



教育部人文社会科学研究规划项目

# 平等 包容 和谐

——社会资本理论对公共图书馆使命的诠释

李晓新 于良芝 许晓霞 著

南开大学出版社

教育部人文社会科学研究规划项目

# 平等 包容 和谐

——社会资本理论对公共图书馆使命的诠释

李晓新 于良芝 许晓霞 著

南开大学出版社

天津

## 图书在版编目(CIP)数据

平等 包容 和谐：社会资本理论对公共图书馆使命的诠释 / 李晓新，于良芝，许晓霞著. —天津：南开大学出版社，2018.7

ISBN 978-7-310-05282-0

I. ①平… II. ①李… ②于… ③许… III. ①公共图书馆—图书馆工作—研究—中国 IV. ①G259.252

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 284955 号

## 版权所有 侵权必究

南开大学出版社出版发行

出版人：刘运峰

地址：天津市南开区卫津路 94 号 邮政编码：300071

营销部电话：(022)23508339 23500755

营销部传真：(022)23508542 邮购部电话：(022)23502200

\*

北京建宏印刷有限公司印刷

全国各地新华书店经销

\*

2018 年 7 月第 1 版 2018 年 7 月第 1 次印刷

230×160 毫米 16 开本 21.25 印张 262 千字

定价：65.00 元

如遇图书印装质量问题，请与本社营销部联系调换，电话：(022)23507125

# 目 录

<b>第 1 章 公共图书馆的社会和谐与包容使命</b> .....	<b>1</b>
1.1 公共图书馆社会和谐与包容使命的历史发展.....	2
1.2 公共图书馆社会和谐与包容使命的理论基础.....	8
1.3 公共图书馆促进社会和谐与包容使命存在的 合理性.....	18
<b>第 2 章 研究背景</b> .....	<b>22</b>
2.1 构建社会主义和谐社会目标的提出 .....	22
2.2 社会资本的缺失和重建 .....	24
2.3 世纪之交, 公共文化建设受到空前的重视.....	26
2.4 图书馆学研究为公共图书馆使命的确立 提供了理论依据.....	32
2.5 在新的理念影响下, 公共图书馆的发展与 服务展示新的风貌.....	42
<b>第 3 章 研究设计</b> .....	<b>53</b>
3.1 研究视角的提出 .....	53
3.2 研究的目标与意义 .....	55
3.3 研究内容 .....	57
3.4 研究的基本思路与路径 .....	58
3.5 研究所采用的方法 .....	60
3.6 案例的选择 .....	61

<b>第4章 社会资本：解读公共图书馆促进社会和谐与包容使命的新视角</b> .....	<b>65</b>
4.1 社会资本的含义和来源 .....	66
4.2 社会资本对社会进步的意义 .....	74
4.3 社会资本与公共图书馆研究 .....	85
4.4 国内学者对社会资本与公共图书馆关系的研究 .....	91
<b>第5章 公共图书馆创造社会资本测量指标的建立</b> .....	<b>95</b>
5.1 社会资本测量的研究 .....	95
5.2 公共图书馆社会资本测量指标建立的依据和思路 .....	107
5.3 公共图书馆功能与所开展活动的对应关系 .....	111
5.4 图书馆活动与社会资本表现形式的对应关系 .....	119
5.5 对图书馆活动与社会资本表现形式 之间关系有效性的检验 .....	128
5.6 公共图书馆对社会资本贡献指标的构建 .....	137
<b>第6章 苏州图书馆对社会资本生成贡献的研究</b> .....	<b>149</b>
6.1 研究内容与研究意义 .....	149
6.2 研究路径与方法 .....	152
6.3 研究过程 .....	156
6.4 苏州图书馆对社会资本贡献分析 .....	165
6.5 苏州图书馆对社会资本生成的贡献分析 .....	179
6.6 对苏州图书馆所开展服务的分析和建议 .....	185
6.7 研究发现和进一步研究的建议 .....	187
<b>第7章 社区图书馆社会资本贡献能力研究</b> .....	<b>191</b>
7.1 研究目的与意义 .....	191
7.2 研究思路、研究方法与研究过程 .....	196
7.3 对问卷的定量分析 .....	199

7.4 对问卷结果的定性分析 .....	215
7.5 苏州社区图书馆凝聚社会资本的优势 .....	217
7.6 苏州社区图书馆凝聚社会资本潜力劣势 .....	220
7.7 苏州社区图书馆的服务支持 .....	222
7.8 社区图书馆促进和谐社会建设的功能与服务设计 .....	230
<b>第 8 章 公共图书馆促进社会资本生成的机制 .....</b>	<b>245</b>
8.1 公共图书馆与社会资本来源 .....	246
8.2 作为第三空间的公共图书馆 .....	251
8.3 公共图书馆的服务理念与社会资本 .....	254
<b>第 9 章 公共图书馆社会和谐与包容使命的实现 .....</b>	<b>258</b>
9.1 公共图书馆实现社会和谐与包容使命的资源诉求 .....	258
9.2 公共图书馆实现社会和谐与包容使命的实现策略 .....	277
<b>第 10 章 结语 .....</b>	<b>279</b>
<b>参考文献 .....</b>	<b>281</b>
<b>附录 .....</b>	<b>294</b>
附录 A 苏州图书馆专家调研问卷 .....	294
附录 B 苏州图书馆读者调研问卷 .....	297
附录 C 针对社区图书馆的个人用户调查问卷 .....	306
附录 D 案例图书馆读者访谈提纲 .....	314
附录 E 2011 年暑期在苏州几个社区馆的访谈记录 .....	316
附录 F 2013 年 3 月在苏州图书馆和几个分馆的 访谈记录 .....	319
<b>后记 .....</b>	<b>330</b>

# 第 1 章 公共图书馆的社会 和谐与包容使命

公共图书馆使命就是公共图书馆根据社会的发展和需要为自己确定的社会责任目标，是图书馆发展宗旨、任务、功能定位的总和。在公共图书馆的发展中，其使命的确认是与社会发展紧密相连的。在社会发展各个阶段，公共图书馆都曾依据社会需要确认应承担的社会责任。明确图书馆的使命对于图书馆自身的发展有重要意义。其一，无论整个公共图书馆事业或是一个地区的图书馆建设、图书馆功能设计、图书馆资源配置、图书馆发展前景的规划，都必须紧密围绕着图书馆的使命来进行；其二，图书馆使命是图书馆管理工作的依据，图书馆服务设计、岗位设置都需要依据图书馆使命进行；其三，图书馆使命是图书馆工作考核和评价的依据，图书馆使命的实现程度，体现着公共图书馆效益与其承诺的社会责任之间的差距；其四，它还是公共图书馆存在的合理性的依据，昭示着图书馆对其耗费的公共资源的回报以及对社会发展的推动。

在诸多陈述图书馆使命的文献中，我们可以注意到一个事实：在不同发展阶段，公共图书馆所肩负的社会责任会有差异，但是倡导社会公平、消除社会歧视、促进社会和谐与包容始终是公共图书馆宗旨的组成部分。

公共图书馆促进社会和谐的使命是指公共图书馆应承担以下责任：（1）利用公共图书馆在社区内的优势和各种服务，为社区

提供安全、温馨、中立、面向所有人的空间，充当社区的公共港湾；（2）通过信息服务和终身教育服务帮助弱势群体提高参与社会生活的能力；（3）帮助社区居民建立共同的社区身份意识，减少社会排斥。

### 1.1 公共图书馆社会和谐与包容使命的历史发展

从历史上看，公共图书馆从诞生之初，所规定的服务对象和服务内容——为所有人服务，不排斥任何人——都具有促进社会和谐与包容的服务效果。英国和美国等公共图书馆事业比较发达的国家，始终将促进社会和谐与包容、消除社会排斥与社会歧视作为公共图书馆的社会责任。这些不仅体现在一些学者的研究中，而且在公共政策制定中都有体现。

第二次世界大战结束前夕的 1941 年，由英国图书馆协会发起，著名图书馆活动家麦克考文（McColvin）承担的全国性的调研活动，旨在规划战后公共图书馆事业的发展。调研活动历时 70 天。在这段时间，麦克考文走遍了英国全国，对各地图书馆进行了深入考察，在此基础上提出了战后英国公共图书馆发展构想，即著名的《麦克考文报告》。该报告提出的战后公共图书馆发展建议涵盖了图书馆使命及服务、组织管理、人员配置等众多方面。在公共图书馆使命方面，《麦克考文报告》首先强调，服务是图书馆存在的理由，而服务就意味着不加质疑、不带偏见、不予限制地给予。图书馆是这样一种工具：促进读者的所有或任何活动，因此，它必须是宽容和无所不包的。报告中麦克考文还论述了公共图书馆的其他使命，如服务于儿童、为弱势群体提供平等服务



等。<sup>①</sup>1966年美国提出的《公共图书馆系统最低标准》中重申了图书馆为多元文化服务的使命并强调图书馆应对多元文化提供的平等服务,对多元文化的支持开始渗透于图书馆服务的各个层面。<sup>②</sup>英国1991年出版的《设置公共图书馆的目的》<sup>③</sup>和1993年出版的《科来迪亚报告》<sup>④</sup>都强调了公共图书馆承担的任何其他设施都无法比拟的宽泛的责任及其促进社会文化、民主、经济活动的使命。美国公共图书馆协会于1998年和2001年分别对1987年《公共图书馆计划与功能设计:选项与程序指南》进行了两次修订<sup>⑤</sup>。新的指南所提出的“共享空间”的服务响应,更被认为是倡导社会包容、促进社会和谐的服务措施。

在图书馆实践中,20世纪60-70年代,美国和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,公共图书馆为弱势群体服务发展出现了激进的、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。

在我国公共图书馆发展的历史上,也有一些图书馆职业者始终如一地履行和倡导促进社会平等、包容的服务。著名图书馆学家刘国钧教授在1921年所撰写的《近代图书馆之性质及功用》一文中就提出,近代图书馆应具有“社会化”“平民化”的特征,即

---

① Goulding, Anne. "Public Library" lecture notes. Loughborough University, 1998.

② Chernik, Barbara E. Introduction to Library Services. Englewood, CO: Libraries Unlimited, INC., 1992, 77.

③ Office of Arts and Libraries. Setting Objectives for Public Library Services. London: Office of Arts and Libraries, 1991.

④ Comedia. Borrowed time? London: Comedia, 1993.

⑤ Nelson, S. The New Planning for Results: A Streamlined Approach. Chicago, IL: American Library Association, 2001.

图书馆不仅要提供书籍供公众阅览,而且要成为社会活动的中心。近代图书馆应为多数人而设,而不是少数人。凡是具有阅读能力的人,无论其年龄与性别如何,都能够在图书馆获得适当的读物。<sup>①</sup>李小缘先生 20 世纪 20 年代在美国研习图书馆专业,回国后也曾大力倡导公共图书馆的“自由开放,平等服务”理念,认为“图书馆为文明国之征象”,图书馆应为平民式的,呼吁人人有资格成为图书馆的读者,“不要将图书馆看成是学者的专用物,它是平民知识的唯一简便而又稳妥的源泉”,“皮匠、铁匠、小工、瓦匠、木匠、学生、住家的、有钱的、老的、少的、男的、女的,没有界限,一起欢迎”。<sup>②</sup>他呼吁“男女阅书不分界线,贫富贵贱阅书不分阶级”。<sup>③</sup>

如上所述,平等、包容是公共图书馆的一贯立场,但把促进社会和谐视作自己的社会责任之一,则始于 20 世纪末的英国公共图书馆界(更确切地说,始于英国新工党政府)。20 世纪末,新上台的英国工党政府开始在英国实施新的执政理念。很多学者<sup>④⑤</sup>把这种执政哲学称为“社区主义”(Communitarianism)或“新社区主义”(Neo-communitarianism)。这种施政哲学强调社区生活、社区价值观和社区关系(相对于个人生活、个人价值观和个性而言)在社会发展中的作用,强调培育包容、互信、互助、相互理解的社区关系(Communal relations)。受“社区主义”思想的影响,1997 年执政以后,新工党就把社会包容(Social

---

① 刘国钧. 近代图书馆之性质及功用[M]. 北京:中国城市出版社,2005:24-25.

② 谢灼华,彭海滨. 李小缘先生在近代图书馆史研究上的地位[M]. 南京:南京大学出版社,2007.

③ 郑建明. 李小缘先生图书馆“自由开放”思想之时代意义[M]. 南京:南京大学出版社,2007:493.

④ Fyfe, Nicholas R. Making Space for “Neo-communitarianism”? The Third Sector, State and Civil Society in the UK. *Antipode*, 2005, 37(3): 536-557.

⑤ Driver, Stephen; Martell, Luke. New Labour, Work and the Family. *Social Policy & Administration*, 2002, 36(1): 46-61.

inclusion) 确定为核心执政目标, 而且从一开始就把公共图书馆视为重要的“社会稳定器”, 把图书馆职业视为实现其执政目标的重要伙伴。1999年, 工党政府的文化传媒与体育部出台了《所有人的图书馆: 公共图书馆中的社会包容》, 要求公共图书馆在服务设计中优先考虑社会包容责任 (Social inclusion should be mainstreamed as a policy priority within all library and information services)<sup>①</sup>; 2003年文化传媒与体育部的《未来框架——新十年的图书馆、学习和信息》把社会包容确定为未来十年英国公共图书馆的核心使命之一<sup>②</sup>。这一切都促使英国公共图书馆从使命 (而不仅仅是客观效果) 的角度, 重新考虑公共图书馆在社会和谐中的作用。在其他国家, 也有很多学者和图书馆员也在呼吁公共图书馆应在更大程度上关注自己作为公民空间 (Civic spaces) 的作用<sup>③④</sup>。1999年, 当时的文化大臣史密斯曾这样评价公共图书馆的社会和谐作用: “本届政府的最高目标之一就是解决社会排斥。文化领域的很多机构都可以为这个目标做出贡献, 但很少有机构可以和公共图书馆的位置相比”<sup>⑤</sup>。继英国之后, 欧洲其他国家也开始关注公共图书馆在社会包容中的作用。2004年, 在欧盟重点考察的公共图书馆贡献中, 社会包容就是其中一项。美国公共图书馆协会 1998年、2001年和 2008年出版的公共图书馆规

---

① Department of Culture, Media and Sports. Libraries for All: Social Inclusion in Public Libraries. London: Department of Culture, Media and Sports. London: DCMS, 1999.

② Department of Culture, Media and Sports. Framework for the Future: Libraries, Learning and Information in the Next Decade. London: DCMS, 2003.

③ McCabe, R.B. Civic Librarianship: Renewing the Social Mission of the Public Library. Lanham MD: Scarecrow Press, 2001.

④ Durrance, J.C., Pettigrew, K., Jordan, M., & Scheuerer, K. Libraries and Civil Society. In N. Kranich (Ed.), Libraries and Democracy: the Cornerstones of Liberty (pp. 49-59). Chicago: American Library Association, 2001.

⑤ DCMS. Libraries for All: Social Inclusion in Public Libraries. London: DCMS, 1999.

划指南都包含了与此相关的内容<sup>①②③</sup>。

很多经验证据也显示了公共图书馆在社会和谐中的价值。英国的《社会趋势》统计资料显示，访问公共图书馆始终是英国公众最喜欢的活动之一<sup>④</sup>；公共财务与会计工作注册研究所的统计显示，英国公共图书馆访问量在过去三年还在持续增长，仅2004—2005年度就增长了三百万人次<sup>⑤</sup>。不同阶层、不同背景的公众对公共图书馆的经常光顾使它们成为无可置疑的社区中心。2005年英国政府的社会排斥处认为，公共图书馆可以通过多种方式促进社会和谐，例如，支持弱势人群的学习活动以提高他们参与经济及社会活动的的能力，向社会边缘人群推介来自政府及社会组织的服务以帮助他们享用社会福利及慈善事业，向偏远地区的人口输送知识和信息以满足他们的各类信息需求。1998年，美国学者 McClure 和 Bertot<sup>⑥</sup>在对宾夕法尼亚地区的图书馆进行调研时发现，公共图书馆在一个社区的存在能够极大地改善那个社区的生活质量。还有很多调研显示，在数字化时代，公共图书馆正在通过其互联网服务克服信息技术带来的新的社会排斥。例如，由盖茨基金会进行的调研显示，在使用公共图书馆互联网服务的用户中，30%的人表示，图书馆是他们能获得互联网服务的唯一

---

① Himmell, E. and Wilson, W. J. Planning for Results: A Public Library Transformation Process. Chicago, IL: American Library Association, 1998.

② Nelson, S. The New Planning for Results: A Streamlined Approach. Chicago, IL: American Library Association, 2001.

③ Nelson, S. Strategic Planning for Results. Chicago, IL: American Library Association, 2008.

④ Office for National Statistics. Social Trends 1999. London: Office for National Statistics.

⑤ CIPFA. The Chartered Institute of Public Finance and Accountancy. More Visits to Public Libraries, 2006. [http://www.cipfa.org.uk/press/press\\_show.cfm?news\\_id=26181](http://www.cipfa.org.uk/press/press_show.cfm?news_id=26181).

⑥ McClure, Charles R. and Bertot, John Carlo. Public Library Use in Pennsylvania: Identifying Uses, Benefits, and Impacts, 1998. <http://www.ii.fsu.edu/~cmclure/paprefac.pdf>.

场所；在贫困用户中，这一比例上升为 37%<sup>①</sup>。在另一份调研报告中，盖茨基金会发现，“通过惠及所有社区成员，公共图书馆已经成为弥合数字鸿沟的有效途径。”<sup>②</sup>这一切都显示，社会和谐作为公共图书馆存在的理由，无论在政治舞台上还是普通公众中，都已经得到广泛认可。

政府和公共图书馆界就后者的社会和谐与包容使命达成默契，有其特定的历史背景。对政府而言，自 20 世纪 70 年代至 90 年代，西方社会中离婚、失业、青少年犯罪、贩毒吸毒等问题日益突出，社会排斥成为制约经济社会发展的重要因素。同时，第二次世界大战以来“左”派政党用来动员民众的政治目标——社会平等——在市场经济高度发达、社会主义阵营瓦解、人民生活得到福利国家的基本保障、社会结构转型等新形势下，失去了往日的动员力量；消除社会排斥、增强社会和谐与包容逐渐成为“左”派政党的新政治目标和全民动员旗帜。在“左”派政党执政的国家，它也随之成为新的执政目标。一切能够服务于这一目标的力量也因此被赋予某种战略地位。对图书馆职业而言，将社会和谐与包容纳入主流责任的要求，恰逢公共图书馆职业面临新技术的挑战而不得不反思自身使命之时。现代信息技术的发展在很大程度上改变了人们的信息获取和阅读方式，以至于不少人开始质疑公共图书馆是否有必要继续存在。面对质疑，图书馆职业不得不重新思考公共图书馆的使命。正是在这样的反思中，图书馆职业重新发现了社会和谐与包容使命。

---

① The Gates Foundation. U. S. Libraries Program Evaluation. <http://www.gatesfoundation.org/Libraries/USLibraryProgram/Evaluation/default.htm>.

② The Gates Foundation. Towards Equity of Access. The Role of Public Libraries in Addressing the Digital Divide. <http://www.gatesfoundation.org/nr/Downloads/libraries/uslibraries/reports/TowardEqualityofAccess.pdf>.

## 1.2 公共图书馆社会和谐与包容使命的理论基础

如前所述,“使命”不同于客观效果之处在于它的战略性。使命一旦确立,就要求图书馆为之选择有效的实现方式。因此,特定图书馆一旦在发展规划、宣传材料、工作报告等文件中将社会和谐与包容陈述为自己的使命,就必须为它系统地设计有效的实现方式。图书馆情报学及相关学科的很多理论都可以为这一设计过程提供依据。特别值得关注的理论包括社会排斥与信息贫困关系的理论、弱势阶层信息行为理论、公共图书馆作为公共场所的理论以及公共图书馆与社会资本关系的理论。

### 1.2.1 社会排斥与信息贫困关系的理论

促进社会和谐与包容的过程同时也是消除社会排斥的过程。因此,公共图书馆在探索社会和谐与包容使命的实现方式时,首先可以从社会排斥理论及其在图书馆情报学中的应用汲取解释力、洞察力和预见力。

社会排斥的概念起源于20世纪70年代的法国。1974年,法国社会行动国务秘书(Secretary of State for Social Action)勒努瓦(Lenoir)首次使用“社会排斥”概念来描述法国社会存在的边缘人群——精神病患者、身体残疾者、有自杀倾向者、老年病人、受虐待的儿童、吸食毒品者、单身父母、多问题家庭、边缘人、反社会者和社会不适应者——被社会保障体系排斥在外的状态,以及这种状态对一个团结的、融合的法国社会的威胁<sup>①</sup>。20世纪

---

<sup>①</sup> Lenoir. Cited in Silver, Hilary. Social Exclusion and Social Solidarity: Three Paradigms. *International Labour Review*, 1994, 133(5/6): 531-578.

80—90年代,这一概念也开始影响欧洲其他国家的政策及学术研究。20世纪90年代末,当英国政府将消除社会排斥确立为核心执政目标时,它对社会排斥做出了以下界定:当社会成员或区域遭受失业、技能匮乏、收入低下、住房简陋、犯罪频发、病弱和家庭破裂等多重问题的综合困扰时所经历的状态<sup>①</sup>。

图书馆情报学及相关学科的很多研究都发现,社会排斥与信息贫困密切相关:遭受社会排斥的个人比一般人更可能处于信息劣势。首先,遭受社会排斥的人群更少利用图书馆等信息机构。很多研究都发现,虽然公共图书馆的大门向所有人敞开,但实际利用公共图书馆服务的用户分布与总人口的分布状况并不吻合。在美国,白人和亚洲裔比非洲裔和西班牙裔更有可能利用公共图书馆<sup>②</sup>。在英国,中产阶级比下层的工人阶级更有可能利用公共图书馆<sup>③</sup>。由此判断,因教育水平、收入、种族等因素而遭遇社会排斥的人群,利用图书馆的可能性小于一般人群。贾珀森(Japzon)和龚(Gong)<sup>④</sup>在美国的研究进一步发现,在种族及阶层显著隔离(缺少交往、分街而居)的社区,图书馆利用率明显低于其他社区。其次,遭受社会排斥的人群更有可能成为信息技术的落伍者。莫斯伯杰(Mossberger)及其同事<sup>⑤⑥</sup>在考察种族与

---

① Caidi, Nadia & Allard, Danielle. Social Inclusion of Newcomers to Canada: An Information Problem. *Library & Information Science Research*, 2005, 27(3): 302-324.

② Japzon A. C. and Gong H. A Neighborhood Analysis of Public Library Use in New York City. *Library Quarterly*, 2005; 75(4): 446-463.

③ Alistair Black. *The Public Library in Britain 1914-2000*. London: the British Library, 2000.

④ Japzon, Andrea C. and Gong, Hongmian. A Neighborhood Analysis of Public Library Use in New York city. *Library Quarterly*, 2005, 75(4): 446-463.

⑤ Mossberger, K., C.J. Tolbert and M. Gilbert. Race, Place and Information Technology. *Urban Affairs Review*, 2006, 41(5): 583-620.

⑥ Mossberger, K., David Kaplan, Michele A. Gilbert. How Concentrated Poverty Matters for the "Digital Divide": Motivation, Social Networks, and Resources. Paper Presented at the 2006 Annual Meeting of the American Political Science Association, August 30-September 3, 2006. <http://tigger.uic.edu/orgs/stresearch/Documents/APSAnecor06.pdf>.

信息鸿沟的关联时发现，黑人在信息技术的采用上落后于其他种族的事实，并不是由于种族本身造成的，而是由种族隔离以及黑人聚居区内的贫困造成的，因为黑人聚居区无力提供良好的图书馆、学校等服务，从而导致他们无法经常使用网络，因而不能获得足够的数字技能。最后，遭受社会排斥的人在更大程度上依赖人际关系（特别是家人、亲戚等强连带型人际关系）获取信息<sup>①②</sup>；他们也更有可能表现出小世界的信息行为特征：怀疑甚至拒斥来自主流社会的信息<sup>③</sup>。

对于探索社会和谐与包容使命的有效实现方式的图书馆而言，有关社会排斥与信息贫困关系的理论显示，信息贫困的发生往往与更大范围的社会排斥相关；不仅如此，经历社会排斥的人群往往会产生某些加剧信息贫困的信息行为方式，例如排斥外来信息、疏离主流信息服务设施（最典型的就是公共图书馆）等。因此，图书馆若要寻求社会和谐与包容使命的实现方式，仅仅满足于保证图书馆的免费开放以及信息技术的免费提供，还远远不够。正因为如此，英国“向所有人开放？”课题组指出：尽管我们相信，公共图书馆具有在反社会排斥的努力中扮演关键角色的巨大潜力，但我们的结论是：图书馆若要真正改变社会排斥的现实，不仅需要现代化技术基础，而且需要转变其根本目的、政策和工作重点。我们相信，保证人人可以获取被动的图书馆服务不会对社会排斥产生实质性影响。要产生这样的影响，公共图书馆需要让自己成为这样的公共机构：更积极主动地参与“消除社会

---

① Greenberg, B.S. and Dervin, B. Mass Communication Among the Urban Poor. The Public Opinion Quarterly, 1970, 34(2): 224-235.

② Spink, A. and Cole, C. Information and Poverty: Information-seeking Channels used by African American Low-income Households. Library and Information Science Research, 2001, 23(1): 45-65.

③ Chatman, E.A. The Impoverished Life-World of Outsiders. Journal of the American Society for Information Science, 1996, 47(3): 193-206.



排斥”，始终把平等、教育及社会公正作为核心理念<sup>①</sup>。

## 1.2.2 弱势阶层信息行为理论

如上所述，当存在社会排斥时，公共图书馆若要承担促进社会和谐与包容的使命，就需要超越“向所有人免费开放”的策略，采取更积极的干预措施，将资源和服务向弱势人群倾斜，助力他们对社会生活和民主过程的参与。这包括：动员弱势人群参与图书馆资源体系与服务设计；为其提供切实有用的知识、信息及相关服务；吸引他们在更大程度上利用各类图书馆服务。这意味着，公共图书馆必须理解弱势人群的信息行为，并以他们的信息行为规律为依据，设计与其需要相适应的资源体系和相关服务。

图书馆情报学的很多研究都试图揭示弱势人群的信息行为规律。这些研究大都显示，社会弱势人群与主流人群的信息行为存在显著差异。首先，位于社会结构下层的人群关注的焦点或内容经常有别于主流人群，他们往往更关注与自身生活问题相关的信息<sup>②</sup>。例如英国一项有关公民信息需求和获取方式的研究发现，被调研的五个阶层中的前两个（专业技术人员和管理人员）更关心国家政治、地方政府问题、欧盟问题、技术与环境问题，而后三个阶层（技能型体力或非体力劳动者、半技能型体力劳动者、

---

① Muddiman D. et al. Open to all? Volume 1: Overview and Conclusion. Library and Information Commission Research Report 84. Resource: The Council for Museums, Archives and Libraries, 2000, p. 59.

② Chatman, E.A. Life in a Small World: Applicability of Gratification Theory to Information-seeking Behaviour. *Journal of the American Society for Information Science*, 1991, 42(6): 438-449.