

●程亚男

图书馆服务的人文分析与评判^{*}

——三论图书馆服务

摘 要 人文标准是评价图书馆服务的基点。当今的图书馆服务缺乏人文性,表现为图书馆的短视经营、管理上的不文明、重技术轻服务,以及忽视读者权利等等。坚持图书馆服务的人文尺度,就要坚持为所有人服务,坚持技术人文的发展观,维护公共图书馆的非商业化特质和建筑设施的人化本质等。参考文献5。

关键词 图书馆服务 人文尺度 评价标准

分类号 G252

ABSTRACT Humanistic criteria are the basis of library services. Nowadays, library services lack humanism. To put emphasis on the humanistic aspects of library services, we should make our efforts to provide services to all people, adhere to the techno-humanistic development attitude, and promote the non-commercial characteristics of public library services and humanistic nature of library architecture. 5 refs.

KEY WORDS Library service. Humanistic aspect. Evaluation criteria.

CLASS NUMBER G252

《易经》上说:“文明以止,人文也。”这应该是我们认识文明的基点。当我们今天面临着多元文化取向、多种创造与评估文明的标准与尺度时,也就很有必要从文明的最根本层面对图书馆服务进行分析与评判。这也就是笔者形成这篇论文的基本内容与思路。

1 人文:图书馆服务的评判基点

汉语的“人文”一词,最早出现于《易经·贲》:“观乎天文以察时变,观乎人文以化成天下。”这里的人文是教化的意思。西方的“人文”,从字面上来说,强调的是对理想人性的培育、优雅艺术的教育和训练。尽管后来人们对“人文”中的“人”和“文”各有所强调,但无论是西方还是中国,“人文”一词始终离不开“人”与“文”两个最基本的含义。其中“人”的理念又是最重要的、最基本的一个方面。从这一点出发,在最普遍的意义上,人文的尺度就是对人的价值、人的生存意义的关注,也就是以人为本。

那么,以人为本,本在哪里?

从图书馆产生、发展的过程来看,读者一直是一个客观存在的要素之一。无论是陶述先生的图书馆

构成“三要素”,还是刘国钧先生的“四要素”、“五要素”,读者都是一个不可或缺的元素。由于不同时代人们对图书馆构成要素的侧重不同,人们赋予读者的意义与作用也就大不相同,由此而引起图书馆工作内容与重点的不断变化与转移,并一直影响着图书馆事业的发展。围绕着“藏”与“用”的学术讨论之所以从图书馆学的诞生一直延续至今,就是一个极好的说明。但是,不管图书馆工作的内容与重点如何变化,一个明显而又无可争辩的事实是:读者在图书馆事业的发展过程中总是以这样或那样的方式存在并发挥着作用。读者是图书馆存在的理由。也正是从这一观点出发,对图书馆意义的探讨,在一定程度上也是对图书馆活动主体——读者的探讨。

事实上,读者地位的每一次提高,都是人文精神的一次觉醒。公元14、15世纪的文艺复兴,就是一次人文精神得到张扬、私人图书馆兴起和民间阅读能力得到大发展的时期。1584年建于马德里的埃斯科里图书馆,第一次抛弃了用链条锁住图书的做法,采用了竖式、书脊向外的展示办法。接着,1627年马赞林图书馆主管布里埃·诺德撰写了第一篇论述图书馆管理学的专著《关于图书馆建设的意见书》,明确提

^{*} 此前,作者曾就此问题发表过两篇文章:图书馆服务新论. 图书馆,2000(3);再论图书馆服务. 中国图书馆学报,2002(4)。

出了“系统地排列展示整个记录下的知识,无偏见地对所有的学者开放”的见解。这一思想不仅被一些图书馆人实践,而且产生了极大的影响,孕育着近代图书馆的萌芽。

五四新文化运动是发生在中国本土的又一场文艺复兴,以资产阶级民主主义为思想武器,高举民主和科学的旗帜,中国的思想界经历了一次巨大的激荡。李大钊以中国共产主义运动先驱者的眼光,在1918年1月出任北京大学图书馆主任的五年期间,对图书馆进行了一系列改革,倡导各类图书兼容,中外文化并存,开架阅览,延长开馆时间以方便读者,并提出要“多办市立的图书馆,通常的尤其要紧。图书馆宜一律公开不收费”。要面向大众,面向市民,尤其要面向劳工阶级。不仅促进了图书馆由封闭式藏书楼向新型现代图书馆的转型,也为各省立公共图书馆、学校图书馆、私立图书馆和专门图书馆的纷纷建立提供了思想基础。

近些年中国图书馆界关于读者权利的讨论,是人们在现代化进程中思想观念转型的必然结果。社会的现代化呼唤人的现代化和全面发展。于是,培育与实现公民的文化权利成为社会的责任和公民的自觉,这也就是文化权利这一课题被提上日程的主要原因。人们从权利的视野认识服务,就是呼吁重新确立图书馆为“人”服务的价值观念和价值标准,也就是为图书馆服务确立一种根本的尺度——即人文尺度。

2 图书馆服务的人文瘸腿

认真检讨我们的工作,图书馆原本应有的人文价值正在萎缩。正如一位哲人所言:“一切社会进步都有一个共同的特点,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有的东西。”

图书馆服务的人文瘸腿主要表现为:

2.1 短视的经营观念

为解决图书馆生存等诸多问题,不少图书馆不得不出租有限的场地,收取低廉的房租以维持其最基本的运作;有的向读者收取各种费用,如自学费、阅览费、特种服务费、资料费等等。

2.2 用不文明的手段制造文明

要求读者文明,我们的一些规章制度用词却不文明,没有体现对读者应有的尊重。尽管我们的行文中比过去多了一些“请”字,但“禁止”、“违者后果自负”、“违者罚款”的字样还是随处可见。制定规章制度,忽视了制度的人文道德基础,忽视了制度的亲和

力,只注重管理的力度,限制条款多,方便措施少,强调读者义务多,保障读者权利少,片面地认为文明就是尽义务而不讲权利,有的甚至把读者放在图书馆的对立面,把读者当作小偷而设置种种防线。

2.3 开放时间机关化、衙门式

机关上班我开馆,机关下班我闭馆;同一城市或地区几乎所有的图书馆都统一在周一闭馆,民众要想在周一利用图书馆跑遍全城也枉然。

2.4 以藏定用的服务观

一是根据馆藏提供服务,沿袭资源→加工→服务的传统模式,“有什么,提供什么”,而不是以用定藏,从服务→资源→加工;二是仍然习惯于根据本馆所藏文献制定服务策略与范围,不能充分利用网络资源的无限实现图书馆服务的无限。

2.5 重技术轻服务

图书馆的现代化设施增加了,在让读者获得种种现代化享受的同时,却遗忘了人的存在。计算机替代了传统的目录柜,但没有相应的查目辅导和使用指导,让一些不会使用计算机的读者“望机却步”;冷冰冰、层层递进与链接的网站页面,栏目设置的不规范和收录内容的模糊,复杂的程序,操作的麻烦,常常让读者无所适从;陈旧的机器与低速的网络,读者只好长时间地等待,遇上电脑或网络故障,什么服务都得停办;更有甚者,少数图书馆放松对网络的管理,为了创收,以低级、黄色的东西毒害青少年。

这种偏差还表现在图书馆学教育与研究对技术研究的过热和对基层图书馆的冷漠。计算机教育正在逐渐取代图书馆专业教育,学术研究也多是在“网络环境下”进行。正如王子舟教授在《基层图书馆生存状态忧思录——5省10县图书馆调查纪实谈》一文开篇所言:“图书馆学近几年对数字图书馆的研究投入了巨大热情,论文与专著纷呈迭出。然而这‘高端’研究的集中与过热,却是以‘低位’研究的缺失与冷寂为代价的。如与社会大众密切相关的基层图书馆,几乎成了当前图书馆学研究的冷门。”

2.6 读者权利的忽视

或人为地将读者划分为三六九等,凭学历、职务、职称发放不同等级的借阅证,进入不同的借阅区;或限制民众进馆,进馆须办理图书馆特有的各类证件;或限制外地人利用图书馆,非本地户籍人口如需办理借书证要加收费用等。

2.7 图书馆建筑的冷漠

图书馆选址偏于城市一隅,远离城市中心、远离

民众,交通不方便,读者要跑很远的路;图书馆建筑追求所谓的标新立异,只顾形式,忽视功能,不顾造价与结构的合理性,缺乏深厚的本土文化的积淀,豪华不实用,表现出一种远离大众的贵族意识;图书馆设施缺少“人”的尺度,高高的出纳台,人为地制造员工与读者的隔膜;多数图书馆没有为残疾人与年老体弱者设置专门的设施,有的虽然有一些为老弱病残读者服务的设施,却常常以利用率不高为由而改做他用。

限于篇幅,不再一一罗列。

3 人文尺度:图书馆服务的价值标准

文化问题归根到底是人的问题。诚如图书馆学专家 E. C. 霍利早就指出的那样:“我们的职业基础上是一种人文职业,我们的目标实质上是人。”M. F. 施蒂格亦认为:“人文价值观念是图书馆职业的核心。”图书馆服务人文尺度的确立,其核心问题就是用“人”的眼睛来度量我们的工作,以确立读者的价值和服务的价值标准。普罗泰哥拉说:“人是万物的尺度,是存在者如何存在的尺度,也是不存在者如何不存在的尺度。”

3.1 为所有人,而不仅仅是为少数人

读者是一个社会概念,应该包括所有的民众。但在图书馆专业理论的演绎中,这一本来极具社会性的词却日渐狭窄,通常指接受知识服务的“到馆者”,加之一些图书馆对“到馆者”的种种限制,拥有世界上人口最多的中国,图书馆读者的拥有量却相对较低。据不完全统计,美国公共图书馆服务涵盖全美 97% 的人口。公共图书馆发证率美国是 65%;英国 58%;中国台北市 22%;中国大陆仅为 0.5%。

树立“Anywhere, Anywhen”的理念,即城市公共图书馆应在任何地方、任何时间提供图书馆的服务。公共图书馆发展的终极目标,应该是让所有公民成为图书馆的“读者”。人人享受文化,应该是一个充满时代精神和人文情怀的文化尺度。

英国文化部下属图书信息档案司于 2001 年实施的“特定图书馆一定距离范围内的家庭覆盖率”和“平均每千人到馆人次”的评估标准,充分体现了为所有人服务的思想。

弱势群体是图书馆服务中容易忽视的一个群体。弱势群体包括老弱病残、社会边缘人群、“知识穷人”、“数字穷人”等。美国公共“图书馆过去定位在美国中间阶层,但是更多的人在另一端,有更多的穷人,不会讲英语,只有三年级或四年级的教育水平。

另一方面,有更多的老人,随着年龄的增长,有特殊的需求。图书馆必须为所有这些人提供服务。”时至今日,尽管人们经常在讨论有关“弱势群体”的问题,但切切实实为弱势群体服务的行动并不多。

在日本港区图书馆,经常可以看到坐在墙角里的那些流浪汉,他们的“家”就在港区公园或东京湾附近有饮用水的地方,那是用硬纸壳搭成的帐子。为了取暖,一到寒冷的冬天,他们就整日呆在图书馆里看书,从来没有人轰他们,如果不是身上的那种味道,好像一般人也不介意坐在他们附近看书。这里可以说是他们的另一个家。

家是什么?是一个别人无法将你拒之门外的地方。“把你要求得到的每一种人生权利送给其他所有的人”(英格索尔),这应该成为我们服务的准则。

3.2 坚持技术人文的发展观

现代化不等于技术化。从一定意义上来说,现代化更是一种与人密切相关的“心理态度”、价值观和生活方式的改变过程。文化是技术进步的真正量度。如何运用当代先进的技术手段为读者服务,是图书馆现代化的主要目标。

波普尔说:知识文明,或作为知识载体的书籍文明,“它的传统和它的本源,它的严格性和它的理智责任感,它的空前想象力和它的创造力,它对自由的理解和对自由的关注——这一切都以我们对书籍的热爱为基础,愿时尚、传媒和电脑永远不会破坏或者松弛个人对书籍的这种亲切的依恋!”当电子书越来越替代书本进入人们的阅读生活时,同样也应该让人们产生一种“亲切的依恋”。机器永远只是一种工具,工具的价值主要应体现它能为人类提供什么样的服务。所以说,科学技术的现代化实际上是科学技术在人的全面发展中起什么作用,起多大作用的问题。

网络可以为人们提供各种信息与知识,也可以成为发布黄色信息和犯罪的工具,这已是人们无法回避的事实。美国前国务卿奥尔布赖特就曾说过这样一段话:“中国不会拒绝互联网这种技术,因为它要现代化。这是我们的可乘之机。我们要利用互联网把美国的价值观送到中国去。”可见,网络并不只是一种技术,同样包含着一种责任与道德。责任与道德始终是技术的深层支持与依托。诚如爱因斯坦在对加州理工学院学生的讲话中所说的那样:“你们只懂得应用科学本身是不够的。关心人的本身,应当始终成为一切技术上奋斗的主要目标;关心怎样组织人的劳动和产品分配这样一些尚未解决的重大问题,用以保证我们

科学思想的成果会造福于人类,而不致成为祸害。在你们埋头于图表和方程时,千万不要忘记这一点!”

数字化生存空间中的种种失序,诸如垃圾邮件、侵犯隐私、网络色情、欺骗、犯罪问题等,数字化本身的技术鸿沟、数字化与人文价值的鸿沟都应该认真解决。

3.3 维护公共图书馆服务非商业化的特质

1849年,英国图书馆学家爱德华兹提出了建立一种由地方当局授权管理,由地方税收支出支持,因而对所有纳税人免费开放的真正的公共图书馆的想法,由此奠定公共图书馆免费服务的基本理念。1949年,联合国教科文组织通过的《公共图书馆宣言》再一次明确了公共图书馆“对社区的所有成员免费开放,不分职业、信仰、阶层与种族”的服务原则。

精神产品的生产并不是为了买卖才进行的。牛顿发现力学三大定律,并不是为了赚钱;马克思写《资本论》的稿费,还不够他的烟钱;巴尔扎克积20年之辛劳,为人类筑成了19世纪不可摧毁的巴比伦之塔——《人间喜剧》,可他一辈子被债务压得透不过气来。那时,书刊养不活拿笔杆的人,已是尽人皆知的事实。这种劳动的无私决定了精神产品的社会性和馈赠性。当然,精神产品也因传递的渠道不同而各自具有不同的属性:进入市场的书刊,是商品;进入公共图书馆的书刊,则是公共物品。公共物品被大众享用的程度,是一个文明社会的基本条件。

要纠正图书馆当前服务的“市侩式”的短视和浅见。马克思当年从德国来到英国伦敦,经常在大英博物馆图书馆查阅资料。列宁曾多次被流放,无论到了哪里,利用图书馆与阅读成为他生活中不可缺少的一部分。柏林图书馆、大英博物馆图书馆、日内瓦“读书协会”的图书馆、伯尔尼图书馆和苏黎世的图书馆都曾热情地接待过列宁,提供了种种令列宁终身难以忘怀的方便。试想,如果当年的大英博物馆图书馆等限制非本地读者进入,如果他们也像目前国内的一些图书馆那样,向贫困的马克思和列宁收取阅读费,恐怕我们就无法读到《资本论》和《国家与革命》了。图书馆无“围墙”,知识才会无疆界。

靠出租场地与向读者收费维持生存只是一种最低级的图书馆经营方式。大英图书馆将珍贵的馆藏印成各种小册子,不仅宣传了馆藏,也把馆藏做成赚钱的生意,值得我们借鉴。

3.4 认识建筑的人化的本质

建筑物质形态的完成并不是建筑的全部目的,建筑的最终目的是供人使用。“方便、坚固、愉悦”是古

典建筑的三要素,现代建筑仍然没有摆脱这些原则。因此,建筑从来就不是盲目的行为——它要为特定的人服务。图书馆建筑的目的就是为读者服务。

图书馆建筑所应表现出来的对人的关怀与尊重,就是图书馆建筑文化的本质——一种人化的空间。法国国家图书馆建造的绿色森林,以及对自然光的利用,体现的就是一种建筑对读者的爱护。

要尽快改变把有限的经费都凝固在建“大”图书馆的建筑潮中。“所谓大学者,非谓有大楼之谓也,有大师之谓也。”(梅贻琦)创建于1876年的约翰·霍普金斯大学以其在学术上的独树一帜而闻名于世。然而,就是在这么一座举世闻名的大学,她的图书馆从外表上看来,却十分的普通,一座普普通通的砖红色建筑。这所大学由美国商人、银行家和慈善家约翰·霍普金斯捐赠,捐赠时不附带任何条件,只是在其遗嘱中嘱托,350万美元用于建一所大学的基金将不能用于校舍建筑。任职25年的校长吉尔曼不负众望,他为新大学招募了第一流的学者,并始终坚持把钱“用于人,而不是砖块和灰浆”的思想。他说:“大学的声誉应该取决于教师和学者总的品质,而不应取决于人数,更不取决于供他们使用的建筑物。”简朴的图书馆正是这一办学理念的具体体现。

建筑的本体必然是“人化”的本体。最好的图书馆建筑并不一定是最先进的建筑材料和最昂贵的投资。

当然,图书馆服务的人文尺度并不排斥其他评估的方法。一定的数量评判指标是不可少的,但不能仅仅停留于数据统计,特别是那些有许多水分的数据。从人文的角度审视与评判我们的服务,应该是图书馆发展的需要,也是一种必然。

参考文献

- 1 范并思等.西方与中国的图书馆学——基于德尔斐法测评的理论史纲.北京:北京图书馆出版社,2004
- 2 袁咏秋,李家乔主编.外国图书馆学名著选读.北京:北京大学出版社,1998
- 3 李大钊.李大钊文集(第3卷).石家庄:河北教育出版社,1999:417
- 4 邵向荣等.基层图书馆生存状态忧思录——5省10县图书馆调查纪实谈.图书馆,2005(1)
- 5 程亚男.图书馆之城:公平享有文化.深圳特区报,2005-05-22

程亚男 深圳南山图书馆研究馆员。通信地址:广东深圳。邮编 518052。