

国外公共图书馆弱势群体服务研究述评^{*}

王素芳

摘 要 与社会、经济和政治环境变化相适应,图书馆弱势群体服务的研究经历了数次话语体系更迭:19 世纪末 20 世纪前期公共图书馆为劳工阶级服务阶段,20 世纪 60 至 80 年代以弱势群体服务为核心的社区图书馆运动和图书馆社会责任大讨论阶段,20 世纪 90 年代信息贫穷或数字鸿沟与管理主义话语体系下的图书馆服务阶段,20 世纪 90 年代末至今反社会排斥和社会包容话语体系下图书馆弱势群体服务阶段。研究话语体系的变化反映了图书馆实践领域关注焦点的变更,但话语体系的更迭并没有改变其反映问题的本质。倡导和实践图书馆服务的平等获取和包容性,争取为社会底层人群或弱势群体提供服务,在欧美公共图书馆发展的各个时期是一以贯之的。参考文献 60。

关键词 公共图书馆 弱势群体 社会排斥 社会包容 图书馆服务 述评

分类号 G250

ABSTRACT The disadvantaged are described by several terms in Western library literature. For example, working class, the poor, the deserving poor, the unserved, social excluded and so on. The researches discourse on library services to the disadvantaged has been changing with development of social, economic and political context. Before 1930's, researches mainly focused on the working class groups; from 1960s to 1980s, the main research topics were social responsibilities of public librarianship and community librarianship; in the 1990s, information poor or digital divide and evaluation on services to the disadvantaged under the commercialism were more discussed; and since 1997, social excluded and social inclusion have become one of the most hot topics in British library literature. The changed discourse addresses on social development and changes in library practices. Most importantly, it means that we have to analyze relevant researches and practices according to the history context. However, the changed discourse does not change the essence of library services to the disadvantaged. It is the case that since the inception of public library, library profession has been struggling for serving the social disadvantaged and making library services equally accessible for everyone. 60 refs.

KEY WORDS Public library. The disadvantaged. Social exclusion. Social inclusion. Library services. Literature review.

CLASS NUMBER G250

在西方公共图书馆创建至今的百余年历史中,为社会底层人群或弱势群体提供服务贯穿于公共图书馆发展的各个时期,随着各国政治、经济和社会环境的变化,面向弱势群体的服务经历过高潮期与低落期。弱势群体服务研究领域也积累了大量的文献,其中既有直接以“为弱势群体服务”为题的综合性著述,也有以某一社群(如专门针对老年人、残疾人、儿童和青少年、多元文化或少数族裔群体、同性恋等人群)为研

究对象的专题性论述。本文试图通过对相关综合性著述的梳理,对国外(以英国和美国为主)公共图书馆弱势群体服务领域的相关研究进行考察和评述,从而明确弱势群体服务及其研究在图书馆事业及图书馆学研究中所处的位置、关注的角度和内容,以及随着时代变化研究者采用的话语体系的变更及其原因和影响。

在对这些研究文献进行梳理之前,有必要先对本文中所涉及到的关键概念——“弱势群

^{*} 本文研究得到浙江大学“启明星计划”科研资助。

体”、“弱势群体图书馆服务”等,以及图书馆面向弱势群体服务所经历的发展阶段进行界定。

1 弱势群体及公共图书馆弱势群体服务的历史演变概况

1.1 弱势群体及图书馆弱势群体服务相关概念

贫困是人类社会的普遍现象,在学者对贫困人口的研究中,出现过穷人、弱势群体、被剥夺者、社会排斥群体等称呼。弱势和剥夺以及相对应的弱势群体术语大约在20世纪60年代出现。1974年法国学者拉诺提出“社会排斥”概念,之后逐渐取代弱势和剥夺成为社会政策领域的核心概念。在图书馆学领域,上述术语都有使用。此外,根据图书馆服务特点,不同国家图书馆文献中还使用了下述术语:未服务到的人群,未充分提供服务的人群,非用户群体或非读者,特殊人群,社会底层群体,工人阶级,非特权人士,以及难以延伸到的人群等。总的来看,20世纪60年代以前,以穷人称之的比较多。受社会达尔文主义的影响,20世纪30年代之前社会学等领域更多将贫困归咎于个人懒惰、无能力等原因,因而在图书馆领域还使用了“值得帮助的穷人”和“不值得帮助的穷人”等说法。20世纪60至80年代以弱势群体使用最多,这一时期图书馆学领域出版的图书多以“图书馆弱势群体服务”命名。20世纪70年代出现了信息穷人、信息分化等提法。20世纪90年代,数字鸿沟使用更为普遍。20世纪90年代以后,随着社会排斥理论的发展,政治领域目标从消除贫困转到消除社会排斥,图书馆领域的话语体系再次发生了变化,更多使用了社会排斥人群等术语。

与服务人群称呼的变化相适应,在不同国家不同历史阶段,为这些人群所提供的图书馆服务的称谓也有所不同,例如为劳工阶级提供的服务、面向穷人的图书馆服务、图书馆弱势群体服务、延伸服务、社区图书馆服务、公共图书馆与社会排斥和社会包容等。弱势群体图书馆服务被界定为“在一般的图书馆服务之外或者

替代一般的图书馆服务而进行的活动或项目,旨在延伸到或者服务于某类弱势群体”^[1];延伸服务被界定为“识别如下群体并与之建立联系和提供服务的图书馆服务项目,这些人群包括教育弱势群体、需要特殊图书馆服务的种族或少数群体、失业人群和需要就业帮助的人群、居住在没有图书馆服务提供地区的人群、盲人、身体残疾群体、老年人,或犯人等囿于机构中的人群。”^[2]从中可看到延伸服务与弱势群体服务的替代使用性。而社区图书馆服务,在20世纪60—80年代美英特殊社会背景下是具有特殊含义的。与现在的泛化理解不同,它既是一种服务理念和服务模式,也是一种社会运动。在这一运动中,图书馆员以积极、高度社会干预的方式支持各类弱势群体,满足社会中更多边缘人群的需求,把图书馆的主要精力和资源都用到消除社会不平等方面。

1.2 图书馆弱势群体服务发展的历史阶段划分

由上可知,图书馆弱势群体服务领域的核心概念、话语体系随时代发展而变化。尽管这种话语体系的历史更迭在国外研究中没有专门作为研究问题提到,但是,在下述著述中有所体现。戴夫·马迪曼在《公共图书馆和社会排斥:历史遗产》一文中回顾了英国公共图书馆尝试为社会排斥群体开展服务的历史情况,分析了维多利亚“工人阶级公共图书馆(1850—1914)”、20世纪中期“福利国家公共图书馆(1927—1970)”以及20世纪七八十年代“社区图书馆服务(1975—1985)”三个阶段中公共图书馆为弱势群体服务的历史^[3]。在此基础上,在《面向所有人开放?公共图书馆和社会排斥》报告中,作者进一步总结了三个时期公共图书馆为弱势群体服务的不同特点^[4]。布莱克和马迪曼在《理解社区图书馆服务:后现代英国的公共图书馆》一书中对社区图书馆事业的根源、产生、发展、高潮以及衰落等进行了分析,但从社区图书馆事业发展高潮时期以弱势群体服务为核心理念的角度看,该书基本上可以看作是对英国弱势群体服务历史的梳理和深刻剖析。该书对这段历史的划分如下:

“公民”公共图书馆和“不值得帮助的穷人”阶段(1850—1940);福利国家公共图书馆阶段(1940—1975);社区图书馆事业兴起、高潮时期(1975—1985);社区图书馆服务衰落时期(1980年代后期到1990年)。此外,布莱克的《英国公共图书馆:1914—2000》将20世纪公共图书馆的发展分为五个时期,即科学和图书馆服务(1914—1919)、公共图书馆服务网络设想与大众媒体(1919—1939)、战争和公共图书馆发展蓝图(1939—1945)、福利国家主义和现代性(1945—1976)、经费削减和计算机(1976—2000),并在第五个阶段中介绍了图书馆弱势群体服务相关发展^[5]。

借鉴上述学者的研究成果,根据不同历史阶段英美政治政策议程、经济和社会背景的显著差异及其给图书馆领域带来的影响等,笔者将英美公共图书馆弱势群体服务发展划分为如下五个阶段:19世纪末至20世纪40年代,公共图书馆面向工人阶级及其他特殊人群延伸服务时期;20世纪40年代至60年代早期,战后福利国家背景下,公共图书馆服务网络扩张与普遍服务时期;20世纪60年代中期至80年代中期,社区图书馆运动下弱势群体服务高潮时期;20世纪80年代至90年代后期,市场经济、私有化背景下图书馆为弱势群体服务的衰落;1997年至今,反社会排斥、促进社会包容和谐政策背景下,弱势群体图书馆服务的复兴和持续。在这五个阶段的发展中,曾经出现了三次专门关注弱势群体或向弱势群体提供倾斜服务的高潮期。第一次是在20世纪初期,以教育教化为目标,关注工人阶级的图书馆获取和利用;第二次是在20世纪60—80年代,美国和英国先后以承担社会责任、关注社会问题为使命发起了轰轰烈烈的社区图书馆运动;第三次是在英国20世纪末新工党执政后,制定了反社会排斥的国家战略,公共图书馆也被赋予新的促进社会包容和谐的使命和职能,积极向难以延伸到的群体提供服务。这三个阶段也正是图书馆弱势群体服务研究的兴盛时期,下文主要对这几个历史阶段内的相关文献进行述评。

2 有关早期劳工阶级图书馆服务方面的研究

19世纪末期到20世纪三四十年代,公共图书馆在欧美工业化背景下确立,当时无论是出于对工人阶级的思想、价值观、阅读习惯等进行教育教化还是社会控制目的,图书馆主要是针对工人阶级(尤其是那些具有自我教育和改善愿望的人群)以及其他特殊人群开展延伸服务。关于初期为工人阶级服务方面或公共图书馆与社会阶层问题的研究主要集中在相关历史著作中。如上文提到的布莱克和马迪曼的《理解社区图书馆服务:后现代英国的公共图书馆》、布莱克的《英国公共图书馆:1914—2000》以及马迪曼的《公共图书馆和社会排斥:历史遗产》一文。

约翰·佩特曼的《社会阶级和公共图书馆》以及《文化、身份和图书馆》等文章,调查了工人阶级在二战之前利用图书馆的情况,认为这是工人阶级中自学者利用公共图书馆进行自我改善、教育和启蒙的黄金时代。但同时也指出,“工人阶级对于公共图书馆的利用并非是一个大众的、大规模的行动”^[6-7],约翰·文森特在《读写素养、社会排斥和公共图书馆》中对基本素养(读写、识字、计算机)、社会阶层、社会排斥及与公共图书馆作用进行了讨论^[8]。乔纳森·罗丝论述了19—20世纪英国工人阶级的生活状况,涉及到他们利用图书馆的一些史料^[9]。

目前这种社会阶级分析方法在图书馆文献中仍在应用。英国谢菲尔德信息学系本特利·雷切尔·马德琳在其硕士论文《图书馆的阶级性?——公共图书馆为工人阶层个人及群体提供的服务调查》^[10]中发现,从用户角度来看当前图书馆服务,基本满足了利用图书馆的工人阶层的个人需求;就员工来看,对于如何进一步改善服务以满足工人阶层需求等方面态度不积极;从非图书馆用户看,无论现实状况如何,工人阶层中一些人认为图书馆是与其无关的。该研究认为公共图书馆可以做更多事情(如引进信息技术,扩展和推广信息服务等)来吸引更多工人阶层用户利用并满足其需求,同时保持

和发展现有核心服务(如借阅服务)对工人阶级用户依然非常重要。

3 社区图书馆话语体系下的弱势群体服务研究

随着社会发展,20世纪30年代经济危机以及社会对贫穷根源认识的转变,公共图书馆建立初期专门关注劳工阶级的做法发生了变化,公共图书馆用户群体中中产阶级的数量大幅度增长,为所有人服务的普遍服务理念在图书馆界开始萌芽。二战后到20世纪60年代早期,西方国家先后宣布建成福利国家,与福利国家发展相伴随,为所有人提供平等服务的普遍服务理念最终确立。英国将这一原则写进了1964年的《公共图书馆和博物馆法案》中,要求图书馆当局为所有人提供“全面高效的服务”。尽管这一理念具有巨大的进步性,但是由于公共图书馆的自愿利用性,社会中的贫弱阶层通常并不选择来图书馆,公共图书馆更大程度上发展成为中产阶层的机构。20世纪60—70年代,福利国家出现危机,社会矛盾加剧,证明了现代性和工业化下的普遍服务并没有使穷人普遍受益。在当时政治和社会背景下,美国 and 英国一部分激进的图书馆员先后以承担“社会责任”和关注社会问题为由,发起了以弱势群体服务为核心的社区图书馆服务运动,试图从根本上改变之前公共图书馆的面貌,工人阶级等用语也被“弱势群体”替代,公共图书馆为弱势群体服务发展出了激进的、干预式的服务模式。与之相呼应的是理论领域有关公共图书馆社会责任问题和弱势群体服务问题的大讨论,20世纪60—80年代成为西方公共图书馆发展史上弱势群体服务研究最为重要的一个时期。

3.1 图书馆弱势群体服务研究的综合性著作

3.1.1 美国的研究情况

20世纪60年代,美国遭遇石油危机,之后经济滞胀,社会中贫穷问题开始凸显。针对这些问题,美国政府和社会发起了声势浩大的“向贫困宣战”运动,开展了一系列社区建设项目,

关注贫困和各类弱势群体。公共图书馆开始将服务目标和重点转移到社会中的弱势群体上。

谢里尔编撰的论文集《图书馆服务于未服务到的人群》论述了20世纪60年代中期美国图书馆界如何服务于未服务到的人群,反映了运动初期图书馆领域的认识和行动^[11]。作为应对大城市衰败战略的一部分,美国启动了许多图书馆项目,公共图书馆开辟了新的服务领域,这些项目发起的基础即承认公共图书馆能够促进城市的振兴。1971年,埃利诺·弗朗西丝·布朗的《图书馆弱势群体服务》^[12]对美国20世纪60—70年代图书馆弱势群体服务实践和研究进行了系统描述,完整呈现了当时的服务状况和问题。

威廉·马丁1975年主编的反映世界范围内图书馆弱势群体服务情况的论文集中,约翰·科尔森的《美国:历史性批判》一文对1976年之前美国公共图书馆弱势群体服务历史和相关学者研究进行了梳理总结,认为20世纪60—70年代的延伸服务和为弱势群体服务两种主导服务方式和理念与公共图书馆之前的做法是一脉相承的。此外,该文对20世纪60—70年代美国图书馆弱势群体服务自身存在的困境和问题进行了批判。1983年凯瑟琳·怀布尔在其博士论文《1960—1975年图书馆延伸服务革命及其对读者服务的影响:一些考虑因素》中详细论述了美国图书馆界在全国“向贫困宣战”运动背景下开展的弱势群体服务^[13]。此外还有《美国图书馆事业中的激进主义者:1962—1973》^[14]、《美国图书馆服务(学)中的知识自由和社会责任》^[15]等著作。

3.1.2 英国的研究情况

与美国相比,在英国,贫困、种族矛盾、城市衰败等社会问题和冲突的爆发延后近10年,英国政府采取了诸多措施来解决这些问题。在此背景下,一批激进的图书馆员发起了针对各类弱势群体的“社区图书馆运动”,在服务提供模式和内容上进行了一系列新尝试,延伸服务和各类型的社区信息服务非常兴盛,图书馆也非常乐意与慈善部门和社区机构合作,共同为弱势群体开展服务。

关于这一方面研究较早的一份文献是1975年谢菲尔德大学信息学系编写的小册子《公共

图书馆延伸至弱势群体》,内容主要是关于公共图书馆如何通过一些特殊方法来帮助满足社区内弱势群体的需求,研究中主要考察了盲人和视觉障碍群体、残障群体、老年人群、医院病人、监禁机构人群等。研究认为,提供特殊服务的目的是使弱势群体能够尽可能地像正常人一样生活。此外,研究也对当时尚且没有回答的问题提出一些疑问,如为什么一些图书馆没有提供延伸服务,提供服务时会遇到什么样的问题,地方政府的态度和政策对服务提供的影响,公共图书馆和其他组织合作效率如何及其原因^[16]。1975年英国学者威廉·马丁主编的《图书馆弱势群体服务》^[17]出版,这是一本探讨世界范围内弱势群体图书馆服务的论文集。马丁认为弱势群体服务其实代表了图书馆职业对于自己社会使命和职责的思考。此外,他还介绍了西贝尔法特地区两类延伸服务试验项目情况和其经验教训。

1978年由英国图书馆咨询委员会(The Library Advisory Council for England)推出的《图书馆的选择》是英国第一份有关图书馆弱势群体服务的官方调研文献,旨在引起公共图书馆当局对某些地区成功实践的关注,并试图建立一份详尽的全国性服务指南目录^[18]。报告主要从图书馆服务提供和利用角度来界定弱势群体,主要调查了为医院病人、困居家中者和残疾群体、监狱犯人、种族少数民族、文盲半文盲的成年人以及贫困地区所提供的图书馆服务状况。研究表明,仅仅依靠有责任的图书馆员是不够的,经费、管理、专业能力以及与其他机构合作是服务能否成功的重要因素,此外还特别强调了政治力量的重要性。帕特里夏·M·科尔曼的《谁的问题?公共图书馆和弱势群体》^[19],是作者在1979年4月到1980年3月被委任为大英图书馆研究和发展部“面向弱势群体的图书馆服务研究组”的负责人时,在收集调研信息的基础上完成的。该书重点叙述的弱势群体包括具有读写问题的成年人、少数民族、老年人、青少年,论述了图书馆为这些群体提供服务的现状,同时对公共图书馆的目标、功能进行研究。该书前半部分侧重经验式描述,后半部分的评论比较尖锐,直陈当时公共图书馆服务和结构中存在问题的本质和要害。总体看

来,这一时期的文献很多是对公共图书馆服务进行革新的叙述。

3.2 图书馆弱势群体服务提供方式和内容相关研究

3.2.1 关于延伸服务的研究

图书馆延伸服务和延伸性活动早在20世纪初期就已经开始。1997年《理解社区图书馆服务》一书论及了延伸服务,区别了延伸服务(out-reach)和延伸性活动内涵和实践的不同,并对其历史背景进行分析。2003年《面向民众的图书馆:延伸服务的历史》^[20]、2004年《从延伸服务到平等:图书馆政策和实践的创新模式》^[2]等是近年来美国公共图书馆延伸服务方面的主要著作,后者认为延伸服务概念的产生来自于认识到图书馆并不能吸引和服务于所有人,其通常被用来描述为那些不经常利用或不利用图书馆的用户或非用户提供的服务。该著作论述了大量的在馆内、馆外为老年人、移民、避难者、学前儿童、具有特殊需求的儿童、流浪乞讨者等人群提供服务的实践案例,以及利用信息技术提供服务、服务的宣传等。2006年出版的《英国图书馆剑桥史第三卷》中马丁·伊休特^[21]和戴夫·马迪曼^[22]分别论述了英国公共图书馆1850—1930年以及1930—2000年的延伸服务发展历史。后者深刻剖析了公共图书馆弱势群体服务无法被作为主流模式给予持续支持的社会、政治和文化原因。2005年温迪·莫利纽克斯对延伸服务评估测量进行研究,建立了一个可资借鉴的评估模型^[23]。

3.2.2 关于社区图书馆服务的研究

社区图书馆运动在美英兴盛于20世纪60年代至80年代中期,但是在20世纪80年代末期之后才出现了总结性著作。代表文献有1989年威廉·马丁著《社区图书馆服务:改变公共图书馆的面貌》和1997年布莱克与马迪曼著《理解社区图书馆服务:后现代英国的公共图书馆》。前者旨在关注公共图书馆在20世纪80年代的发展,并对其本质性和使命性的基本问题进行思考。通过将社区图书馆服务与主流公共图书馆事业以及其生存运转的广泛社会背景相

对照,考察了20世纪70—80年代社区图书馆的发展,提出了改变公共图书馆事业现有面貌的设想,同时也指出了其中存在的争论和困难^[24]。

《理解社区图书馆服务:后现代英国的公共图书馆》^[25]一书描述和批判分析了社区图书馆事业从20世纪70年代萌芽、兴起、发展、繁荣以及到80年代走向衰落的过程。作者认为,回顾公共图书馆的发展历史,社区图书馆的兴起和发展可能被认为与公共图书馆的过去有不太连贯之处,但是其至少在一定程度上是对“现代化”的战后公共图书馆服务模式的一种回应。社区图书馆事业在20世纪80年代发展到高峰期,随后开始由盛转衰。20世纪90年代随政府主导思想转向保守主义,公共开支削减,社区图书馆服务赖以生存的社会基础和经济基础不存在了,公共领域的新自由主义、市场化、私有化以及企业管理思想兴起,对其发展造成了强烈冲击。公共图书馆先前所提供的创新服务由于资源短缺无法维持。社区图书馆服务是一种激进思潮,虽然作为一种哲学理念或口号其取得了影响力和发展,但是在实际公共图书馆服务中,始终处于边缘性地位,并没有真正发展起来。尽管如此,考虑到20世纪90年代末期信息技术为社会带来的新变化,作者认为社区图书馆服务在后现代社会和后现代文化中,在基于网络、合作以及社区参与等“后福特主义”式的地方公共领域可能仍有一定的未来。

此外,布莱克还有一些相关研究文章,如《错误的乐观主义:20世纪60—70年代英国的现代性、阶级与公共图书馆》重新审视和深入剖析了20世纪60—80年代社区图书馆服务的历史,指出其局限和失败原因之一在于公共图书馆的阶级本质,即公共图书馆从其诞生即是由中产阶级运行并为其服务的机构,其次社区图书馆服务所持的激进思想和行动与专业保守主义之间存在冲突,这些日益引起政府当局的不安^[26]。

3.2.3 关于社区信息服务及其相关论题的研究

在社区图书馆运动中发展起来的服务即社区信息服务,其最早始于20世纪60—70年代的美国,被称为信息和参考服务。在当时社区信息被作为生存信息,针对解决弱势群体的日常

生活问题,20世纪70—80年代在英国引起关注。约翰·文森特的《社区信息服务引言》^[27]和英国图书馆协会编《社区信息服务:我们能做什么》^[28]是当时比较突出的两部文献。此外在有关社区图书馆和公共图书馆的综合著述中也多涉及这方面内容。社区描述和分析(即运用社会学方法来揭示当地社区社会构成,从而帮助确定各种社会弱势群体图书馆和信息需求)是图书馆社区信息服务开展的基础和重要步骤,关于其具体操作等也是相关研究论题。

20世纪80年代以后,关于社区信息的研究和实践逐渐由激进的、主要关注弱势群体服务,转向公共信息、导引信息等方面。目前,社区哲学思想为更多政府所采纳,结合最新的技术,公共图书馆也日益参与到社区信息化建设方面,社群信息学亦成为一个日益显现的新的研究领域。

4 信息贫穷、数字鸿沟、管理主义话语体系下的图书馆弱势群体服务研究

4.1 图书馆弱势群体服务研究的转向

随着20世纪八九十年代美国“向贫困宣战”的谢幕,英国“社区图书馆服务运动”高潮的过去,中央政府的短期经费资助也接近耗尽。为弱势群体服务的试验、创新或创始活动,这种大量耗费人力物力等资源的项目由于没有了新的经费来源而无法为继,图书馆面临着新一轮经费紧缩,退回到保有核心服务方面;图书馆人也开始从之前的激进主义,回到原来寻求中立和保守的立场。一个突出的表现是关于“文化遗产”和核心服务领域的讨论^[29],此外是关于世界范围内对于图书馆收费、有偿服务的讨论。正如《面向所有人开放》报告中所说的,“公共图书馆尝试解决弱势群体和社会排斥问题的努力……到20世纪90年代早期可能处于一个低潮时期。受到公共支出削减以及市场引导的地方政府政策议程的影响,公共图书馆很大程度上放弃了将社区图书馆服务与平等主义的社会目标联系起来的尝试。”^[4]

在新的时代背景影响下,英美图书馆弱势

群体服务研究呈现出新的特点。首先,与政治领域走向保守、图书馆领域趋向中立立场相对应,图书馆弱势群体服务研究基本上褪去了 20 世纪 60 年代至 80 年代中期的激进主义色彩,开始对之前的发展进行深刻反思,更理性地思考弱势群体对图书馆服务操作带来的问题和应对之策。如上文提到的威廉·马丁的《社区图书馆:去机构化》、布莱克等的《理解社区图书馆事业》即为明显的反思批判性著作。1996 年出版的《图书馆为弱势群体服务》一书在内容范围上扩展到学校和高校图书馆的弱势用户服务^[30]。此外,《图书馆和棘手人群打交道》^[31]、《帮助图书馆中的问题用户或困难用户:新的方法》^[32]等书的出版表明英美图书馆职业更理性地对待弱势群体服务问题。这两本书中都涉及到为流浪乞讨人群、患有精神疾病的读者等提供服务,以及一线员工如何处理这些用户在图书馆中的破坏、扰乱以及其他不友好行为等内容。尽管有研究指出,将这些处于弱势地位的人群称为“问题用户”或困难用户本身就是对这一群体的歧视,但撇开这种社会和文化冲突,毫无疑问,图书馆的确需要一定的经验和技巧来处理这些问题,这些相关实践经验的总结将为图书馆员提供指导。

其次,与 20 世纪 90 年代以来信息社会和信息技术发展带来的新的弱势问题相呼应,有关弱势群体图书馆服务的研究更多地融入了信息贫穷、数字鸿沟和信息平等获取的话语背景。如 1998 年出版的论文集《穷人和图书馆服务》,图书馆员讨论了阻碍穷人获取图书馆的障碍以及如何消除这些障碍。书中成功的案例包括“针对年幼儿的朗读项目、为农场工人提供的图书馆项目、为低收入群体提供的技术展示项目,以及一个街区联盟使图书馆延伸到街道的努力。”^[33]麦库克教授 2002 年发表的《漩涡中的磐石:美国图书馆协会和公平》一文详细叙述了美国图书馆协会从 1876 年建立到 21 世纪初对于信息公平获取以及弱势群体等问题的关注历史^[34],反映了美国图书馆职业在为弱势群体争取权益上的做法,即一方面图书馆在日常工作中关注弱势群体服务和信息获取问题,同时图书馆职业要积极参与到国家信息基础设施建

设和信息政策制定中,从而影响政府和社会资源分配,这是更为高屋建瓴的做法。此外,还有许多关于信息贫穷、信息分化、数字鸿沟、信息公平的研究,其大多渗透了关注弱势群体的内容,这是这一阶段弱势群体服务研究方面最大的亮点。

再次,与 20 世纪 80 年代后期私有化思潮、经费削减和日益强烈的管理主义思潮(新公共管理、公共选择理论等)相呼应,关于弱势群体图书馆服务方面的研究还包括对弱势群体服务效率、管理和评估研究的关注。

4.2 图书馆弱势群体服务评估

总体来看,国外图书馆文献对于服务效率和评估问题十分重视,目前来看,图书馆服务评估已经经历了绩效管理和评估、投入—产出评价、成效/结果—影响研究或公共图书馆的价值研究等三个发展阶段。其中,弱势群体服务评估主要涉及的是公平和效率问题。

早在 1972 年美国学者利普斯曼就出版了《弱势群体和图书馆效率》一书,这可能是最早对弱势群体服务进行的评估研究^[35]。该研究开展的背景是:美国《图书馆和建设法案》颁布后,面向弱势群体开展的图书馆服务项目不断增加,但很少有图书馆在开展服务前调查社区需求和社区资源,也很少有研究对这些项目开展效果和影响进行评估。针对此情况,利普斯曼对 15 个城市所开展的面向低收入地区居民(或称经济弱势群体)的图书馆服务及其利用情况进行了评估。研究认为决定弱势群体服务项目成功或有效性的重要因素包括员工的能力和效率、社区参与的程度、项目负责人决策自主性、馆藏资料质量、宣传程度或项目的可见性,建议改善和加强现有项目实施,改善图书馆数据收集和规划能力,探索公共图书馆的新职能(如教育、信息、娱乐和文化等)。

1975 年英国谢菲尔德大学信息学系编写的《图书馆弱势群体延伸服务》论及延伸服务的管理(部门之间的整合和合作、规划、评估问题)时,提到测量弱势群体服务产出相当困难。1978 年英国第一份有关图书馆弱势群体服务的官方

调研文献《图书馆选择》中也涉及到服务效果评价问题,认为不能像评估传统图书馆服务那样,运用图书馆利用增长来评估弱势群体服务,评价弱势群体服务所取得的成果(如减少了社会隔离、幸福感增加、提高读者想象力等)要比传统图书馆服务效果评价困难得多。服务评价要综合运用读者的评价、员工的观察,以及社会案例调查。

美国学者劳伦斯·怀特在《1980年的公共图书馆》一书中基于公共选择理论视角,在分析大量前人统计数据基础上,论述了弱势群体服务一定程度上导致服务效率下降问题^[36],其观点得到了之后学者的研究结论的支持。如1995年英国学者克里泽·克莱尔和萨姆欣的研究报道了贫困和图书馆绩效之间存在联系,指出在富裕地区,图书流通量和图书馆访问量都呈增长趋势;但是在一些靠国家救济生活的成年人聚集地区,图书借阅数量很少,“这可能解释了社会中最贫穷的人并不认为图书馆是与他们相关的”^[37]。1999年《面向所有人开放?》的报告提出“公共图书馆不能再返回到过去过于消耗资源的延伸服务和‘社区图书馆服务’方法中去”^[4],表明了弱势群体服务的高消耗性。

自20世纪80年代图书馆评估从投入—产出评估转向成效和影响评估以来,关于弱势群体服务的评价也转到其为弱势社群和社会所带来的内在影响方面。例如,英国学者鲍勃·厄舍伍德等的《新图书馆新测量》等著作中涉及到从平等角度对于图书馆服务的评估。其2007年新著《公共图书馆中的平等和质量:为什么无知不是我们的遗产》深入论述了图书馆服务中公平和质量等问题,强调了加强公共图书馆教育功能的价值,以及通过高质量的服务来实现包容^[38]。

5 反社会排斥、促进社会包容和谐话语体系下的研究

社会排斥概念是由法国学者拉诺1974年提出的,20世纪90年代进入英国政治话语体系中。英国政府1997年成立了社会排斥部,该部门将社会排斥界定为“某些人或者地区遭受了

失业、低技能、低收入、简陋的住房、高犯罪率、不健康和家庭破裂等问题的综合影响,不能有效参与社会生活的状况。”这一定义将关注焦点集中在那些缺乏途径获取服务、设施以及社会决策和权力结构的个人和群体,从而社会排斥群体包括了那些遭受着直接或者间接歧视的人,那些可能遭受多重弱势的人(如儿童和青少年、老年人),以及那些通常被排斥在权力结构之外的人(如工人阶级)。

在此背景下,1999年英国图书馆行业协会CILIP专门成立了社会排斥指导小组,图书馆弱势群体服务研究在这一话语体系下得以延续。从约翰·佩特曼和约翰·文森特合著的两篇综述性文章《从机会平等到社会排斥(1991—2000)》^[39]和《从社会包容到社会凝聚(2001—2005)》^[40]可以梳理出这一时期反社会排斥和促进社会包容背景下图书馆弱势群体服务的研究进展。两位学者认为2001—2005年所发生的有关公共图书馆和反社会排斥的活动主要可归纳为3个方面:首先更多的是将公共图书馆定位到社会包容和社会和谐的全国性政策背景中,从社会排斥到社会包容再到社会凝聚,这种话语体系的转变代表了关注重点的转变;其次是针对图书馆发展的大量外部评论和评估;第三是关于成效和影响评估的研究,这种评估方法取代了之前的投入—产出评估方法。

5.1 相关政策文献

1997年新一届工党政府执政后,成立了社会排斥部解决社会排斥问题,反对社会排斥、促进社会包容被作为核心理念贯穿于其各种行动之中,公共图书馆的政府主管部门文化传媒和体育部(DCMS)及其资助的公共机构“博物馆、图书馆和档案馆政务委员会”(the Museums, Libraries and Archives Council, MLA)等出台了很多有关反社会排斥的政策和报告,其中包括大量关于公共图书馆等公共文化领域在消除社会排斥、促进社会包容和谐中的作用的论述。例如DCMS 1999年发布的《所有人的图书馆:社会包容政策指南》^[41],2001年的《所有人的图书馆、博物馆、艺术馆和档案馆:跨领域合作消除社会

排斥》^[42],2003年的《未来行动框架》^[43]、《公共图书馆服务标准》和《公共图书馆服务影响测量》,2004年的《文化居于社会重建中心》^[44]以及《通过运动和文化实现社区整合》^[45]等报告;MLA所颁布的《所有人获取策略集合》,2004年的《激励所有人学习》、《知识投资:英国博物馆、图书馆和档案馆五年远景》、《知识投资:操作和战略规划(2004/5—2006/7)》^[46]等文件。上述报告和文件一方面承认文化、公共图书馆等公共机构能在消除社会排斥、促进社会包容方面起到重要作用,另一方面为公共图书馆等机构促进社会包容提供具体指导,并确立如下目标:①公共图书馆要实现其包容性必须进行变革,减少平等获取方面的障碍;②将为社会排斥群体服务放在优先位置,实现其主流化;③延伸服务活动要成为其服务活动中不可分割的一部分,进一步延伸到难于延伸到的用户、非用户;④积极参与到社区中。

5.2 相关研究文献

与政府出台政策相呼应,图书馆界也开展了相关研究。1998年,帕特里克·罗奇和玛琳·莫里森的报告《公共图书馆、种族多元化和公民权利》关注了公共图书馆和少数民族社区之间的社会距离。该报告建议,公共图书馆要和为少数族裔提供服务的机构进行更大程度整合、合作和建立伙伴关系,针对人口和社会环境变化重新评估目前员工培训和职业发展需求。

1998年,MLA委托利兹城市大学信息管理学院、伦敦地区墨顿图书馆、谢菲尔德公共图书馆以及学者约翰·文森特合作进行名为“公共图书馆政策和社会排斥”的研究,主要是考察公共图书馆是否做好了准备来实施DCMS所提出的政策和文化转变,以及公共图书馆是否有能力消除社会排斥。该项研究从1998年10月到2000年4月分三个阶段进行。第一阶段是前期文献调研。主要探讨以下问题:社会排斥理论和公共图书馆;公共图书馆和社会阶级;用户和社区对于公共图书馆的看法;地方和中央政府的政策;与种族排斥作斗争;信息通信技术(ICT);信息技术、社会排斥和公共图书馆;社会

排斥的国际视角;针对某些具体群体的图书馆服务提供情况与社会排斥问题。第二阶段是对英国所有公共图书馆当局进行问卷调研。调研发现,只有约1/3的公共图书馆针对弱势街区和社会群体全面开展工作,大多数公共图书馆没有提供连续资源来解决排斥问题;在不少公共图书馆的战略规划、服务提供和员工安排中,英国社会中被排斥程度最高、处于社会最边缘地位的人群还没有被作为优先或重点人群考虑。第三阶段是八个案例研究。研究发现,只有少数图书馆通过某些创新性活动成功降低或消除了社会排斥问题,这些活动通常应用了社区发展、建立合作伙伴以及其他前瞻式、响应性的工作方式。图书馆在消除社会排斥上还存在很多问题,如多数图书馆不愿意长期安排相应资源来将被排斥社区或人群作为优先服务对象;图书馆员工缺乏为社会排斥社群服务的能力;不少图书馆认为任何“社区”活动都将自动消除社会排斥问题,很少有图书馆咨询和调查社会排斥群体的需求和意见;多数图书馆认为目前只是“被动”提供服务,仅仅是将“获取”放在优先地位,而非采取前瞻性、干预式工作方式。

2000年,MLA出版了项目最终报告《面向所有人开放?》。其结论为,“英国的图书馆仅仅采取了虚弱的、自愿的”以及“要么接受要么放弃”的方式来对待社会包容。公共图书馆运动的核心理论基础依然是服务的普遍获取思想,这一思想基础从本质上看反映的依然是处于主流地位的中产阶级、白人的价值观,其所产生的重要结果即工人阶级和其他社会排斥群体仍然很少利用公共图书馆;公共图书馆缺乏对排斥性“非用户”需求和观点的了解;许多公共图书馆存在的机构、文化和环境性障碍将众多弱势群体排斥在外。在此基础上,报告提出了一些相当激进的建议,如“尽管我们确信公共图书馆有潜力减少或消除社会排斥问题,但是如果真正产生重要影响,需要转变其使命、政策和优先发展领域。”他们认为“普遍获取”本质上仍然是一种被动服务模式,这一战略在当代英国将不能对社会排斥产生真正影响。要真正有所作为,公共图书馆需要成为更具前瞻性、干预性的公共机构,致力于平等、教育和社会公正。只有

这样,那些被边缘化、遭受社会排斥的社群才能真正返回到图书馆服务的主流领域中,图书馆也才真正是面向所有人开放的^[4]。此外,项目组在1999年2月的一次行动计划会议上成立了“社会排斥行动计划网络”,支持图书馆、博物馆和艺术画廊等文化领域机构制定和开展针对社会排斥问题的政策和实践。截至2006年,约100个公共图书馆当局加入了该组织,其网站上积累了近10多年来有关弱势群体、社会公平与图书馆服务等方面的政策和研究文献。项目还发展了“针对黑人图书馆和信息工作者的高素质领导者项目”,目标即在为黑人社区提供图书馆服务的同时,提升黑人图书馆员工的作用。

2006年4月到2008年3月,谢菲尔德大学信息学系克里·威尔逊和布里奥尼·特雷恩等学者还进行了一项有关社区图书馆服务中图书馆员移情作用的研究。该项目旨在调查公共图书馆员工对社会包容政策和社会中弱势群体的态度和看法,从而检验图书馆员工的种族及社会、文化和职业背景与他们参与社会包容之间的关系。研究表明,弱势群体图书馆服务对于员工技能、职业身份和合作能力提出了更高要求;英格兰的公共图书馆员工可归类为白人中产阶层,这使得公共图书馆员工对图书馆的文化变革,对传统被排斥群体以及社会包容进程整体上持强烈抵制态度;公共图书馆自身的非包容性组织文化在某些情况下对员工参与社会包容议程具有负面影响^[47]。

在上述较大规模研究项目外,还有许多人研究。谢菲尔德大学信息学系近10年的硕博论文选题中都涉及图书馆特殊或弱势群体服务。例如,1995年《监狱图书馆在犯人改造中的作用》;2002年《图书馆的阶层性?——公共图书馆为工人阶层个人及群体提供的服务调查》、《公共图书馆的信息网络设施对社会边缘人群的影响》以及《公共图书馆为难民、流浪者提供的服务研究》;2003年的《接纳了年青人,疏远了老年人——使公共图书馆对青年人更具有亲和力的创新行动是否造成了对老年用户的疏远?》等^[48]。此外,拉夫堡大学金内尔·玛格丽特和于良芝等做的“公共图书馆视障人群服务”研究,调查了2000年及之前英国公共图书

馆为视障人群、行动不便者和老年用户所开展的相应服务^[49]。

5.3 与弱势群体服务相关的公共图书馆社会影响评估研究

除了以上研究,关于影响评估的研究也是弱势群体图书馆服务与社会包容研究的重要组成部分。这些研究试图突出公共图书馆在促进社会包容方面的实际和潜在影响。

1997—1998年大英图书馆组织了战略性公共图书馆研究项目,旨在评估“公共图书馆价值和影响”,项目产生了五份研究报告。其中1997年拉夫堡大学伊夫琳·克斯莱克和金内尔·玛格丽特所做的《公共图书馆的社会影响:文献综述》综述了世界各地1992—1997年有关该主题的英文文献,将公共图书馆的社会影响研究归纳为三个主题:与社区或社群相关的影响,对技能的影响,以及对经济的影响^[50]。林德赛·麦克瑞尔等人的《图书馆和社区发展:对公共图书馆当局的全国调研》发现接受调研的当局中55%制定了社区发展战略,在经费削减背景下仍致力于社区发展和促进社区参与^[51]。马塔罗索的《不仅仅是提供图书:图书馆项目的社会影响》对1992—1997年获得图书馆协会和霍尔特·杰克逊社区创新奖的18个基于图书馆、面向弱势群体的服务项目所产生的社会影响进行了评估,认为公共图书馆已大大超越了其围绕图书借阅的传统功能,在个人发展、社会凝聚、社区赋权、地方认同感、创造性、健康和福利等方面产生了广泛影响^[52]。1998年,谢菲尔德大学信息学系林利和厄舍伍德的《新图书馆新测量:公共图书馆的社会审计》研究,主要目的是发展一套工具,根据图书馆目标评估图书馆活动产生的社会影响。研究使用了社会审计方法,证明公共图书馆可通过某种途径使个人和社群受益,在其影响无法仅通过统计数字展示的情况下,运用适当方式收集的定性数据(即社会审计方法)可以为图书馆价值提供合理证据^[53]。在这些研究基础上,马塔罗索的《学习发展:评价公共图书馆社会影响》确定了公共图书馆今后在个人和社区发展中应该继续发展和彰显的33

个职能和作用^[54]。

21 世纪前 10 年,关于公共图书馆成效或影响研究的探讨仍在继续。2002 年,里查德·普罗科特和巴图·奎格调查了公共图书馆对教育弱势群体的影响,表明服务满足和支持了处于教育弱势状况的个人和社区的某些娱乐性需求,但在学习支持方面作用有限。报告建议应提供更多基础性教育资料,并与当地教育提供者开展更多合作,为具体弱势群体用户提供符合其需求的课程,尤其是信息技术方面^[55]。有的项目评估了一个公共图书馆贡献于社会包容的创新活动和基础技能教育,通过读者发展措施,寻求与成年人基础教育领域建立合作伙伴关系,使图书馆在成年人扫盲教育方面发挥作用。报告结论指出,公共图书馆被认为是合适的提供基本技能教育的机构,因为其舒适、没有威胁感的环境,在两个领域之间开展合作是“互惠互利”的;读者发展原则可以用来增强基本技能教育^[56]。有的学者论证了文化品和公共品评价的理论基础^[57],以及在新技术环境下,公共图书馆作为公共空间,促进人们参与和融入社会的价值^[58]。此外,相关理论研究也不断应用于实践评估中。英国公共图书馆的政府主管部门 DCMS 和 MLA 出版了数份政策报告,建立公共图书馆影响评估的评估框架、模型,逐渐将社会影响评价指标纳入到公共图书馆评估体系中来^[59-60]。

6 结语

本文对欧美国家公共图书馆发展史中有关弱势群体服务的相关研究作了历时性考察分析。从中可以看到,与社会和经济发展、政治和政策变更,以及人们对贫穷认识的变化相适应,公共图书馆弱势群体服务研究在话语体系上出现了更迭,研究话语体系的变化反映了时代和图书馆理论与实践关注焦点的变更。一旦使用了某种话语,那么就进入了某种特定的情境之中,要理解这一阶段图书馆服务理论和实践的发展就需要将其放到具体的历史情境之中,否则很容易对之误读。事实上,国内某些研究,如关于社区图书馆服务的研究等已经在某种程度上抛开了其历史背景,似乎忽略了问题的实质,如其以

弱势群体服务为核心的激进思想。但是另一方面,话语的更迭并不代表理论和实践发展的断裂,相反,它们之间存在内在的历史联系。从本质上看,话语体系的更迭并没有改变其所反映问题的实质,即英美图书馆职业密切、敏锐地关注社会问题,始终倡导和实践图书馆服务的平等获取和包容性;争取为社会底层人群、为弱势群体服务的理念,在公共图书馆 150 余年发展历程中是一以贯之并不断推进的。

从上述考察中发现的另外一个基本事实是,弱势群体服务与政治目标密切联系在一起。弱势群体问题,与其说是一个服务问题,不如说是一个政治问题。

参考文献:

- [1] Lipsman C K. The disadvantaged and library Effectiveness[M]. American Library Association, 1972.
- [2] Osborne R. From outreach to equity: Innovative models of library policy and practice[M]. Office for literacy and outreach service. Chicago: American library association, 2004.
- [3] Muddiman D. Open to all? working paper 2. Public libraries and social exclusion: The historical legacy [EB/OL]. [2008-12-26]. <http://www.seapn.org.uk/workingpapers/vol3wp2.rtf>.
- [4] Muddiman D, et al. Open to all? Volume 1: overview and conclusion [EB/OL]. [2009-03-21]. http://www.mla.gov.uk/resources/assets//L/lic084_pdf_5679.pdf.
- [5] Black A. The public library in Britain, 1914 - 2000[M]. London: British Library, 2000.
- [6] Pateman J. Culture, identity and libraries [EB/OL]. [2010-04-20]. <http://libr.org/isc/articles/21/10.pdf>.
- [7] Pateman J. Public libraries, social exclusion and social class [EB/OL]. Information for Social Change, 10, Winter 1999 - 2000. [2008-08-10]. <http://www.libr.org/ISC/articles/10-public.html>.
- [8] Vincent J. Literacy, social exclusion and the public library) // Muddiman, D et al. Open to all? The Public Library and Social Exclusion[R]. Resource: The Council for Museums, Archives and Libraries, 2000.
- [9] Rose J. The intellectual life of the British Working Class[M]. Yale University Press, 2002.
- [10] Bentley M R. Institutionalized classism? An investigation into how far public libraries are serving the

- needs of working class individuals and communities [D]. University of Sheffield, September, 2002.
- [11] Sherrill L L. Library service to the unserved [M]. New York: Bowker, 1970.
 - [12] Brown F E. Library service to the disadvantaged [M]. Metuchen, N J: The scarecrow press, Inc., 1971.
 - [13] Weibel K. The evolution of library outreach 1960 – 1975 and its effect on reader services: Some considerations [D]. The University of Illinois, 1983.
 - [14] Bundy L M, Stielow F J. Activism in American Librarianship, 1962 – 1973 [M]. Greenwood Press, 1987.
 - [15] Samek T. Intellectual freedom and social responsibility in American librarianship, 1967 – 1974 [J]. College and Research Libraries, 2003, 64(6):179.
 - [16] Foster A. Public library outreach to the disadvantaged [R]. University of Sheffield, Postgraduate school of librarianship and information science, Occasional publications series number nine, 1975.
 - [17] Martin W. Library service to the disadvantaged [M]. Linnet Books & Clive Bingley, 1975.
 - [18] Department of Education and Science. The libraries' choice [M]. London: Her Majesty's Stationery Office, 1978.
 - [19] Coleman M P. Whose Problem? The public library and the disadvantaged [M]. London, Association of Assistant Librarians, Newcastle-upon-tyne, 1981.
 - [20] Freeman R S, Hovde D V. Libraries to the people: Histories of outreach [M]. MacFarland and Company, 2003.
 - [21] Hewitt M. Extending the public library 1850 – 1930 [M] // Black A, Hoare P. The Cambridge history of libraries in Britain and Ireland Volum3, 1850 – 2000. The Cambridge University Press, 2006; 72 – 80.
 - [22] Muddiman D. Public library outreach and extension 1930 – 2000 [M] // Black A, Hoare P. The Cambridge history of libraries in Britain and Ireland Volum3 1850 – 2000. The Cambridge University Press, 2006; 82 – 91.
 - [23] Molyneux W. A study measuring the effectiveness of outreach work: as a means of increasing public library use and social inclusion in order to meet Public Service Agreement targets [J/OL]. Library & Information Research (LIR), 2005, 29(92): 52 – 61. [2008-12-26]. http://www.cilip.org.uk/NR/rdonlyres/60C32144-4558-4F41-A3F1-E47B558C9BAD/0/92_molyneux.pdf.
 - [24] Martin W J. Community librarianship: changing the face of public libraries [M]. Library Association Publishing Ltd., 1989.
 - [25] Black A, Muddiman D. Understanding Community Librarianship: The public library in Post-Modern Britain [M]. Avebury Ashgate Publishing Ltd, 1997.
 - [26] Black A. False optimism; modernity, class, and the public library in Britain in the 1960s and 1970s [J]. Library & Culture, 2003, 38(3): 201 – 213.
 - [27] Vincent J. An Introduction to the community information service [M]. Association of Assistant Librarians, London, 1986.
 - [28] Working Party on Community Information. What libraries can do; A consultative document [M]. London: Library association, 1980.
 - [29] Black A, Muddiman D. Understanding community librarianship [M]. Ashgate Publishing Company, 1997.
 - [30] Iyengar Sreenidhi. Library services for the disadvantaged [M]. Anmol Publications PVT. LTD., 1996.
 - [31] Willis M R. Dealing with difficult people in the library [M]. The American Library Association, 1999.
 - [32] Kwasi Sarkodie-Mensah, et al. Helping the difficult library patron: new approaches to examining and resolving a long-standing and ongoing problem [M]. Haworth Press Inc., 2002.
 - [33] Venturella K M. Poor people and library services [M]. McFarland Company Inc., 1998.
 - [34] Kathleen de la Pe? a McCook. Rocks in the Whirlpool [R/OL]. [2008-03-28]. <http://www.ala.org/ala/aboutala/missionhistory/keyactionareas/equityaction/rockswirlpool.cfm#tca>.
 - [35] Lipsman C K. The disadvantaged and library effectiveness [M]. American Library Association, 1972.
 - [36] White L. The public library in the 1980 [M]. Lexington Books, 1983; 94.
 - [37] Creaser C, Sumsion J. Deprivation and library performance: the DoE index of Local conditions and libraries in London and the metropolitan districts of England [R]. LISU, Loughborough University, 1995.
 - [38] Usherwood B. Equity and excellence in public library: why ignorance is not our heritage [M]. Ashgate Publishing Limited., 2007.
 - [39] Vincent J, Pateman J. From equal opportunity to tackling social exclusion [M] // J. H. Bowman. British Librarianship and information work 1991 – 2000. Ashgate Publishing, Ltd., 2006; 37 – 61.
 - [40] Pateman J, Vincent J. From social inclusion to community cohesion [M] // J. H. Bowman.

- British Librarianship and information work 2001 – 2005; Ashgate Publishing, Ltd., 2007:29 – 50.
- [41] DCMS. Library for all; social inclusion in public libraries [R/OL]. [2008-02-01]. http://www.culture.gov.uk/NR/rdonlyres/42818901-0EA3-4AE5-B1C2-1689ABC069BD/0/Social_Inclusion_PLibraries.pdf.
- [42] DCMS. Libraries, museums, galleries and archives for all; co-operating across the sectors to tackle social exclusion [R/OL]. [2008-02-01]. http://www.culture.gov.uk/PDF/libraries_archives_for_all.pdf.
- [43] DCMS. Framework for the future; libraries, learning and information in the next decade [R/OL]. [2008-02-01]. [Http://www.culture.gov.uk/global/publications/archive_2003/framework_future.htm](http://www.culture.gov.uk/global/publications/archive_2003/framework_future.htm).
- [44] DCMS. Culture at the heart of regeneration [R/OL]. [2008-02-01]. <http://www.culture.gov.uk/NR/rdonlyres/AD9F039E-4C09-42B6-98F2-7F88096A11E2/0/DCMSCulture.pdf>.
- [45] DCMS. Bringing communities together through sport and culture [R/OL]//In Vincent J. Libraries and community cohesion; a paper for the South East Museum, Library and Archive Council April 2005. [2008-02-01]. <http://www.mlasoutheast.org.uk/assets/documents/100005EAlibrariescommunitycohesion.pdf>.
- [46] Vincent J. Libraries and community cohesion; a paper for the South East Museum, Library and Archive Council April 2005 [EB/OL]. [2009-03-03]. <http://www.mlasoutheast.org.uk/assets/documents/100005EAlibrariescommunitycohesion.pdf>.
- [47] Wilson K, Birdi B. The right ‘man’ for the job? The role of empathy in community librarianship [R/OL]. University of Sheffield. [2008-03-01]. <http://www.shef.ac.uk/is/research/seminars.htm>.
- [48] Centre for the public library and information in society [EB/OL]. [2009-05-03]. <http://www.shef.ac.uk/is/research/centres/cplis/publications/masterspublications.html>.
- [49] Kinnell M, Yu L, Creaser C. Public library services for visually impaired people [R]. Loughborough: LISU, Loughborough university, 2000.
- [50] Kerslake E, Kinnell M. The social impact of public libraries; a literature review [R]. BLRIC report 85, the community services group of the library association, 1997.
- [51] McKrell L, Green A, Harris K. Libraries and community development; the national survey of public library authorities [R]. London, BLRIC report 86.
- [52] Matarasso F. Beyond book issues; the social potential of library projects [R]. Comedia, Stroud. BLRIC report 87, 1998.
- [53] Linley R, Usherwood B. New measures for the new library; a social audit of public library [R]. ELRIC 89, 1998.
- [54] Matarasso F. Learning development; valuing the social impact of public libraries [R]. The British Library Board, 1998.
- [55] Proctor R, Bartle C. Low achievers lifelong learners. An investigation into the impact of the public library on educational disadvantage [R/OL]. LIC Research Report 117. Resources; the Council for Museums Archives and Libraries, 2002. [2009-05-04]. <http://www.shef.ac.uk/content/1/c6/07/01/24/CPLIS%20-%20Low%20Achievers.pdf>.
- [56] Train B, Usherwood B, Brooks G. The vital link: An evaluation report [R/OL]. CPLIS, Sheffield, [2009-03-21]. <http://www.shef.ac.uk/content/1/c6/07/01/24/CPLIS%20-%20The%20Vital%20Link.pdf>.
- [57] Aabø S, Audunson R. Rational choice and valuation of public libraries; can economic models for evaluating non-market goods be applied to public libraries? Journal of librarianship and information science, 2002, 34 (1): 5 – 15.
- [58] Aabø S. The role and value of public libraries in the age of digital technologies. Journal of Librarianship and Information Science, 2005, 37 (4): 205 – 211.
- [59] MLA. MLA programmes; public library impact measures [EB/OL]. [2009-09-07]. http://www.mla.gov.uk/programmes/framework/framework_programmes/impact_measures.
- [60] Department for culture, media and sport. Capturing the impact of libraries [EB/OL]. Final report, DCMS, 2009. [2009-09-27]. http://www.culture.gov.uk/images/publications/Capturing_the_impact_of_libraries.pdf.

王素芳 浙江大学公共管理学院信息资源管理系讲师。通讯地址:浙江省杭州市浙大路38号。邮编:310027。

(收稿日期:2009-10-08)