其实施办法,发布各种地方档案工作条例,发布各种档案工作从业规范等,以此服务和指导各兼职档案员和文书处理部门的档案收集与立卷工作。

**互动交流功能。**高校档案部门应充分发挥网站信息沟通在服务高校工作和档案工作中的重要作用,让民主、人本的服务理念渗透到每一个利用者的心理。网站可以通过设立档案论坛、在线咨询、师生留言、QQ群、利用预约等通道,更好地与师生交流,让利

生活安宁与私人信息依法受到保护,不被他人非法侵犯、知悉、搜集、复制、公开和利用的一种人格权,也指禁止在网上泄露某些与个人有关的敏感信息,包括事实、图像以及诽谤的意见等”。网络隐私权是传统隐私权在网络环境下的延伸,其核心是网络环境下对隐私权的控制和利用。“人肉搜索”是作为信息传递的工具而言,本身并不带有褒贬的色彩,如果说其是信息逐步积累的过程,对隐私权侵犯与否的判断则来自于是否超越公众所能分享信息的“度”,从范围、对象上而言,对公共领域中事件和人物的评论,是公民舆论自由的体现,合理合法;对非公共领域中私人问题的探讨,则应止步于权利人所许可的范围内。

**2. 网络知情权。**知情权是指法律规定公民享有获取信息的权利。网络环境下非实名制信息共享突出的特点表现为,信息交流作为一种缓和矛盾和紧张情绪的社会安全阀而存在,个人信息表达受到群体意志的支配和影响,对当事人相关情况的泄露就是受群体情绪的控制和网民个人责任意识的消失的情况下产生。在“人肉搜索”共同利益目标确定后,非正式虚拟群体组织也随之产生,在群体价值取向驱策下陷入“非理性狂乱”的网民降低了自我认知和判断标准,熟识当事人的网民将当事人的个人信息发布到网络,成为群体努力的斩获。不同于传统的机器搜索,人肉搜索在其之上加入人的智能,并在萃取经辨识信息的基础上,汇集多方信息资源,形成有序化的反馈。

### 三、隐私权和知情权的正面碰撞

人肉搜索的受众参与主要有两类角色:第一类,主动推动事件发展解决,在论坛上积极提供线索和认知的网民,这种网民主要在

用者和咨询者感受到无处不在的方便。

**对外链接功能。**为方便高校专兼职档案员及时了解各地档案业务发展状况和学术动态,互相学习,借鉴兄弟院校好的工作经验和做法,高校档案网站应开通对外连接功能,方便大家开阔视野、拓展思路、交流业务、共同提高。

**3. 档案网站服务形象定位。**从心理学的角度来看,形象就是人们通过视觉、听觉、触觉、味觉等各种感觉器官在大脑中形成的关于某种事物的整体印象,简言之是知觉,即各种感觉的再现。形象不是事物本身,而是人们对事物的感知。高校档案网站的形象,是在长期服务中,给师生、同行、社会留下的印象。高校档案网站应从利用查阅者需求出发,通过服务功能定位培育自己的形象定位,即服务性和指导性相结合、知识性与趣味性相结合、严肃性与活泼性相结合,以人为本,无时无刻不体现出对访问群体的服务与关怀的服务形象。