

图书馆服务中儿童权利原则研究

范并思

摘 要 儿童权利理论是公共图书馆未成年人服务的基本理论之一。我国公共图书馆未成年人服务实践中,儿童权利涉及三个主题:①儿童的平等权利,讨论图书馆及其资源对未成年人开放,平等地服务于未成年人的问题;②图书馆服务中的儿童优先,阐述儿童优先原则在服务中的应用,以及未成年人服务安全的问题;③对所有儿童平等服务,讨论开展多样化服务和服务设计与实施中向特殊人群倾斜的问题。参考文献 24。

关键词 公共图书馆 未成年人服务 儿童权利 儿童优先

分类号 G258

Research on Principle of Children's Rights in Library Service

Fan Bingsi

ABSTRACT One of important theories is principle of children's rights in public library service for minors. There are three subjects referred to the services in China: 1) On equal rights of the children, including library and its resources open to minors, equal library service for minors. 2) The principle of "putting children first" of library service, including how the principle was used in library service, and security of services for minors. 3) Equal library service for all children, including to carry out a variety of services, and to make service design and implementation in favor of special groups. 24 refs.

KEY WORDS Public libraries. Service for minors. Rights of children. Putting children first.

1 导言

近年来,随着我国政府公共服务理念的确立,社会管理者逐渐承担起公共服务的责任。公共图书馆生存问题随之初步解决,并开始努力拓展服务领域与服务品种。公共图书馆服务拓展的一个重要方向是向未成年人提供优质服务。从发展的趋势看,公共图书馆未成年人服务正在由少儿图书馆走向其他公共图书馆,由部分条件较好的市县图书馆走向街镇社区图书馆,由单纯的信息服务走向阅读推广和更为广义的文化服务。然而,由于我国公共图书馆未成年人服务理论基础薄弱,政策指南和规章制度不健全,图书馆未成年人服务的基础知识不普及,图书馆未成年人服务的理论与实践存在

不少认识的盲点与误区,直接影响服务水准的提高。

图书馆未成年人服务的基本理论是什么?我国现有图书馆学理论并没有给出很好的回答。基本理论的缺失,使得从事未成年人服务的图书馆人在服务方向的把握、服务设计和服务问题处理等方面,缺乏分析与判断的科学依据。其实,指导公共图书馆未成年人服务的基本理论是存在的,这就是公共图书馆服务理念 and 儿童权利原则。过去十年,公共图书馆管理者已经逐渐认识并掌握了公共图书馆服务理念,但是,如何在图书馆未成年人服务中认识儿童权利原则,运用儿童权利原则指导图书馆未成年人服务实践,仍然是一个在理论上与实践上都需要研究的问题。

确认儿童权利原则是现代社会的标志

之一。儿童权利形成于具有法律约束力的文献《儿童权利公约》^[1],该公约于1989年第44届联合国大会第25号决议通过,1990年9月正式生效,目前已获得193个国家批准,有超过70个国家将该公约有关条款的有关规定纳入到了国家立法之中。中国曾积极参与该公约的起草工作并于1990年8月签署、1991年12月批准该公约。《儿童权利公约》确立的最基本的儿童权利有四种,即生存权、受保护权、发展权和参与权。为保护上述儿童权利,《儿童权利公约》确立了四项基本原则,即不歧视原则、儿童的最大利益原则、确保儿童的生命权、生存权和发展权的完整原则、尊重儿童的意见原则。

儿童权利的四项基本原则,是我们分析、判断和处理未成年人服务中各种问题的基本指导思想。具体到我国公共图书馆未成年人服务的实践,则形成儿童权利的三个主题:儿童的平等权利、儿童优先原则、对所有儿童平等服务。笔者认为,通过对这三个主题的分析,图书馆未成年人服务的许多理论与实践问题都应该能得到解决。

2 图书馆服务中儿童的平等权利

儿童权利原则首先体现为儿童有平等享受各类公共服务的权利。《儿童权利宣言》规定,儿童有权“自由参加文化生活和艺术活动”,主张“尊重并促进儿童充分参加文化和艺术生活的权利,并应鼓励提供从事文化、艺术、娱乐和休闲活动的适当和均等的机会”^[1]。以此推理,儿童权利原则要求图书馆对未成年人平等开放,以确保他们“充分参加文化和艺术生活的权利”。公共图书馆作为对全社会普遍提供服务的文化事业机构,在保障儿童平等、自由地获取各项资源,促进儿童身心健康发展方面有着不可推卸的责任。公共图书馆若是拒绝为未成年人服务,或者是因服务设施达不到要求,而制定将未成年人排除在外的服务政策,就是对于儿童权利的忽略。

2.1 图书馆对未成年人平等服务的趋势

儿童权利原则表明未成年人与成年人一

样,享有平等接受图书馆服务的权利。公共图书馆是对全社会开放的图书馆,必须承担起对未成年人服务的职能。但是对于这一职能,图书馆的认识经历了一个漫长的过程。

以公共图书馆事业发展最好的英美两国为例,今天他们的公共图书馆无一例外地提供未成年人服务,但在公共图书馆发展的早期,人们更多着眼于图书馆在成人教育或扫盲方面的功能,并未顾及未成年人服务。即便是最早产生图书馆对儿童提供服务思想的英国,也是到1858年,才有一位图书馆员提出了设立专门针对男孩服务的阅览室的建议。1862年曼彻斯特一家图书馆提供面向儿童的服务,是英国历史上第一个有记载的针对儿童的服务。1865年伯明翰公共图书馆开始对儿童借书,1882年诺丁汉公共图书馆系统中独立出来了儿童图书馆,1932年英国图书馆协会年会上成立了一个儿童图书馆服务工作组,1937年成立儿童图书馆员协会^[2]。到20世纪50年代中后期,英国公共图书馆的分馆数量增多,服务范围扩大,儿童成为了公共图书馆确定的服务对象^[3]。在美国,1876年以前只有宾汉姆公共图书馆、列克星敦青少年图书馆和匹斯堡乡镇图书馆的青少年图书馆从事儿童服务^[4]。1894年L. E. 贝尔斯登在ALA年会提出了取消儿童使用公共图书馆的年龄限制等建议^[5],此后图书馆儿童服务逐步受到重视。1900年美国图书馆协会成立儿童馆员部门。1929年美国图书馆协会青少年阅读圆桌会议成立,1949年发展成为青少年馆员协会。1967年ALA修订《图书馆权利宣言》,在第五条款中增加了“年龄”款目,即:“一个人使用图书馆的权利,不因为其出身、年龄、背景或观点而被剥夺或削减。”^[6]美国《马萨诸塞州公共图书馆青少年服务标准》所确定的服务原则,第一条是:“青少年必须享有自由、平等获取图书馆所有服务和资源的权利,包括活动、信息服务、技术、教学参考书借阅和馆际互借、虚拟服务和远程服务。”^[7]

进入新世纪后,图书馆面临诸多新的挑战。为了吸引青少年走进图书馆,美国图书馆界进一步思考未成年人服务问题,并迈出了更大步

伐。2009年美国国会图书馆成立儿童阅读中心,“在其历史上第一次有了一个专门满足少年儿童阅读兴趣的空间”^[8]。在此之前的200多年间,美国国会图书馆始终将自己定位于研究性图书馆,基本不对普通公众开放,更不对儿童开放。美国国会图书馆的这一举措,可视为图书馆为未成年人服务的一个标志性事件。

从《公共图书馆宣言》三个版本的变化,也可以看到国际图书馆界儿童服务立场的变化。

早期公共图书馆的重要功能是帮助城市平民接受教育,这也是《公共图书馆宣言》(1949)中“人民的大学”的由来。这部《公共图书馆宣言》的副标题为“公共图书馆是平民教育的生力军”,第一、四小节的标题分别为“公共图书馆是教育的民主机构”和“人民的大学”,明显倾向于倡导成人教育。该宣言中关于平等服务的陈述是“以平等的条件对社区所有成员免费开放,不分职业、信仰、阶层或种族”^[9],没有涉及不分年龄的平等服务。当然1949年前后公共图书馆的未成年人服务已经发展到比较高的阶段了,《公共图书馆宣言》(1949)记载了公共图书馆服务从成人向未成年人延伸的认识转变:“虽然公共图书馆原本是服务于成人的教育需求,但它也应该辅助学校教育,提升儿童及青少年的阅读品味,帮助他们成年后能够鉴赏书籍,并通过利用图书获益”^[9]。1972年《公共图书馆宣言》首次修改,该宣言去掉了1949年版“人民的大学”的表述,在小标题中增加了“儿童的使用”和“学生的使用”,并在平等服务的项目陈述中加入了年龄:公共图书馆应该“对社区的所有成员免费、平等地开放,不论其种族、肤色、国籍、年龄、性别、宗教、语言、社会地位或教育程度的差异”^[10]。《公共图书馆宣言》1994年版则将未成年人服务提到更高的位置,其中对平等服务的陈述是“公共图书馆应不分年龄、种族、性别、宗教、国籍、语言或社会地位,向所有的人提供平等的服务”,这一陈述将年龄放到了平等服务的首位^[11]。

2.2 图书馆资源对未成年人开放的争议

图书馆对未成年人开放,允许未成年人走

进图书馆,只是落实儿童权利原则的第一步,也是较为容易迈出的一步。随后图书馆服务实践中出现的问题是:对于未成年人,图书馆能否向他们敞开所有馆藏资源?除了法律禁止未成年人接触的文献外,图书馆还需不需要制定自己的政策,选择性地对未成年人开放资源?这是一个看似常识的命题,但却在理论和实践中存在着诸多争议。

主张限制未成年人自由使用图书馆资源,一般是认为未成年人的心智发育尚未成熟,他们对于知识缺乏足够的判断能力,而图书馆既有适合儿童阅读的、健康向上的读物,也有不适合儿童阅读的读物。除了在法律框架内明确限制未成年人接触的读物外,还有许多边缘性的、需要成年人判断是否适宜未成年人接触的读物。因此,包括图书馆员在内的所有社会工作者有责任引导或指导未成年人选择合适的读物。而反对限制未成年人自由选择图书馆资源的观点则认为,尽管指导未成年人选择读物是全社会的责任,但从社会分工看,儿童的监护人和学校老师才是帮助儿童选择读物的主体,而图书馆员的责任更多的是帮助未成年人掌握阅读技能,学会利用各种工具便于他们获取所需要的读物,或帮助他们对于自己的读物作出正确的判断。也就是说,图书馆员对于未成年人接触读物应该保持中立的立场,不限制未成年人接触没有被法律法规明文禁止的读物。

国际图联在其多个服务指南中对未成年人自由选择读物的权利有明确的说明。在《青少年图书馆服务指南》中,国际图联将自由选择资源的权利作为青少年服务十大目标之首:“图书馆已经建立清晰的政策声明,青少年对于图书馆资源和信息来源具有自由获取的权利;图书馆尊重青少年根据自己的需要选择资源且不受审查的权利。”^[12]在《婴幼儿图书馆服务指南》中,国际图联认为:“在家庭学习和终生学习的社会背景下,3岁以下儿童无约束地使用免费公共图书馆是一项基本人权,这也是提高算术能力和读写能力的重要因素。”^[13]美国是一个非常注重未成年人保护的国家,但美国图书馆协会却坚持未成年人自由选择图书馆资源的原

则。该协会《图书馆权利宣言》第五条款明确规定:“个人利用图书馆的权利不应因为出身、年龄、背景或观点的原因而受到拒绝或消减。”美国图书馆协会的青少年图书馆服务协会(YALSA)在其“使命陈述”中明确表示:“在全国的每一个图书馆,图书馆员理解和尊重青少年的独特的信息需求、教育需求和娱乐需求,为青少年提供优质的图书馆服务。平等地获得信息、服务和资源被确认作为一种权利而不是一种特权。”^[14]美国图书馆协会为帮助成员理解和执行《图书馆权利宣言》,相继发布了20多个解读条款,其中4个条款对未成年人的图书馆使用权利作出了明确的解答:《未成年人自由利用图书馆》是专门针对图书馆年龄限制问题做的进一步解释,提出了“使用图书馆的权利包括自由获取,不受限制地使用图书馆提供的所有服务、资源和设施。任何以年龄、教育背景、读写能力为借口对图书馆资源进行限制获取或使用都违反了第五条的内容”;《儿童和青少年利用非印刷资料》规定应该确保未成年人对磁带、CD、DVD、音乐CD、计算机游戏、软件和数据库等新兴非印刷资料的使用;《学校图书馆媒体计划中资源与服务的利用》认为馆员需要积极营造一种知识自由的氛围,确保所有的学生都能够平等享受学校图书馆的设备、资源和各种服务;《未成年人与网络的互动性》对网络环境下信息资源的自由使用进行了更深入的阐述^[15]。这些解读中的有些观点对我国可能过于极端,如认为对资源和信息技术的年龄限制“无论是否得到父母的允许”都损害未成年人的权利^[15],但它们所揭示的对于未成年人平等服务的原则值得借鉴。

2.3 从管理未成年人到服务未成年人

未成年人自由使用图书馆资源的问题实质,涉及图书馆的管理者对于未成年人究竟应该以管理为主还是服务为主的问题。

图书馆界以往较多地强调图书馆员的教育责任,杜威曾认为图书馆员应该像牧师一样教化民众,这也是公共图书馆的早期传统。但这一传统在20世纪30年代以后随着公众权利意

识的苏醒而受到挑战,“随着图书馆学的‘科学化’进程,如同宗教般的对图书馆教化功能的虔诚被无情捅破了。因为没有任何‘证据’可以证明图书馆员要比读者来得更高明,也没有任何‘原理’可以说明图书馆员所提供的精神食粮要优于读者自己选择的。经过痛苦的选择以后,图书馆员被迫从意识形态的前台退了下来,强调图书馆员在意识形态上的中立性、客观性和被动性,强调读者有权自主选择自己所需的任何知识的权利”^[16]。而主张服务中立的观点,随着美国图书馆协会《图书馆权利宣言》被广泛认可,而成为现代图书馆的重要理念。

在未成年人服务领域,现代图书馆学同样主张中立地对待读者,将公共图书馆的使命严格限于服务。尽管每一位社会成员都负有教育未成年人的责任,但不同的职业有自己不同的角色。图书馆员的角色应该是以优质、平等、专业的阅读服务引导儿童阅读,而不是寻求对于儿童阅读行为的直接干预。现代图书馆的基本运作原理是搜集尽可能完善的文献信息资源并有序组织,保证使用者能够最有效地知晓文献、获得文献。例如,可以用服务过程中生成的客观数据,如有些儿童评价较高、借阅量较大的读物,展示这些记录以帮助儿童选择读物,就比推荐经典书目更符合图书馆服务中立的立场。

国际上图书馆未成年人服务中较为普遍的荐书书目是分级阅读书目,这种书目告诉图书馆员为不同年龄的儿童准备不同的书,一般不涉及读物对未成年人的引导倾向。但即使这种纯粹针对儿童认知能力或阅读能力的荐书,在出版界也是有争议的。如北京少儿出版社的安武林就反对分级阅读:“所有的作品都在那儿了,让读者们自由地选择才是正确的做法。如果我们强调分级阅读,那等于是让读者产生无限的依赖的心理……寻找、鉴别、选择,是任何一个阅读者的基本权利,如果剥夺孩子们这种权利,那等于是犯罪。”^[17]

国际图联《公共图书馆服务指南》对于未成年人服务的定位是强调对于阅读过程而非对特定内容的关注:“公共图书馆负有特殊的责任,以支持学习阅读的过程,推广儿童图书和其他

资料”。通过提供范围广泛的资料和活动,公共图书馆提供了一个机会,让儿童体验阅读的快乐,受到知识和思想作品的鼓舞。应该教导儿童和他们的父母学会如何最好地利用图书馆,提升使用纸质和电子媒体的技能。”^[18] 1998年,美国图书馆协会制定了新世纪的“五个行动领域”(后增加到了八个领域),其中之一是信息素养领域。该文件认为“协助和促进图书馆帮助儿童和成人发展他们所需要的技能——阅读和使用计算机的能力——并协助和促进图书馆认识到寻求和有效利用信息资源的能力对于全球信息社会是必要的”^[19]。可以说,以图书馆优质、平等、专业的阅读服务帮助儿童寻求与获取阅读资源,掌握正确的阅读方法,利用图书馆和其他信息机构开发的书目或信息工具,是比指导儿童“读好书”更为重要的服务。

3 图书馆服务中的儿童优先

我国第三个“儿童发展纲要”《中国儿童发展纲要(2011—2020年)》,首次将“儿童优先原则”列入纲要,作为中国政府促进儿童发展的基本原则之一。所谓儿童优先原则,指的是在制定法律法规、政策规划和配置公共资源等方面优先考虑儿童的利益和需求^[20]。儿童优先原则是儿童权利的重要体现,包括公共图书馆服务在内的公共服务中应该充分体现该原则。

3.1 儿童优先的图书馆立场

儿童优先原则是现代社会的公共管理与服务的根本原则,公共图书馆作为开放的公益性服务机构,有理由在服务中率先体现这一原则。国际图联在发布各种文献时,从不忽略未成年人问题。特别是1994年版《公共图书馆宣言》在使命(任务)部分所列12个使命中,排在首位的使命就是“从小培养和加强儿童的阅读习惯”^[11],体现出儿童优先的立场。在国际图联《公共图书馆服务指南》中有多个专门针对未成年人的条款,如第1章“公共图书馆的使命和目标”中有“儿童和青少年”一节,第三章“满足用户需求”中有“面向儿童的服务”和“面向青少年的服

务”^[18]。为充分体现图书馆儿童服务的特殊性,国际图联接连发布了3部专门针对未成年人的指南,即《婴幼儿图书馆服务指南》、《儿童图书馆服务指南》和《青少年图书馆服务指南》,十分细致地指导着各国图书馆的未成年人服务。

根据儿童优先原则,公共图书馆需要在服务政策、馆舍布局、场所及设施建设、文献资源配备、服务人员安排等方面对未成年人服务有所侧重,为未成年人提供优质的服务。在公共图书馆服务的目标人群中,未成年人群体由于自身阅读能力和行动能力的不足,属于需要提供特殊服务的人群。如果一家公共图书馆对未成年人平等开放,允许未成年人与成年人一样借阅文献,但该馆却没有满足未成年人对设施和文献资源的需求,未成年人实际是无法享受该图书馆服务的。因此,图书馆在其服务中体现儿童优先原则,就需要按照未成年人服务的特殊要求设计场地,改造设施,补充文献资源,并对馆员提出特别的要求。

在未成年人服务的场地、设施、文献和馆员诸要素中,馆员素质是最能体现儿童服务水准的要素。一般图书馆服务政策会对成年人与未成年人的馆员与读者比率作出不同的安排。如英国图书情报专业协会(CILIP)的标准,馆员与成年读者之比是1:15,而2岁以下儿童是1:3,2岁儿童是1:4,3—5岁是1:8^[21],从服务人员数量上保证服务中儿童优先。在服务实践中,成年人接受图书馆服务,虽然也希望馆员有灿烂的笑容,但他们主要是来图书馆阅读,馆员即使心情不好,一般也不会对读者利用图书馆造成实质性影响。而在未成年人服务中,小读者可能频繁地需要从馆员处获得帮助或指导,馆员的一个不耐烦的表情,甚至可能使一位敏感的小读者从此再不愿走进图书馆。当在图书馆见到一位馆员在服务过程中蹲下身来回答小读者的问题时,我们基本能够确信该图书馆的服务水准相当不错了。

落实图书馆服务中的儿童优先原则,还有一个很大的阻碍,就是来自读者的压力。我国社会缺乏儿童优先的传统,很多成年人不善于与不同阅读习惯的人在一个公共空间中阅读,

他们对未成年人阅读行为缺乏必要的尊重与包容,以成年人的阅读习惯约束未成年人。以致在公共图书馆服务实践中,未成年人进馆、进阅览室或吵闹,成为目前读者投诉最多的问题之一。特别是在一些馆舍面积不大的街镇社区图书馆,图书馆服务很受未成年人读者的欢迎,但由于狭小的空间无法很好地分隔未成年人服务区域,未成年人服务中产生的“吵闹”往往成为读者激烈投诉的重点。有些极端的读者甚至反对小读者进入他们喜好的阅读空间,而不论小读者是否真的吵闹。主管部门和媒体对此现象缺乏良好的引导,图书馆人对此无所适从,某些图书馆甚至因为这种投诉而取消了未成年人服务。对于这种情况,图书馆员在劝告未成年人读者保持安静的同时,最需要做的是向社会公众宣讲儿童优先原则,引导成年读者尊重未成年人的阅读习惯,学会社会包容,学会与未成年人在同一个公共空间阅读。只有说服公众接受了儿童优先原则,才能妥善地解决未成年人服务中引起的因“吵闹”而投诉等问题。

3.2 图书馆服务中的儿童安全

儿童优先原则涉及图书馆服务中的儿童安全问题。一般而言,图书馆建筑具有很高的安全性,图书馆服务属于十分安全的服务。但未成年读者、低幼儿童大多不具备自理能力,安全意识薄弱,自我保护能力不足,在监护人不注意时容易发生安全问题;而青少年群体则好动、好冒险,也可能发生安全问题。此外,一旦读者在图书馆发生意外事故,未成年人的事故处理比成年人更加急迫与复杂。因此,在图书馆服务中优先考虑未成年人的安全问题是落实儿童优先原则的具体体现。

保证对未成年人服务安全的前提是环境与设施安全。尽管现在公共图书馆管理者在这方面已经十分注意,室内装修与家具采购方面尽量符合国家标准。但有些细节问题仍然防不胜防,如近年冬季室内花卉流行圣诞花,有些图书馆将其摆放到未成年人服务空间以突出节日气氛,但这种花的茎和叶都有毒,不宜摆放在未成年人特别是低幼人群活动场所。因此,环境与

设施安全仍然是落实儿童优先原则的重点。

对于未成年人服务安全影响最大的要素是图书馆员,员工的法律意识、专业能力和责任感是未成年人安全的最大保障。在国外,无论图书馆专业教育,还是图书馆团体的服务政策文件,都会对员工在服务中的安全行为提出非常具体的要求。例如,英国图书情报专业协会的要求包括:不要陪孩子到厕所;避免与孩子们的身体产生接触;在讲故事时切勿让孩子坐在你的膝盖上;不要牵着孩子的手离开图书馆寻找他们的父母;不要安排在图书馆外接触孩子;不要为孩子做他们自己可以做的个人性质的事^[21]。这些要求,同时也是保护图书馆员的“安全”。

当然,保护未成年人安全最重要的还是制定切实可行的儿童安全服务政策。在国外,既有图书馆组织制定的指南,如英国图书情报专业协会的《一个儿童安全的地方:CILIP 促进公共图书馆儿童安全指南》,也有单个图书馆制定的服务政策,如美国《托马斯·克兰公共图书馆的儿童安全政策》。这些文件十分详细地规定了图书馆服务确保未成年人安全的规章制度。例如托马斯·克兰公共图书馆的政策文件中规定,“4岁以下的儿童在任何时间都必须被一位负责的成年人或14岁以上的儿童严密看管(在视线范围内)”、“5岁至9岁的儿童必须得到一位负责任的成年人或14岁以上的儿童的直接看管(在图书馆内的同一房间或空间)”、“10岁或以上而没有被看管的儿童必须是懂事和能够服从图书馆使用守则的。一般来说,如家长或监护人认为儿童在没有看管下不能单独留在家里的话,该儿童亦不能在无陪伴下留在图书馆内”、“13岁以下的儿童在图书馆关门时没有看管人陪同将被视为高危儿童。在关门后十五分钟内仍未能联络上看管人的话,图书馆员将通知警察。两位馆员将陪伴该儿童直至看管人或警察到达”、“图书馆员在任何情况下均无权送任何儿童离开图书馆”、“如家长/监护人被知会儿童安全政策后,仍然坚持让儿童单独留在图书馆内,图书馆员将会通知警方”^[22]。据笔者对我国公共图书馆未成年人服务现状的了解,

目前还没有哪家图书馆或图书馆组织按此要求制定自己的儿童安全管理文件。

4 对所有未成年人平等服务

图书馆保障未成年人的平等权利,不仅需要使未成年人可以与成年人一样享受图书馆服务,而且需要采取措施,使那些无法正常接受图书馆服务的未成年人中的特殊人群,也能够同样享有图书馆服务。为达到这一目的,图书馆需要设计与提供特殊服务,以保证他们平等享有图书馆服务的权利。国际社会通常的做法,一是在未成年人服务中坚持多样性,二是在服务设计与组织中体现人文关怀。

4.1 坚持图书馆未成年人服务的多样性

多样性服务是国际社会倡导的图书馆多元文化服务的基本要求,也是保证儿童平等接受图书馆服务的基本途径。通过多样性服务,图书馆可以在为普通未成年人提供优质服务的同时,也对因为社会、经济、文化背景或生理状况而导致阅读困难的儿童提供特殊服务。也就是说,图书馆未成年人服务一定要做到丰富多彩,形式多种多样,以吸引不同年龄、不同家庭背景、不同智能水平与个人能力、不同兴趣爱好的儿童都能积极参加,使所有未成年人都享有良好的服务。

图书馆未成年人服务的多样性体现在以下几个方面:

(1) 根据服务对象的年龄提供多样性服务。处于不同年龄段的未成年人有不同的心理、生理特点,对图书馆的需求有很大不同,因此图书馆要为每个年龄段的未成年人提供适合他们自身发展需要的多样性服务,保障每个未成年人群体都有自己喜爱的、适合他们需要的服务和活动。例如,公共图书馆可以为婴儿和学步儿童提供“认识自己”、“大腿上的时光”等活动;为学龄前儿童提供讲故事、亲子阅读和大声朗读等活动;为学龄儿童提供班级访问、阅读指导、暑期阅读、木偶剧、手工制作等活动;为青少年提供暑期阅读、书话会、参考咨询、益智活动和

展览等。

(2) 根据服务对象的智力和能力水平提供多样性服务。由于未成年人智能发展和家庭环境的差异,有许多未成年人群体无法接受普通的服务。因此,图书馆除了应该为家庭状况较好的健康的未成年人提供普通的服务,还应该针对家庭条件较为困难的儿童和阅读困难儿童、社会交往困难儿童等提供特殊的服务。例如,近年我国公共图书馆、少儿图书馆开展了“太阳花开”心理辅导、面向智障儿童的“让折翼的天使在知识的海洋中遨游”服务、面向留守儿童“寄语视频库”等服务。这一类多样化的服务,很好保障了不同类型的未成年人群体平等享有图书馆服务的权利。

(3) 针对服务对象的文化多样性提供服务。图书馆的未成年人服务要坚持文化多样性,保持与社会多文化性的一致,是国外公共图书馆十分注意的原则。如丹麦自20世纪60年代以后接收大量来自欧洲和讲英语地区以外的移民和难民,产生大量多元文化家庭。哥本哈根公共图书馆的一些分馆为多元文化家庭的未成年人提供特殊服务:图书馆员会在儿童出生到入学前进行4次家庭拜访。通过讲故事,向孩子(和他的家庭)介绍不同的图书馆服务。在每次造访时,孩子都会收到一本新书^[23]。近年来我国由于人口流动加速和国际化加速,公共图书馆也面临服务对象的文化多样性问题。因此,在为未成年人服务时,也应该注意保持与文化多样性的一致。如在外国人、港澳台同胞、城市新移民(即上海的新上海人、北京的新北京人等)、外来务工者居住较为密集的地区,图书馆应该针对他们的子女设计不同的服务。

4.2 图书馆服务设计与组织中的儿童平等

图书馆未成年人服务的重要特点之一是“服务活动化”。成年人的借阅、参考服务大多是一种被动的、静态的服务,其服务形态相对稳定,常年不变。但未成年人服务则需要更多地去策划组织,不断推出新的活动吸引未成年人,以保持他们对于图书馆服务和阅读的关注。图书馆的未成年人活动,既有阅读推广活动,如亲

子阅读、绘本阅读、户外阅读、新媒体阅读,也有与阅读没有直接关系的活动,如志愿者活动、夏令营、游艺节目、知识竞赛等。

“服务活动化”是适合未成年人服务的组织方式,深受未成年读者的喜爱。因为开展未成年人服务活动较之传统的借阅服务更有利于细分服务对象,因此“服务活动化”也是使所有未成年人平等享有图书馆服务的基本路径之一。正如国际图联在《儿童图书馆服务指南背景文本》中所指出的,“儿童图书馆通过为儿童设计和成人不同的活动促进儿童权利”^[24]。

但是,并非所有活动都能自动促进儿童权利。图书馆的未成年人活动是很有个性的服务,需要图书馆员创造性的设计与组织。只有在活动中坚持儿童平等原则,保护未成年人中的弱势群体在图书馆服务中不受伤害,儿童权利才能真正得到保障。

例如,我国许多图书馆员不具备儿童教育或儿童发展心理学方面的专业知识,他们本身在应试教育环境中成长,对这种教育情有独钟。加上儿童家长普遍望子成龙,对图书馆开展的以鼓励个人拔尖,鼓励单项能力发展的活动有很强需求,因此不少图书馆在设计、组织和开展活动时投其所好,设计了作文竞赛、抢答式知识竞赛一类活动。这种活动固然可以吸引未成

年人参加,但其结果往往是学校教育的优生受到公共资金的再一次鼓励,而学校教育的落伍者一无所获,甚至受到再次打击。因为学校教育的落伍者大多数与他们的生理或家庭困难相关,所以图书馆举办这类未成年人活动,看似很热闹受欢迎,但却可能违背了图书馆公平服务的宗旨和人文关怀的传统。

国际图联的未成年人服务指南文件中,以“最佳实践”的形式介绍了许多相关的服务案例。尽管指南没有明文批评竞赛类活动,但大部分服务案例属于促进儿童早期阅读或残障儿童、边远地区儿童、家庭双语儿童的阅读,支持儿童全面发展的活动,几乎找不出任何与竞赛相关的活动。当然近年我国公共图书馆的未成年人服务活动也出现了可喜的变化。越来越多的图书馆在开展活动中,注重面向视障儿童、弱智儿童、学习困难儿童的阅读活动,这些人群一般无法适应正规学校教育,特别在选拔制教育体系中举步维艰,图书馆的活动维护了他们的社会权利和人格尊严。还有很多图书馆开展儿童志愿者活动,鼓励儿童参与图书馆管理、帮助他人利用图书馆,这些活动对于修正儿童在家庭中形成的自我中心倾向,促进社会包容方面,有积极的正面效用。

参考文献:

- [1] 儿童权利公约[OL]. [2010-11-24]. http://www.unicef.org/magic/resources/CRC_chinese_language_version.pdf. (Convention on the rights of the child[OL]. [2010-11-24]. <http://www2.ohchr.org/english/law/crc.htm>.)
- [2] 江山. 近代世界儿童图书馆的发展及其对中国的影响[J]. 图书与情报,2011(1). (Jiang Shan. The development of children's library in the world from the 19th century to the 1940s[J]. Library and Information,2011(1).)
- [3] Moore N. Public library trends[J]. Cultural Trends,2004(1).
- [4] Kent A, Lancour H, Daily J E. Public libraries, encyclopedia of library and information science: Volume 24[M]. CRC Press, 1978.
- [5] Burr B. The relationship of the state library agency: To public library service to children[OL]. [2011-05-13]. https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/6109/librarytrendsv12i11_opt.pdf.
- [6] Time line of ALA activities regarding equity of access: 1966-1967[OL]. [2011-12-15]. <http://www.ischool.utexas.edu/~access/1966-67.htm>.
- [7] Standards for public library services to young adults in Massachusetts[OL]. [2011-12-15]. <http://www.masslib.org/yss/REVISIONFeb051.pdf>.
- [8] Rieken K. A new center for young readers: Library opens a place for children, teens[OL]. [2012-02-20]. <http://www.libraryjournal.com/article.php?id=JL02201201>.

tp://www.loc.gov/loc/lcib/0911/readspace.html.

- [9] UNESCO public library manifesto[J]. The Library Association Record, 1949, 51(9): 267-268.
- [10] The UNESCO public library manifesto[M]//Guidelines for Public Libraries; Prepared for the IFLA Section of Public Libraries, München; K. G. Saur, 1986: 57-60.
- [11] 教科文组织公共图书馆宣言1994年[OL]. [2010-07-06]. http://portal.unesco.org/ci/en/files/4638/10322529274/libraman_ch.pdf/libraman_ch.pdf. (UNESCO public library manifesto 1994[OL]. [2010-07-06]. <http://unesdoc.unesco.org/images/0011/001121/112122eo.pdf>.)
- [12] IFLA. Guidelines for library services for young adults[OL]. [2011-06-17]. <http://archive.ifla.org/VII/s10/pubs/ya-guidelines-en.pdf>.
- [13] IFLA. Guidelines for library services to babies and toddlers[OL]. [2011-07-08]. <http://archive.ifla.org/VII/d3/pub/Profrep100.pdf>.
- [14] YALSA. YALSA vision statement[OL]. [2012-07-15]. <http://www.ala.org/yalsa/aboutyalsa/mission&vision/yalsavisionstatement>.
- [15] ALA. Interpretations of the library bill of rights[OL]. [2011-12-15]. <http://www.ala.org/ala/aboutala/offices/oif/statementspols/statementsif/interpretations/Default675.cfm>.
- [16] 黄纯元. 追问图书馆的本质——对知识交流论的再思考[G]//黄纯元图书馆学情报学论文集. 上海:上海科学技术文献出版社, 2001: 171-187. (Huang Chunyuan. Questioning the nature of library: Rethinking the communication of knowledge[G]//Huang Chunyuan Proceedings of Library and Information Science. Shanghai: Shanghai Scientific and Technological Literature Publishing House, 2001: 171-187.)
- [17] 安武林. 不合时宜的分级阅读[J]. 出版广角, 2011(6). (An Wulin. Inappropriate grade reading[J]. View on Publishing, 2011(6).)
- [18] IFLA. IFLA public library service guidelines[M]. New York: De Gruyter Saur, 2010: 38.
- [19] ALA. Key action areas[OL]. [2012-07-15]. <http://www.ala.org/aboutala/missionhistory/keyactionareas>.
- [20] 中国儿童发展纲要(2011—2020年)[OL]. [2011-12-15]. http://www.gov.cn/zwgk/2011-08/08/content_1920457.htm. (China national program for child development(2011-2020)[OL]. [2011-12-15]. <http://www.nwccw.gov.cn/?action-viewnews-itemid-162251>.)
- [21] CILIP. A safe place for children[OL]. [2011-7-15]. <http://www.cilip.org.uk/get-involved/special-interest-groups/youth/Documents/ASafePlaceforChildrenmay05.doc>.
- [22] Thomas Crane public library safe child policy[OL]. [2011-12-15]. <http://www.thomascranelibrary.org/sites/default/files/Safe%20Child%20Policy%202011.pdf>.
- [23] IFLA. 多元文化社区: 图书馆服务指南(第3版)[OL]. [2011-12-15]. <http://www.ifla.org/files/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-zh.pdf>. (IFLA. Multicultural communities; Guidelines for library services(3rd)[OL]. [2011-12-15]. <http://www.ifla.org/files/library-services-to-multicultural-populations/publications/multicultural-communities-en.pdf>.)
- [24] IFLA. The background text to the guidelines for children's libraries services[OL]. [2011-12-15]. http://www.ifla.org/files/libraries-for-children-and-ya/publications/guidelines-for-childrens-libraries-services_-_background-en.pdf.

范并思 华东师范大学信息学系教授。通讯地址: 上海东川路 500 号。邮编: 200241。

(收稿日期: 2012-09-07)