

基于半结构化访谈法的普通高校图书馆 服务视障师生研究

□林英*

摘要 我国自2015年起正式向残疾考生全面开放普通高考,将有更多有视力障碍的学生进入普通高校求学,高校图书馆须为向视障读者提供服务预作准备。通过对已在普通高校就读或任职的视障师生进行半结构化访谈,了解其文献需求、利用图书馆现状和遇到的困难。结果显示目前在校的视障师生有较高的信息素养,尽可能自行克服了利用图书馆资源时遇到的障碍。高校图书馆不应安于现状,可从细节入手,逐步改善图书馆无障碍软硬环境,提升为视障师生人性化服务的水平,促进高等融合教育进一步发展。

关键词 普通高校图书馆 视力障碍者 无障碍环境 人性化服务

分类号 G252.0

DOI 10.16603/j.issn1002-1027.2016.04.009

1 问题的提出

2015年,中华人民共和国教育部、中国残疾人联合会印发了《残疾人参加普通高等学校招生全国统一考试管理规定(暂行)》^[1],从制度层面为残疾考生参加高考提供了平等机会和合理便利,有利于维护残疾人合法权益、促进教育公平。有视力障碍的盲生从此也正式告别仅靠“单考单招”入读有限的数所高校的针灸、按摩和音乐专业的历史,拥有了平等接受高等教育的机会。据教育部统计,2015年全国共有6个省(区、市)的8名盲生参加高考,其中7人被中央音乐学院等普通高校录取(6名本科、1名专科)。教育部还要求更多普通高校积极创造条件,合理安排并有效宣传适合残疾考生就读的普通专业,进一步完善录取办法,并为残疾生入校后学习和生活提供帮助和便利^[2]。可以预期,将陆续有更多包括视障学生在内的残疾生进入各普通高校,推动高等融合教育进入新阶段。

作为为教学和科学研究服务的学术性机构,高校图书馆的建设和发展应与学校的建设和发展相适应^[3],当各普通高校面向视障学生开放招生时,高校图书馆也要做好充分准备。一项针对我国35所

985高校图书馆的调查显示,大多数受访图书馆没有专门针对残疾人的服务^[4]。以往针对视障读者服务的研究,大多基于公共图书馆,而高校图书馆与公共图书馆在职能侧重、读者需求等方面存在差异,所以在为视障读者服务方面不可机械复制公共图书馆的做法,应探索符合高校教学科研需要的服务方式。笔者身为在高校图书馆工作的二级视力残疾(盲)人,有机会接触到一些克服了各种障碍,在各普通高校入读或入职的视力障碍学生或教师,于是通过半结构化访谈方式,了解他们接受图书馆服务的现状,分析他们的需求,提出可行性措施,希望对高校图书馆为视障读者服务具有参考价值。

2 研究对象与研究方法

2.1 研究对象

基于研究对象的特殊性和研究实施的可行性,本研究采用目的性和便利性相结合的抽样方法,按下列标准在国内筛选研究对象。

纳入标准: 就职或就读于国内普通高校;视功能障碍达到国家法定视力残疾标准(盲或低视力)者。

排除标准: 通过“单考单招”方式进入特定高校

* 通讯作者:林英,ORCID:0000-0003-4924-3292, reelylin@163.com。

特殊教育学院的针灸推拿、音乐专业就读的视障学生。

剔除标准:在校期间未利用过图书馆资源者;在校期间未参与任何科研项目者。

说明:已在高校任职、有视力障碍的教师,因教学与科研的需要,对图书馆服务需求多、体验深,可为高校图书馆服务视障读者提供有价值的意见和建议,故纳入研究对象;对于以“单考单招”方式集中录取的特定专业的视障学生,因人数较多、专业限定,为他们提供的图书馆服务应更有针对性,本研究暂不讨论,故予排除;有的研究对象虽就职或就读于普通高校,却因不同原因不参与科研,也基本不使用图书馆资源,故予以剔除。

最终有 7 位符合上述要求的师生成为研究对象。

2.2 研究方法

定性研究是由访问、观察、案例研究等多种方法组成,目的在于描述、解释事物、事件、现象、人物并更好地理解所研究问题的研究方法,广泛应用于社会科学研究的多个领域^[5]。访谈法是定性研究收集并分析资料的方法之一,通过直接或间接与研究对象进行有目的性的交谈,以了解和理解受访者对研究问题的看法^[6]。

本研究的研究对象受视力障碍程度、学科特点、学术研究层次等因素影响,对图书馆服务的体验和存在差异,通过定性研究中的半结构化访谈法可以深入了解他们对目前高校图书馆为视障读者服务的体验、归纳他们的需求特点、探讨服务的改进方向。

正式访谈前先发送访谈提纲,请受访者预作准备,以提高访谈效果和质量;由于受访者分散于国内各地,故采用间接访谈方式,通过电话完成一对一访谈,每位受访者的访谈时间约 45 分钟;访谈记录整理好后交予受访者确认,均得到受访者认可。

3 访谈结果

3.1 视障师生的基本情况

7 位受访者的视力障碍情况、所在专业类别、科研情况等见表 1 所示。

从表 1 可见,7 位受访者的视力受损情况有所差异,阅读时大多已需要借助放大镜等助视器具或能朗读屏幕上文字的读屏软件;掌握盲文者仅 1 人且表示未用以进行阅读;均参与了科研课题研究,且均曾撰写、发表学术论文,均具有较好的信息素养。

3.2 视障师生的文献需求

为满足学习、授课、科研需要,视障师生同样有文献需求,但由于视觉障碍,所需文献资料应以适当方式为他们利用。

从访谈对象情况看,掌握盲文者仅 1 人且不以之作为阅读手段。会盲文的教师 C 同时也表示:“触摸是真正的阅读,内容更入心,听读需要经历从入耳再入脑的转换过程,感受不及摸读深刻。但懂盲文者少、盲文书少、盲文点显器少也是现实。”

从现实情况看,电子版的数字文献资源是视障师生普遍接受并较方便利用的文献形式。数字文献可较方便地进行字体放大或转为语音输出,可适合不同视力情况的视障者阅读。

表 1 受访者基本情况表

项目	学生 A	学生 B	学生 C	教师 A	教师 B	教师 C	教师 D
性别	男	女	男	女	女	男	男
视力情况	0.1、视野小	0.08	0.1/0.2	0.2、视野小	0.25、视野小	光感	光感
残疾等级	二	三	二	三	二	一	一
阅读辅助	放大镜、读屏	放大镜、读屏	可不需	有时用读屏	放大镜、读屏	读屏等	读屏等
会否盲文	否	否	否	否	否	会,但不用于阅读	否
级别	大四,保研	研一	研三	副教授	博士、副教授	博士后、教授、博导	教授、博导
院校类别	985	211	省属	省属	省属	985	211
专业类别	理科	文科	理科	文科	理科	工科	文科
授课对象	/	/	/	本科生	本科生	本、硕、博	本、硕、博
科研课题	随导师参与	省级及其他	国家级、省级	省级及其他	省级及其他	国家级及其他	国家级及其他、国际合作
论文发表	有	有	有	25 篇	19 篇	国内外共 46 篇	论文数百篇,专著 10 部

受访的视障学生中,学生 A 和学生 C 所学专业是发展时间较长的传统学科,各种参考资料较为丰富,教师还会直接提供电子版的参考资料,自行检索和获取也较为方便。

学生 B 所学专业属新兴学科,图书馆和网上能获取的专业资料较少。“老师提供的参考书单共 18 本,图书馆里只找到 1 本;我们专业只有 3 个人,能买到的书就轮流看;老师也提供部分复印和扫描的参考书,但有的复印质量太差了,OCR 软件根本无法识别。”

受访的 4 位视障教师均属后天失明,即已在专业领域学习或研究了一段时间后达到法定残疾标准,他们以多年的专业积累作为教学、科研的基础,辅以电子资源、学术会议等其他渠道获取的专业信息,实现知识的更新和补充。

其中教师 D 的研究内容涉及大量最新出版物,阅读需求高,因此会利用图书馆新书目录、报刊新书介绍等渠道获取最新出版物信息,然后购买或借阅有兴趣的图书。“自己订了大量杂志,请人朗读目录和急需的内容,较不急需的可留待网上数据更新。”

3.3 视障师生使用图书馆情况

3.3.1 到馆阅览情况

为迎接视障师生读者到馆,各高校图书馆首先会考虑到硬件设施上的问题,如是否需要增加盲道等无障碍设施。以下为部分受访者的陈述:

“因为需要关注最新期刊动态,我会请人陪同我到图书馆翻阅期刊。多是读目录给我听,有特别感兴趣的就复印下来。”(教师 D)

“大部分的图书馆功能已能在网上满足需要,去图书馆的路上仍有障碍,所以现在较少去了。”(教师 C)

“图书馆的检索系统还是比较好用的,但书标等不清晰,找书有困难。”(学生 A)

“我去学院的资料室(分馆)比较多,因为图书馆(总馆)那里专业书籍比较少,检索用的电脑也不好。书库内的标识不够清楚,不容易找到书。没有复印设备,非外借书刊在馆内看不便,以至没法阅读。”(学生 B)

“不常去图书馆,因为专业书比较少,而且读研的学校的图书馆(书库内)光线不足,找书比较困难。以前上本科的学校的图书馆比较亮、比较好。”(学生 C)

分析以上陈述,可发现视障师生在尽可能地自行设法解决到馆阅览的困难:如上网访问替代到馆阅览;以请人陪同克服出行不便;以复印后扫描识别、形成数字文本克服无法用眼阅读等。

对于低视力视障者,能自行到馆,基本不需要盲道,给他们造成更多困扰且无法自行克服的问题主要包括馆内光线不足、库内排架标识和书标不够清晰、找书困难、缺少高亮度阅读灯、未配备复印设备等。

3.3.2 数字资源的获取和利用

馆藏数字资源有数量丰富、检索方便等特点,借助读屏软件等技术手段,视障师生能比较便捷地获取文献信息,开展教学与科研活动。

7 位受访者均曾使用过馆藏数字资源,主要包括中国知网、万方、维普、龙源期刊、SpringerLink、EBSCO 等国内外数据平台上的电子期刊和文献资料。需要使用读屏软件的受访者还掌握了自己利用软件,把 PDF 或其他格式的文档转换为用读屏软件朗读、摘录更为方便的文本文档的方法。但他们使用这些数字资源也并非全无障碍:

“我们学校图书馆的数字资源不能在校外访问,所以(有读屏的)家里的电脑不能用,办公室和图书馆的电脑上又没有读屏软件,所以没办法自己检索,都是找别人帮我查的。”(教师 A)

“有的数据库的界面用读屏软件访问不方便,有时很难(让读屏软件)找到需要朗读的内容。”(教师 B)

“电子资源的检索路径复杂,我都是找学生协助完成检索的。”(教师 D)

除利用馆藏电子资源外,受访者们均能利用网络获取相关学科内容、了解学术动态,常用的搜索引擎有百度、谷歌学术、爱问知识人等。

此外,教师 C 表示:“利用杂志社自身网站所获得的期刊信息的时效性更好,基本能满足研究需要。95% 以上的需求利用馆藏资源可得到满足。对于馆内查不到的,就请在香港或国外的学生协助查找。”教师 D 表示:“有的期刊网上更新的速度还是不够快,所以自己订阅了一些,每天 1 小时请学生朗读以掌握最新动态。”

3.3.3 参考咨询服务的利用

为师生提供有针对性的参考咨询、学科馆员服务,是各高校图书馆提升服务水平、深化服务内涵的

发展方向之一。以下是访谈中收集到的视障师生对参考咨询服务的体验:

“我没有使用过图书馆的参考咨询服务,不太了解具体有什么服务内容。”(学生 A)

“比较少使用参考咨询服务,图书馆负责咨询的老师在门口,不可能入内协助找书;都是自己在宿舍检索,没有请图书馆老师代查代检;使用过文献传递服务;不清楚什么是学科馆员。”(学生 B)

“曾请图书馆老师协助找过书;了解图书馆有参考咨询服务,但没有利用过。”(学生 C)

“没有使用过参考咨询服务,图书馆的人好像都挺忙,所以没去找,能自己找朋友解决的都自己找。”(教师 A)

“利用过参考咨询服务。图书馆老师的态度都很热情,所有服务都挺好的,经常找学科馆员协助解决问题,文献传递服务也很有帮助。”(教师 B)

“因为很少亲自去图书馆,所以也不太了解参考咨询服务,有需要都是让学生去代办的,应该有用过查新服务,其他的服务不太了解。”(教师 C)

“不知道图书馆参考咨询、学科馆员等服务内容,如果有当然非常好,没有向图书馆求助过,有问题自己设法解决。”(教师 D)

综合上述访谈结果,可见视障师生在利用图书馆参考咨询服务方面有差异,有表示相当满意的,但更多的表示不了解和未曾使用过,遇到困难时,视障师生更多地依靠朋友、学生等协助解决,即使了解可向工作人员求助,却因“咨询台远”、“馆员都很忙”等原因而转向自行克服障碍。

3.4 视障师生对图书馆服务改进的期待

对于图书馆服务的改进,视障师生一致认为图书馆网页,特别是数字资源界面在无障碍方面可进一步改善,网站设计宜简洁直观,数字资源检索界面需要更便于操作,特别是便于读屏软件的操作。

处在低视力级别的视障师生们希望图书馆标识更清晰、明确、馆内照明亮度适当提高或配备专用阅读灯。对于非外借书刊,提供复印、扫描等服务,以便自行作数字化处理。

对于参考咨询服务,视障师生们希望能扩大宣传,通过互动使双方增进了解,达到更好的服务效果。教师 D 的回答具有代表性:“新书介绍、文献传递、送书上门等服务听起来都相当有帮助,但之前不了解,如果图书馆能扩大相关服务的宣传,让我们了

解怎样得到这些服务就更好了。如有专业的学科馆员能按学科分类提供信息服务,如学科的发展方向等,对我们的教学科研将起到很好的促进作用。”

4 分析访谈结果,更好为视障师生服务

分析目前已在校视障师生利用图书馆服务情况,不难发现视障师生在尽可能自行解决利用图书馆资源中遇到的各种问题,没有给图书馆增添额外的工作量,甚至部分图书馆常规开展、能为视障师生提供有效帮助的咨询服务项目,也因各种原因未予利用。在开放残疾考生参加普通高考,更多的视障学生有机会进入高校就读的新形势下,图书馆不应满足于让视障读者自行解决问题的现状,而须更新观念,提高对视障读者服务的关注度,制定逐步改善图书馆无障碍软硬环境的目标并加以落实。

4.1 从细节着手改善视障读者体验

在高校就读或任职的视障师生,已具有较高的文化程度和信息素养,对图书馆的各项服务也有了较强的适应能力。图书馆从视障师生的实际情况出发,从细节入手提供人性化服务,即可有效提升其图书馆服务体验。

4.1.1 设置贴心实用的阅览座

公共图书馆开展视障服务,大多以设立独立的视障阅览室(区)为标志,负责盲文书籍的收藏及借阅,并配有助视器、专用电脑等设备,一方面便于管理和指导视障读者使用,另一方面也可作为视障读者的文化活动场所。

从本次访谈对象的情况看,高校视障师生到图书馆的目的与其他师生无异,不受视力、学科、书刊载体形式等限制。同时,不能否认视障师生在全校师生中的占比很小,为他们专设阅览室并无实质必要性,甚至可能造成资源浪费。

但可为视障读者设立专用的阅览座,配备较明亮的阅读灯,且在工作人员容易关注到的位置,以便视障师生在有需要时易于求助。这类座位不限制其他读者使用,但在座位上可设置说明,使其他读者明确视障读者有优先使用权。在设有学习共享空间的图书馆,也可安排某些房间供视障读者优先预约使用,以便有需要时,志愿者可在无干扰情况下为视障者提供面对面朗读等服务,美国一些高校图书馆即采用了这一做法^[4]。高校图书馆内基本都设有检索用电脑和电子阅览室,可选择 1 至 2 台电脑给视障

读者优先使用,预装免费的正版读屏软件、OCR文字识别软件等,便于视障师生到馆检索及将数字资源或纸质文献扫描后转换为可供读屏软件朗读的格式。这类阅览座、学习共享空间、电脑的设置,并不需要额外投入大量资源,重在满足视障师生的切实需要,具备可行性和实用性。

4.1.2 从易行处着手配备灯光、标识、盲道等

从访谈结果看,不同的视力状况导致了视障读者访问图书馆的方式及需求上的差异:

对于尚有一定视力、基本能独立行动的低视力视障者,图书馆内的光线、各种标识的清晰程度对他们查找书刊以及在馆内的行动有较大影响,改善馆内各书库、通道的照明、提高亮度,使用大号字、高对比度色彩、简洁明了的书库分布示意图、书库内外及书架类目标识等均能起到实质性辅助作用;此外,在台阶边缘铺设颜色鲜明的边线、给玻璃门帖上明显的提示性标线等对视障者的行动安全都相当有帮助。

对于视力受损严重的重度视障者,在高校的优势之一是较容易获得帮助,如找同学、学生等一起到图书馆,但学校和图书馆均不应由此而忽略了校内、馆内无障碍出行设施,如盲道、电梯内语音提示系统、无障碍卫生间等的配备。

4.1.3 完善网站信息服务的无障碍

“希望图书馆网站在无障碍方面能做得更好。”这是本次访谈中所有视障师生的共同期待。在网页设计上考虑到视障师生的需求,提供良好的无障碍网页访问体验,可以成为高校图书馆为视障师生服务优先着手改进的方面。

为视障师生开发符合“可感知、可操作、可理解以及兼容性”的基本原则^[7]、达到网页设计无障碍标准的网页应成为图书馆网页开发的方向和目标,但在网页设计人力不足、网页全面达标有困难或相关使用需求有限的情况下,也可以从若干细节着手完善。不必全盘改头换面,即可达到比较好的效果。这些细节包括:

其一,为图形链接或按钮添加文字提示。以图片作为链接或按钮能美化网页,却会让依赖读屏软件的视障者无从了解这一链接或按钮的意义,在设置图形链接或按钮时,同时添加它的屏幕提示文字即可解决这一问题,且完全不影响界面效果;其二,利用〈H〉(标题标识)等网页内部标识区分网页的不同区域,方便视障者使用读屏软件的快捷键在各区

域内快速移动朗读焦点,迅速定位;其三,网页上尽量避免使用图形验证码,如果必须使用,增加语音朗读验证码插件。

在数字资源方面,由于各数据平台的界面往往由数字资源开发商自行设计,较难做到界面风格的统一和保障网页无障碍,这往往也是最为困扰高校视障师生之处。图书馆可一方面与数字资源开发商沟通,促进其界面的无障碍化,另一方面也可编制具体的使用指引提供给有需要的视障师生,对于确实无法实现视障师生自主使用的数字资源,可在网页上提供求助链接,方便视障师生与参考咨询等部门联系,寻求帮助。

4.1.4 建立时刻接受求助的工作人员和志愿者队伍

本次访谈中,多位受访者均表示不曾或极少向图书馆工作人员求助,原因包括工作人员“太忙”、“位置太远”、“不了解可找谁”等,不排除其中包含视障读者不愿引人关注等内在因素,但不能以此作为工作人员不主动为视障读者提供服务的借口。

除被动接受视障读者求助外,图书馆的服务也可走在前面,如在新生入学时,即与学生管理部门沟通,了解有无视力障碍等有特殊需要的新生。之后主动与这些学生联系,一方面了解他们的需求,另一方面向他们宣传、解释图书馆的各项服务,使他们了解图书馆工作人员可提供哪些方面的协助及如何寻求这些协助。

除本馆工作人员外,还可在学生中招募为视障读者提供协助的志愿者。主要参与为视障者提供一些特殊的服务,如协助他们查找纸质书刊、复印或扫描、一对一朗读等。

利用新技术,可让为视障读者提供的服务更有效率,如视障读者可通过图书馆的微博、微信公众号等平台预约工作人员或志愿者,请他们协助找书、扫书、读书,预约学习共享空间、有读屏软件的电脑等。

4.2 推动校馆一体的无障碍环境建设

作为学校的重要组成部分之一,高校图书馆不仅自身要做好为视障师生服务工作,还应促进学校整体的从硬件设施到人文环境的无障碍建设。

硬件设施方面,如建设全校一体、连通图书馆内外的包括盲道、配有语音提示的行人用红绿灯、语音提示电梯等构成的辅助出行系统,让视障师生能在盲杖、导盲犬、导航应用软件等的协助下,独立自主地往来于校园各处和图书馆、在馆内能方便、安全地行动。

人文环境方面,建立起全校性的助残志愿团体,或在现有的“书友会”下设立助残组,作为图书馆工作人员为视障师生服务的补充和延伸,为视障师生提供接送、找书、扫描、校对、读书等有针对性的帮助,激发更多学生的爱心,有助于视障师生更好地融入校园生活,顺利展开学习、授课和科研。

4.3 各方合作,提升服务质量,促进相关政策出台

除做好本馆本校为视障师生服务工作外,各高校图书馆还需要联合起来,探索提升服务视障师生水平的方法。在开放残疾人参加普通高考的初期,各高校的视障学生人数会比较少,所学专业分散,对图书馆服务的要求也会有所差异。各馆可在现有馆际合作的平台上增加对残疾或视障读者关注的项目,以便于经验交流与分享,远期还可在纸质文献数字化等方面展开合作,共同探讨解决“如何让视障读者方便地解读学术文献上的公式、图表等专业内容”等问题,还可邀请公共图书馆、中国盲文图书馆等有较多服务视障群体经验的图书馆为高校图书馆培训工作人员。

借鉴美国、日本等国的经验^[8],推动高等融合教育发展、提升高校图书馆服务视障师生水平,各馆不仅要从视障读者角度出发,为其提供有效协助,还要促进相关政策的制定和施行,以从制度上为高校图书馆服务视障读者提供从资金保障、馆舍建设、设备配置、文献购置、版权保护、人员配备、志愿者招募等方面的保证。有了政策作为为视障师生服务的指引,高校、图书馆、视障者各方的行动将更具有方向性,责任归属更明确,更有利于高等融合教育的可持续发展。

5 结语

能进入高校求学或任职的视障师生,在信息素养、文献需求等方面与其他在校师生无异,面对视力缺失引发的障碍,也普遍拥有一定的解决能力和应对方法。高校图书馆通过适当的设备、人员等方面的改进,可为视障师生利用馆藏资源提供有效协助。作为远期目标,高校图书馆应配合学校规划,从馆舍建设、软硬件配备、人员培训等方面加强无障碍建设,并进一步推进相关政策的制定与实施,促进高等融合教育不断发展,让包括视力障碍者在内的残疾人享有平等接受高等教育的机会。

参考文献

- 1 中华人民共和国教育部,中国残疾人联合会.关于印发《残疾人参加普通高等学校招生全国统一考试管理规定(暂行)》的通知[EB/OL]. 2015-04-27.[2015-10-23]. http://www.moe.edu.cn/publicfiles/business/htmlfiles/moe/B21_xxgk/201505/xxgk_187141.html.
- 2 刘奕湛,吴晶.教育部2015年7名盲生被高校录取不存在能考不能录情况[EB/OL]. 2015-08-24.[2015-09-30]. http://education.news.cn/2015-08/24/c_1116356757.htm.
- 3 中华人民共和国教育部.普通高等学校图书馆规程(修订)[EB/OL]. 2002-02-21.[2015-10-23]. http://www.moe.edu.cn/publicfiles/business/htmlfiles/moe/moe_23/200202/221.html.
- 4 王银球,任树怀. ARL 大学图书馆残障服务对我国大学图书馆之启示[J]. 国家图书馆学报,2012(2):79-83.
- 5 张梦中,马克·霍(MarcHozer).定性研究方法总论[J]. 中国行政管理,2001(11):39-42.
- 6 杨威.访谈法解析[J]. 齐齐哈尔大学学报(哲学社会科学版),2001(4):114-117.
- 7 朱双六.网页设计无障碍标准应用[J]. 信息技术与标准化,2015(4):25-27.
- 8 陈婧,臧可.日本高校图书馆的残障读者服务探析[J]. 大学图书馆学报,2015(6):51-58.

作者单位:广州大学图书馆,广州,510006

收稿日期:2016年3月16日

The Research of the Universities Library Services for the Visually Impaired Users Based on the Semi-Structured Interviews

Lin Ying

Abstract: It is necessary for the university libraries to provide services for the visually impaired users as more and more visually impaired students enrolled since 2015 when National College Entrance Examination started to open to all of the disabled students. In order to learn the document demands and the difficulty in using libraries of the visually impaired users, a semi-structured interviews had been conducted to draw the conclusion that this user group usually manages to overcome the obstacles in the libraries by themselves with their highly information literacy. The university libraries should improve the barrier-free environment gradually, enhance the service level for the visually impaired users, rather than be satisfied with the current situation.

Keywords: Ordinary University Library; The Visually Impaired Users; Barrier-Free Environment; Library Service