

基于社会包容的公共图书馆服务举措

王思夷 (哈尔滨医科大学图书馆; 黑龙江省医学情报研究所 哈尔滨 150086)

摘要 文章基于中外图书馆界关于社会包容发展进程和相关理论的研究, 重点分析了我国公共图书馆实践中社会包容存在的问题, 包括设施、资源、技术及观念问题, 并由此提出政策支撑、法律保护和教育支持是公共图书馆服务中社会包容得以实现的宏观举措, 而转变观念和细微服务则是微观举措。

关键词 公共图书馆 社会包容 服务举措

Social Inclusion- based Public Library Service Measurements

Wang Siyi (Library of Harbin Medical University, Heilongjiang Institute of Medical Information, Harbin, 150086)

Abstract This paper discusses the problems of social inclusion in public library, includes facilities, resources, technology and views based on theories study and practice progress of social inclusion by library scholars of Chinese and foreign, and proposes the safeguard measure: the macro measures includes policy support, legal protection and education support; the microcosmic measures includes changing ideas and considerate service.

Keywords public library, social inclusion, service measure

社会包容 (social inclusion) 是与社会排斥 (social exclusion) 相互对立存在的社会政策领域的概念。社会排斥是继 20 世纪 60 年代“剥夺”、“弱势”以后又一表述弱势群体的概念, 最早为法国学者勒内·勒努瓦 (Rene Le- noi) 所倡导。之后, 英国的“社会排斥部”从某些群体的工作、健康、生活处境等方面对社会排斥进行定义^[1], 并从社会排斥的反向意义上得出: “社会包容指社会的制度体系对具有不同社会特征的社会成员及其所表现的各种社会行为不加排斥地宽容对待、平等相处, 并扶持弱者、共同发展的状态”^[1]。公共图书馆作为社会包容重要的载体, 在整个图书馆服务系统中担负着艰巨的使命。

1 国外公共图书馆社会包容的理论及实践进展

从公共图书馆的百年历程及理论研究中不难看出, 公共图书馆网点的“普及”易, 服务的“平民化”难、“平等化”更难。在客观情况足以满足图书馆发展需求的条件下, 图书馆的建筑、所需的设施以及技术等硬件设施都将不再成为阻碍公共图书馆服务中社会包容的最大障碍, 最大障碍将在于缺乏社会包容理论的指导和社会包容精神的理解和贯彻。

1.1 国外公共图书馆社会包容的理论进展

Lockyer- Benzie Maureen 从澳大利亚政府和公共

图书馆的角度研究社会包容这一国际问题, 且以 Swan 公共图书馆为例探讨公共图书馆如何服务于像吸毒人员这样的弱势人群^[3]。Playforth Sarah 从社会模式的角度概述图书馆为聋人提供包容性服务, 寻找适合聋人的便利技术, 帮助他们克服学习障碍^[4]。Chris Minter 指出地方政府在终身学习方面的任务是平衡、协调共同教育和公共图书馆服务措施以以来实现社会包容^[5]。

从以上典型研究成果可以看出, 国外对公共图书馆包容性服务的研究很具体, 针对某一特殊群体展开研究, 能够较充分地指导实践。

1.2 国外公共图书馆社会包容的实践进程

19 世纪末至 20 世纪初, 公共图书馆服务的重点是工人阶级, 目的是提升劳动者素质, 进行更强的社会生产控制, 间接促进了公共图书馆社会包容度的提升。20 世纪中期是社区图书馆运动时期, 也是最注重弱势群体服务的时期, “公共图书馆为所有人服务”的理念在这一时期尤为盛行。到了 70 年代, 公共图书馆社会包容服务呈现出较为激进的向弱势群体倾斜的状况, 以弱势群体为服务核心的问题更是引发了社会责任与社区图书馆运动的激烈论战。90 年代, 数字鸿沟成为了新的社会排斥代名词, 公共图书馆对解决社会包容问题的热情开始降温, 为弱势群体服务进入低

谷⁹。90年代末至今,是面向弱势群体提供社会包容服务的复兴期,其间促进社会包容反对社会排斥的主要时代背景是公共图书馆服务又一次向弱势群体偏转的重要原因。

2 我国公共图书馆社会包容的理论研究及实践中存在的问题

社会包容是民主思想进步的产物,受到社会制度与历史发展进程的制约。我国公共图书馆产生于20世纪初期,晚于欧美几十年,相比国外的公共图书馆服务,我国公共图书馆存在先天不足,如重藏轻用、民众缺乏基础教育、缺少资金来源和法律依据等。然而,公共图书馆社会包容的大方向是不会逆转的,只是这一转变的过程在中国图书馆理论与实践的发展进程中会更为艰难和漫长。

2.1 我国公共图书馆社会包容理论成果

中国图书馆界对社会包容理论的关注始于2003年,于良芝首次将社会包容纳入图书馆使命与核心价值范畴体系⁷。社会包容理念从此逐渐引起学界的注意,相关的文献也逐年增加。蒋永福分析了社会包容与社会责任可能产生的冲突,提出避免政治、设施、人格、制度方面的排斥是公共图书馆实现社会包容的基本要求⁸。范并思、周吉研究了作为公共空间的公共图书馆服务于“少数社会排斥者”的实践过程中存在的具体问题⁹。王素芳对公共图书馆弱势群体的语词变化以及服务阶段的更替进行了研究⁹。周吉等的调查研究提供了公共图书馆有效利用实施先进管理理念与人性化服务战略促进社会包容的成功实例⁹。

从以上典型研究成果可以看出,我国学者偏重于对存在问题的探讨,而对于公共图书馆服务中的社会包容问题的根源及措施涉及不多,还存在比较大的研究空间。

2.2 我国公共图书馆社会包容服务实践中存在的问题

与发达国家的公共图书馆相比,中国公共图书馆不论是发展进程,还是所处的政治环境以及所服务的公众需求都有很大差别,因此探讨中国公共图书馆的社会包容能力和现存问题时,必须在借鉴国外公共图书馆社会包容经验的同时,联系中国公共图书馆所处的发展阶段和现实条件,基于对公共图书馆服务中社会包容的认识和具体实践中产生的问题进行分析。

2.2.1 公共图书馆社会包容的设施及资源问题

在建筑分布方面,公共图书馆的覆盖范围不够广泛,基层图书馆建设缺失,图书馆服务网点分布严重不均衡,加之图书馆间横向性业务活动联系不紧密,更加大了公共图书馆服务的差距。在公共图书馆分布密度低的地区,用户利用图书馆服务的成本相对增加。而在馆内建筑的设计中,一些公共图书馆没有充分考虑普通阅览区、儿童阅览区,亲子共读阅览区,盲人阅览区、老年人阅览区之间的位置设置,造成这些

用户在利用时的不便。馆舍建筑问题增加了部分读者的使用成本,间接地剥夺或削减了他们平等享受图书馆服务的权利,与社会包容原则相悖。

在设备设施方面,对于特殊群体硬件设施的保障关乎这些人群的切身利益,完善的设施是他们能够在公共图书馆内获取到和其他人同等权利的前提。大到残疾人无障碍通道、残障人士轮椅,适合不同年龄段儿童使用的座椅、书架,小到满足残疾人与儿童使用的电梯按钮、一台饮水机、一个老花镜等,于细节处最能体现出对不同需求读者的关爱,而我国现今的许多公共图书馆依旧存在固件方面的缺失和对细微之处的忽略,使读者感觉不到公共图书馆服务中的社会包容。

在文献信息资源方面,图书馆存在文献布局不合理,信息资源更新慢,文献收藏不能完整收录,儿童书籍购置不足,缺少盲文资料、音频资料等问题,无法满足不同社会群体的差异性需求,真正达到使每位读者有其书。其次,文献资源共享虽然已经处于较为成熟的阶段,文献资源布局的方案也在许多发展较快的城市得以实施,但是我国公共图书馆之间的馆际合作和资源共享工作还是没有达到预期目标,数字图书馆与馆藏文献数字化建设中各地区的合作不够紧密,充足的高质量文献信息资源受到馆舍所在地的限制,大多依旧集中在发达地区,造成了对边远地区用户在信息资源上的社会排斥。

2.2.2 公共图书馆社会包容的技术及观念问题

在技术方面,技术方法是图书馆做好各项服务工作的必要手段和坚实保证,先进、正确的技术方法的运用可以在一定程度上减少馆舍分布对用户利用图书馆造成的阻碍。互联网技术的普及为大众带来了海量的可供利用的信息,但是经济与网络技术能力较低的信息弱势人群无法像其他人一样自由地获取网络信息资源,这就需要公共图书馆承担更多的保障信息自由与公平的任务¹¹。数字化信息服务技术的进步没有起到缩小差距的目的,反而加大了信息弱势群体利用图书馆电子信息资源的难度,呈现出公共图书馆社会包容服务的“马太效应”。

在观念方面,中国一些城市的公共图书馆在技术等硬件设施方面已经达到或超越发达国家的水平,但在图书馆服务理念、图书馆精神上相对滞后,这一问题正在逐步取代硬件落后问题成为制约公共图书馆服务实现社会包容的主要瓶颈。降低公共图书馆的门槛,需要减小用户与图书馆在空间上的距离,更重要的是消除心理上的距离,降低图书馆在读者心中的门槛。改善公共图书馆的工作目标、管理制度和服务重心是公共图书馆能否真正对社会排斥者发挥作用的关键¹⁰。

社会包容问题最终是人与人的问题,在公共图书馆领域,就是用户之间关系的问题,图书馆员是用户与用户之间沟通的桥梁,是解决社会包容问题的关键环节。但是现阶段我国公共图书馆的部分工作人员在

思想意识上对社会包容的理解不深入,不重视在实践中积累适合关爱弱势群体的服务方式、方法。公共图书馆服务的重心依旧集中在信息优势人群,没有真正做到平等地对待弱势群体,存在身份地位歧视和差别化服务的情况。对于如何履行社会包容职责,工作人员要么是教条地坚守冷冰冰的图书馆管理条例和社会行为规范,要么是简单地认为维护社会包容的方法是“无为而治”,无原则、无限度的宽容。服务中的这样消极被动的社会包容态度,无法影响到社会排斥个体的自我价值,使之产生社会责任感和作为社会公民的角色认同感,进而真正转变为社会正式成员^[1]。更起不到带动读者接纳其所排斥的对象,并最终与之和谐共处的作用。相反只会使用户之间的矛盾激化,导致公共图书馆读者大量流失,对图书馆的服务产生负面影响。

3 我国公共图书馆实现社会包容的服务举措

促进社会包容,换句话说就是消除社会排斥,这不仅是公共图书馆的职责,同时也是全社会每个机构、每位社会成员的共同责任。把公共图书馆社会包容理念落实于实践,就上文提到的设施、资源问题及技术、观念问题,仅靠图书馆自身的力量是难以解决的,需要多方面的具体保障措施。

3.1 宏观措施

从宏观上来讲,公共图书馆要实现社会包容,需要政府支撑、法律保护和教育支持等。

3.1.1 政府支撑

英国前文化大臣史密斯曾说:“解决社会排斥是本届政府的最高目标之一。但能为这一目标做出贡献的文化机构却很少有可以和公共图书馆的地位相比的”^[11]。我们在认识到公共图书馆在促进社会包容中的重要性的同时,更加需要认清政府才是社会包容的义务主体(这是由政府的性质决定的),而公共图书馆是行为主体和中间人,一方面代表政府实践图书馆领域的社会包容职责,提供体现社会包容属性的图书馆服务,另一方面代表全体公民向政府提出如政策、财政支持等要求,保障公民在图书馆范围内的正当权利^[12]。政府需要公共图书馆在社会包容方面做出贡献,同时公共图书馆需要政府提供相应的保障措施,既包括微观上政府对公共图书馆的社会包容职能予以的制度和财政上的支持,也包括宏观上政府通过行使公共管理职能营造出社会包容的大环境。

在我国,公共图书馆长期处于政府与公众之间的一个尴尬的位置。一方面是公众对图书馆促进社会包容所提供的不满,另一方面是政府对于非营利性质的公共图书馆所做的努力和其所创造的社会价值的忽视,导致在政策制度支持及资金保障力度上的不足。以致我国的公共图书馆事业长期处于经费严重短缺的压力之下,尤其是广大基层公共图书馆(主要指县级公共图书馆)长期困扰于经费极度短缺的状态,

其功能发挥几乎近于“零”的边缘,严重影响了公共图书馆的应有形象^[13]。若要改变这样的现实,我国政府必须首先履行好公共图书馆责任主体的义务,重视定位公共图书馆在维护民主政治建设及保障公民文化权利方面的作用,并对公共图书馆服务在促进社会包容中的价值给予肯定和支持。开展普及公共图书馆服务,完善图书馆制度保障系统、保证基本的财政拨款、协调信息资源分配、发动社会力量参与等保障公共图书馆社会包容的具体措施。与此同时,政府应更加强化其在促进社会公平和社会包容时的实践和调节能力,完善公共社会福利制度,缩小贫富差距、城乡差距,消除制度、部门、区域间的封闭性与排斥性^[14],努力营造平等、自由、互助、参与的社会包容氛围,使每个公民都能够分享经济文化发展成果。

3.1.2 法律保障

法律保障是维护公共图书馆社会包容的各种保障措施得以实施和贯彻的前提。历史和现实的经验证明,唯有将所有保障措施纳入法制化的范畴,才能从根本上使各项措施有效地发挥其保障作用^[15]。而直到现在我国仍然缺少一部统一的图书馆法,这意味着中国公共图书馆的地位无从判定,事业经费的获取缺少依据,图书馆员的权益难以保证,公共图书馆每一项服务工作的开启和持续都要面对“无法可依”的局面。若公共图书馆工作人员及用户在社会包容对象和限度认识上的误区持续存在,政府对公共图书馆经费、人力、建筑设备以及其他合法权益缺乏支持,必将无法杜绝公共图书馆服务实践中的不公平和社会排斥。故必须加快我国公共图书馆立法进程,在“立足我国国情,借鉴国外有益经验”的基础上,通过一定的立法手段制定具有强制力和约束力的法律,以明确政府与公民在保障公共图书馆社会包容中的基本权利和义务,并使公共图书馆社会包容服务的具体实施更加规范化、标准化,避免因人、因时、因地制宜的现象。逐步完善有关公共图书馆的法律条款,贯彻落实各项法律保障措施,并最终形成系统的公共图书馆事业的法律保障体制,营造稳定的有利于公共图书馆社会包容发展的法治环境。

3.1.3 教育支持

在公共图书馆社会包容的保障措施中,政府确立制度,法律规范行为,教育提升素质。教育是一个人的“前半生的社会保障”,是未来获得社会尊重、实现自我价值的重要基石,在很大程度上影响着一个人生活品质、社会地位以及处事态度。同时,教育也是公民政治素养上的必要准备,是公民参与政治活动,担负民主管理任务的一项基本条件^[16]。所以教育对促进公共图书馆社会包容更为重要的意义体现在对公民道德素质和民主意识的提升方面。其一是针对普通读者开展以开放、包容为导向的公共图书馆社会包容教育,使之认识到公共图书馆的所有读者在信息利用方面

处于平等的地位,消除生根于传统等级阶层思想的身份歧视观念,培养社会成员的包容互助精神。其二是对于受到社会排斥者的教育,使其接受必要的社会行为规范,树立对自我价值的正确认知,增强民主意识,减少与周围人群的疏离感,融入到公共图书馆环境中自由地获取所需的知识。

在以上三项基本措施中,政府和法律方面的保障有利于公共图书馆在服务中避免政治上、设施上和制度上的社会排斥,而教育在避免人格排斥上发挥着更显著的作用,三方面保障相辅相成,不容偏废其一。

3.2 微观措施

社会包容应贯穿于图书馆服务的始终,不仅是物力资金投入等硬件上的服务,更重要的是使每位读者以及工作人员动能地成为社会包容的实施者,同时又是受益者,这种图书馆服务的物质方面和理念方面的延伸是促进公共图书馆社会包容全方位展开的保障。不断加强公共图书馆社会包容服务,发挥其减缓社会矛盾和冲突、避免社会排斥、促进社会和谐的作用,体现公共图书馆在促进社会包容方面不可取代的社会价值。

3.2.1 转变观念,大力宣传

图书馆曾被描述为天堂的模样,那么就需要图书馆工作人员去兑现这一设想,把为弱势群体服务作为一项神圣的工作来对待,大力宣传图书馆的社会职能,让弱势群体愿意走进图书馆寻求知识上的帮助,享受同等的社会福利。

3.2.2 落到实处,细微关怀

公共图书馆在为弱势群体服务时,应该从细微之处做起。比如,哈尔滨市图书馆就专门设立盲人阅览区,提供盲文书籍;为残疾人提供特殊座椅;设立流动图书馆,定期为监狱服刑人员送书送报。通过对弱势群体的特殊关怀来实现其自身价值,体现社会对这部分人群的认可。虽然上文提出我国图书馆在硬件设施方面存在缺陷,但我们可以对现有空间进行适当改造,以适应为特殊群体的服务需求。

4 结语

公共图书馆服务中的社会包容问题的研究必须结合我国具体国情和图书馆事业各个发展阶段的特点,同时参考国外公共图书馆服务社会包容发展历程中曾经出现过的阻碍和矛盾,避免出现类似社区图书馆运动中资源、服务过度向弱势群体倾斜的状况,维持公共图书馆服务的社会包容研究与实践的平稳发展。

公共图书馆需要明确服务中社会包容的对象不完全等同于弱势群体,而是所有公民发出可能产生社会排斥的行为现象。公共图书馆服务中的社会包容必须是有限度的,偏离公共图书馆义务使命或严重超出其基本职责范畴和社会责任的服务,都会增加图书馆在管理上和社会期许上的负担,长久的社会包容将难

以维持。只有建立在平等、适度基础上的公共图书馆服务才能避免新的社会排斥,保障所有公民在信息的获取与利用中享有相同的权利。维持公共图书馆事业服务重心从社会精英与信息优势群体向普通民众和信息弱势群体转移扩散的总体趋势^[16]。公共图书馆在加强自身建设的同时应与政府、法律、教育方面的保障措施形成合力,在保障建筑、设备、技术、文献信息资源等硬件设施的同时,完善服务管理制度与工作人员素质,提供公正、平等、高效的服务,促进社会信息资源的合理分配,维护全社会公民的信息权益,建立为全体社会公民所共享的公共图书馆服务网。

参考文献

- [1] 王立业. 社会排斥理论研究综述[J]. 重庆工商大学学报(社会科学版), 2008(3): 79- 83.
- [2] 蒋永福. 社会包容: 现代公共图书馆的使命[J]. 中国图书馆学报, 2009(6): 4- 9.
- [3] Lockyer- Benzie Maureen. Social inclusion and the City of Swan public libraries in Western Australia[J]. Health Information and Libraries Journal, 2004(3): 36- 44.
- [4] Playforth Sarah. Inclusive library services for deaf people: An overview from the social model perspective[J]. Health Information and Libraries Journal, 2004(3): 54- 57.
- [5] Chris Minter. The role of local authorities in lifelong learning: The case for a balance between different forms of social coordination for joint education and public library service initiative[J]. Research in Post- Compulsory Education, 1999, 4(2): 135- 147.
- [6] 王素芳. 国外公共图书馆弱势群体服务研究述评[J]. 中国图书馆学报, 2010(3): 95- 107.
- [7] 于良芝. 图书馆学导论[M]. 北京: 科学出版社, 2003: 194, 199.
- [8] 范并思, 周吉. 公共图书馆与社会包容[J]. 图书馆理论与实践, 2010(3): 70- 74.
- [9] 周吉, 陈克杰, 李顺华. 社会包容: 公共图书馆的责任和价值——以浦东图书馆盲人服务为例[J]. 图书与情报, 2010(4): 118- 122.
- [10] 范并思. 建设一个信息公平与信息保障的制度——纪念中国近代图书馆百年[J]. 图书馆, 2004(2): 1- 3.
- [11] 于良芝. 公共图书馆存在的理由: 来自图书馆使命的注解[J]. 图书与情报, 2007(1): 1- 9.
- [12] 范晓鹏. 图书馆保障——和谐社会中的政府责任[J]. 图书馆建设, 2007(5): 9- 12.
- [13] 蒋永福. 发展公共图书馆事业的政府责任[J]. 图书馆论坛, 2006(6): 85- 88.
- [14] 黎熙元, 陈福. 公共福利制度与社会网的功能互补——包容性社会政策的基础[J]. 中山大学学报(社会科学版), 2007(6): 98- 133.
- [15] 李国新. 立法保障是最根本的保障[J]. 图书与情报, 2007(5): 10- 11.
- [16] 范并思. 政府公共图书馆服务理念的根本性转变[J]. 图书与情报, 2007(5): 2- 3.

[作者简介] 王思夷,女,1983年生,哈尔滨医科大学图书馆助理馆员。

收稿日期:2015- 05- 13