

生存无从强制*

[美]F. W. 兰开斯特撰 王兴译 邹永利审校

震惊、气愤、厌烦,甚至可能还有恼怒,这些都是一个好的主旨演讲应该在听众中引发的情绪反应。我的讲话将会刻意煽情。如果在随后的几分钟时间里,我能设法激起在座大部分人的义愤,那对于我来说将是巨大的成功。

1949年,我在一家图书馆获得了我人生中的第一份工作。大约一年之后,我开始接受正式的专业教育。我上的第一门专业课属于函授课程。这是一种远程教育,但方式在今天的诸位看来应该是相当原始的。我和我的辅导老师通过信函联系交流。这种教育的科技含量很低,我甚至没有一部打字机,以至于所有的作业都是靠手写来完成。同样地,辅导老师的评语也是手写的。不过,这种教育很管用。原因之一在于20世纪50年代早期,高效的公共服务依然存在。你完全可以相信你在英国寄出的函件,第二天就可以到达这个国家的任何一个地方。在某些大城市,你早上寄出的邮件甚至在当天晚些时候就能送达同城的收件人。

大约两年以后,我入读图书馆学院,成为一名全日制学生。你们可能会对我们的课程感到惊讶,它覆盖了四个宽泛的领域:图书馆管理、编目与分类、目录学(主要研究信息源和图书生产的方方面面,包括印刷与制版),最后,还有最令各位称奇的——英国文学。所有课程内容的设计都以训练学生通过英国图书馆协会(The Library Association,也就是现在的英国图书馆与信息专业人才注册协会——The Chartered Institute of Library and Information Professionals)举办的针对上述四个领域的考试为宗旨。学习英国文学对于今天在座的各位来说,可能有点不可

思议,但是当时的英国图书馆协会明显感觉到图书馆员们要应付太多的文学作品,急需了解一二。对此,作为一名图书馆员,我个人是相当赞赏的。并且,我的老师殊为优秀,让我受益匪浅。根据我的记忆,在20世纪50年代我就读图书馆学院期间,“计算机”一词从未在我所选修的任何一门课程中被提及过。

现在,我要从当学生,变成当老师了。1970年,我被任命为伊利诺伊大学图书馆学研究生院的副教授。此时,我已撰写出自己的第一本关于信息检索的著作,学校对我的聘任也是希望我能帮助他们建设信息学课程。在当时的课程表上,只有两门课被认为属于信息学范畴,那就是“信息存储与检索”和“图书馆自动化”。很快,学校课程表上的信息学成分在两个领域得到明显充实。第一个领域我认为是信息系统与服务的知识内容,由“信息存储与检索”和“信息服务评价”两门课覆盖。此领域通过其他更为专业的课程的加入,如“索引与摘要”、“词汇控制”、“图书馆服务的衡量与评价”、“文献计量学”,以及“信息的使用与信息用户”等,逐渐发展起来。课程表上另一个信息学分支领域是名副其实的信息技术,由“自动化”、“系统分析”、“电信学”以及相关科目更为高级的课程扩展而成。

从20世纪70年代到20世纪80年代,伊利诺伊大学的信息学课程越来越多地专注于那些被视为“信息学”的内容。当然,这要归因于如下事实:首先,计算机和通讯技术已经开始改变图书馆的业务方式;其次,“信息学”知识在图书馆专业教育中日益凸显出重要性和

* 本文为“第三届中美数字时代图书馆学情报学教育国际研讨会”报告,经作者授权翻译并在本刊发表。英文稿见本刊网站(www.ztxb.net.cn)。

关联性。

统计学者兼咨询专家威廉·爱德华兹·戴明(William Edwards Deming)曾经说过:“改变并非必须,生存无从强制”。换句话说,除非某个机构主动做出改变来适应身边不断变幻的世界,否则就难以生存。他所指的对象本是商业机构,但是这种警告同样适用于学术领域。伊利诺伊大学的信息学课程就是这样在不断变化中使自己更加“相关”、更加敏锐地适应整个社会的变革。当然,基于同样的理由,许多其他图书馆院校也在朝着信息学的方向迈进。这种行动对于生存来说是至关重要的。通过使自己更加“相关”,通过与本校其他院系形成跨学科联系并予以改进,这些院校生存了下来。在20世纪70年代和20世纪80年代,因为被他们的主管单位认定与其使命无关紧要,一大批图书馆院校停办,数目惊人。即使是在今天,图书馆院校依旧面临着被关闭的威胁。

图书馆院校生存策略的一个重要因素是更改校名。在一些案例中,这意味着将图书馆学院改名为图书馆与信息学学院;在另一些案例中,这意味着采用一个全新的校名,如信息研究学院。少数案例中,这种变更是以联合其他学术院系的形式进行的,比如将图书馆学院和通讯学院合并。不过,此类变化通常都不是平稳实现的。在伊利诺伊大学,将图书馆学院改名为图书馆与信息学学院的提议,就遭到计算机科学系的强烈反对,他们声称“信息学”实际上就是计算机科学。为了证明此名恰当,我们不得不向他们解释说“图书馆与信息学”意指两者的关系是一种布尔逻辑的“和”,而不是布尔逻辑的“或”。此外,我们还以另一种措辞争辩,称我们会将我们的教研内容限制在图书馆学和信息学之间的相互关系上。

当然,在过去的20—30年间,图书馆专业教育所发生的变化日益加快加深。那些我们过去视为图书馆院校的传统科目,不是已经消失,就是沦为“二等公民”。我们现在考虑的是iSchools,而不是图书馆院校,是一个要求全面支持e科学(e-science)和e研究(e-research)的课

程表。如今,这些iSchools提供的专业课程,甚或完整的学位课程计划,是我40年前成为一名图书馆教育工作者时所无法想象的,它们包括“数据典藏”、“数据保存”、“生物信息学”、“生态信息学”、“生物多样性信息学”、“自然科学的本体论”,以及其他一些我甚至都难以理解的课程。

如此看来,专业教育一定是非常健康的,因为我们的图书馆院校一直在持续适应不断变化的环境。但是,这种教育真的如此健康吗?变化并不必然等同于进步。我从一位任教于某著名iSchools的教员的发言中,注意到一个相当令人担忧的警告信号。她指出,今天图书馆专业面临的一大挑战就是“科学工作者们并没有意识到图书馆员能够提供帮助”。

怎么会出现这种情况呢?我们的图书馆院校已经对发生在科学、学术和整个社会中的变化作出了响应。它们受托全面支持e科学和e学术(e-scholarship),并且许多院校已经得到实质性的资助和合约以朝着此方向迈进。然而,“科学工作者们并没有意识到图书馆员能够提供帮助”。如果科学工作者们意识不到图书馆员能够提供帮助,那我们可以假定学者们一般而言也意识不到图书馆员能够提供帮助吗?学生们又怎样?一般大众呢?那些为图书馆提供经费的机构呢?

在我看来,形势相当严峻,需要进行认真的审视。如我所习惯的那样,就此我会求助于阮冈纳赞(Ranganathan)和他于1931年提出的图书馆学五定律:

- 书是为了用的
- 每个读者有其书
- 每本书有其读者
- 节省读者的时间
- 图书馆是一个生长着的有机体

关于这五条法则,有一点很值得注意,那就是其中有三条提到读者——图书馆的使用者和信息的使用者。那么,关于用户,这些年发生了什么变化呢?答案是:我们把他或她忘掉了!如果你想在今天的图书馆学课程表中发现任何与“用户”有关的提示,即使不是完全不可

能,也困难十足。图书馆用户、信息用户已经被诸如元数据、本体论,以及数据管理之类的东西挤到一旁。图书馆专业教育和研究的焦点似乎已经从人和服务转移到数据——数据库本身、数据的典藏与保存,甚至是数据的创建。我们似乎很少关注假如这些数据最终得到利用,究竟是谁在使用这些数据,它们又是如何被使用的。

“数字图书馆”的定义甚至不用提及用户,或“使用”这个归根结底的问题。让我们看看以下定义:

(数字图书馆)是数字信息的有组织收藏,它将图书馆和档案馆日常的信息构建和信息收集工作结合起来,并以计算机支持下的数字形式呈现出来。

请注意这个定义是如何附和当前图书馆院校课程中有关数字资源典藏和保存的成见。很显然,只要有信息(或数据)的收藏、管理、组织和保存就足够了,谁还关心数据的使用呢?

图书馆界并非一直都如此粗心大意。曾几何时,图书馆用户受到重视。比如说,记得在我刚进入这一行当不久的20世纪50年代,美国图书馆协会(The American Library Association)就出版过一本这样的书。它的书名叫《主顾是人》(Patrons are People),主要讨论不同类型的图书馆用户。意味深长的是,它的副书名称作《如何成为一个模范图书馆员》(How to be a Model Librarian)。一个模范图书馆员应该是一个了解其用户、关心其用户的图书馆员。你能相信吗?图书馆员们曾经认识到图书馆用户的存在和重要性,甚至专门为他们写书。各位可以试着在今天寻找一本关于图书馆用户的书。看看那些主要图书馆出版商的出版物目录,大多数出版物都在以这种或那种方式谈论科技和(或)数字资源。

顺着这条线索,让我们再看看图书馆会议都在讨论些什么。图书馆员们基本上不再撰写图书馆用户方面的论文,甚至不谈用户服务,他们在会议期间交谈的主题大概也是技术主导,而不是用户导向。

图书馆员们认识不到其职业必须是一项以人为导向的职业,这在我们的职业史上可能是第一次。1949年,一位美国图书馆员在《专业图书馆》(Special Libraries)杂志中撰文描述过这一职业:

掌握有关人的知识和理解、树立图书馆是学校核心的观念,以及以实现图书馆学的理想为努力目标。图书馆员教育应该坚持灌输健康的社会态度、求知欲、广博的文化趣味、满怀的谦卑,以及与同事协作的意愿。

一年之后的1950年,一份美国图书馆协会的官方出版物指出:

那些被图书所吸引,并真正对人和公共服务感兴趣的男女人士,将会在图书馆工作中寻找到诸多个人满足和知识激励。

同样是在1950年,两位加拿大图书馆员在《加拿大图书馆协会通讯》(The Canadian Library Association Bulletin)中声称:“我们希望图书馆员们对人持有一种由衷的人性关怀。”

时间跳跃到1963年,我们发现一位英国图书馆员这样解释道:图书馆专家“需要有高标准的教育、开朗的人格,以及对人的切实尊重。”同年,另一位美国图书馆员宣称:“图书馆员必须专注于人,这种专注要强大到即使读者不善表达,图书馆员也能发现他们的意愿和需求。”

以人为导向的图书馆员观在20世纪70年代依旧得到强烈认同。在一本关于图书馆职业的书,作者之一断言,一个好的图书馆员应该具备的最重要的特质就是“服务他人的意欲”,甚至连一位自由职业的图书馆员也承认,这类职位的首要条件就是具有良好的人际交往能力。

但是,一旦图书馆员迷上了科技,他们很快就对人失去了兴趣。因此,在过去的30年里,有关信息使用和信息用户的参考书目江河日下。在美国图书馆协会2008年颁布的图书馆与信息学硕士研究生学位授予标准中,这一点尤为醒目。这些标准声称,图书馆与信息学涵盖信息与知识的创造、交流、鉴定、遴选采访、组织描述、储存检索、保存、分析、解释、评价、合成、传

播,以及管理。其中居然没有什么以人为导向的内容!!

近几年来,有若干研究对图书馆期刊职位招聘广告中图书馆员应当具备的资格和技能进行调查。最新的一项研究出现在去年,主要分析学术图书馆的数字图书馆员职位。相关广告显示,所谓学术图书馆的数字图书馆员职位,要求任职者必须对标记语言、脚本语言、网页程序设计、网页开发、操作系统和编辑工具等一整套令人困惑、高度专门化的技术具备知识、技能和经验。该文作者也列出广告中提及的与科技无直接关联的其他必备知识和技能。在他们列举出的近30类技能中,“用户”这个词只出现过一次,而且是以相当模糊的标题形式——“用户问题”——表达出来的。这一现象本身就足以说明一切。毋庸置疑,用户问题应该渗透到整个图书馆工作与专业教育当中。

为了思考最近十年在图书馆学教育方面所发生的一切,我们需要思考同期图书馆服务、甚至是我们的社会总体上经历了什么样的变化。诚然,社会的变迁主要在于科技已经将公共服务取而代之。科技让我们能够自力更生完成那些过去需要别人替我们做的事。这种新型的自助社会的最大弊病是以科技取代人。当我打电话给一家公司或政府机构时,那种真真切切和某个人对话的机会直线下降,一年少过一年。通常,我也能接受一个计算机化的菜单、一种计算机处理的声音输出,尽管它们提供的分类从未能满足我的需要。我的卫星电视提供商甚至期望能够开发一种计算机输出菜单,来为我家电视机可能出现的问题进行诊断。这样的公司和其他提供此类便利的单位似乎认为我的时间是免费的。不,我的时间不是免费的!如果不将我的时间浪费在那些让我身心俱疲而又毫无结果的电话上,我本可以去做一些更为快乐的事,比如说看看电视上的足球比赛,或者和我的孙子游戏玩耍。这种视我的时间为免费的现实只是一种更为普遍的不适的组成部分,这种普遍的不适就是公共服务已成过眼云烟。公司和政府机构已不再关心他们理应服务的人民得到服务与否。

一般而言,图书馆和信息服务分担着这种社会不适。根据我在美国的经验,只有公共图书馆还保留一些公共服务的影子。其他学术图书馆、政府图书馆和行业图书馆则在日新月异地用科技取代服务。一个普遍的假设是:借助科技促成读者自行访问数据库、获取其他图书馆的文献资料、自助借书,以及诸如此类,意味着图书馆的用户一切顺遂,今非昔比了。更且,就像其他事业的管理者一样,图书馆管理者们对用户是否真的一切顺遂,已不再关心。

科学工作者和其他学者意识不到图书馆员能有所帮助,其原因是,总体而言图书馆员已不再愿意提供帮助。公共服务精神已从多数图书馆中消失,一如它在整个社会中销声匿迹一样。

如果科学工作者们确实不清楚图书馆员可以提供帮助,那么图书馆的监管者和其他负责图书馆经费支持的人也不明白图书馆员可以提供帮助,是不是就有点奇怪了呢?图书馆员和图书馆教育家热衷于追循的方针,似乎是在技术上精益求精,使图书馆的主顾或客户能藉此自力更生。换句话说,这是一种他们使自己变得多余,不再为人需要的方针。由于图书馆的管理者不出所料地开始认识到科技已经在相当大的程度上消弭了对图书馆员职业的技能需求,某些地方的图书馆岗位正在被削减。

当然,我不是第一个就此问题发出警告的人。早在1962年,著名的英国图书馆学家道格拉斯·福斯克特(Douglas Foskett)就撰文谈及此事,他谴责任何可能导致专业图书馆员与服务对象之间直接的个人互动被取消的行政行为。福斯克特指出,由于失去了直接互动,专业图书馆员们不仅对“知识需求产生的方式”缺乏了解,也不了解“这种需求产生时,他们的图书馆为何未能予以满足”。

斯特拉思克莱德大学的大卫·麦克梅勒米(David McMenemy)在2008年也著文宣称:

图书馆工作在某些部门的日渐去专业化,应该是所有关心图书馆职业实践质量的人所担心的主要原因。

他接着陈述道:

……图书馆职业本身是当前潜在的、影响其未来发展的最大威胁……在一线服务的去专业化过程中,图书馆员已经构成了同谋。

近年来,一群自称“不列颠哥伦比亚省之担忧的图书馆员”(Concerned Librarians of British Columbia)的加拿大专业图书馆员,强烈地表达了他们对去技能或去专业化问题的关注。在他们的网站中,有一篇由明尼苏达大学的罗里·利特文(Rory Litwin)新近撰写的文章,该文章对于上述主题进行了相当中肯的阐述:

我越来越发觉,图书馆专业在信息科技时代寻求关联性的努力实际上是在销蚀我们固有的相关性……理由是,我们对身边变化的反应多数是用来压制图书馆员职业技能中那些没有在新技术工具中得到直接体现的因素,而这些新技术工具却是别人更为确信的领地。我们不停地向人说明,作为图书馆员我们是网页设计师、信息构建师、网页搜寻者、信息科学家、用户体验专家,不一而足。实际上,这里的每一种职业作为专业都已经人满为患,而他们在这些领域的发言权比我们理直气壮得多。我们所能宣称的就是图书馆专业技能。然而,多数人,不仅是圈外人士,甚至还有专业人士,都已经忘记了图书馆专业技能由什么构成……

作者最后坦言:

几十年来,图书馆员承受着沉重的压力,要紧跟科技的发展,为此付出的代价是什么,现在甚至都难以记得了。这代价就是我们所做工作本应具备的一系列智识成分,它既有关于图书馆馆藏(物理馆藏和数字馆藏)的知识,也包括

为建立信息和用户之间联系而历练出的洞察能力。

最受尊敬的美国图书馆学教育家之一杰西·谢拉(Jesse Shera)曾于1972年撰写过一部颇具影响的著作——《图书馆学教育基础》(The Foundations of Education for Librarianship)。他相信自动化将会使图书馆员摆脱非专业工作的束缚,因而能有更多的时间从事联接用户群体、决定如何最大限度满足其需求的关键性的专业活动。

在期望方面谢拉是正确的,但在预见方面他却大错特错了。事实上,与之相反的情形出现了。科技本身已经成为目的,并且使得图书馆员一天天疏远用户而不是让其与用户贴得更近。今天,大多数任职于学术图书馆和专业图书馆环境中的专业人员看起来都认可这一潮流,因此,我担心情形将难以逆转。我希望自己是错的。

F. W. 兰开斯特 美国图书馆学家、情报学家、教育家,伊利诺伊香槟大学图书情报研究生院荣誉教授。

王 兴 国家图书馆助理馆员。通讯地址:北京中关村南大街33号。邮编:100081。

邹永利 中山大学资讯管理系副教授。通讯地址:广东省广州市新港西路135号。邮编:510275。

(收稿日期:2010-11-01)