

# 公共图书馆特殊群体阅读服务的创新和挑战探索

罗艳斐

(乌鲁木齐市图书馆, 新疆 乌鲁木齐 830063)

**摘要:** 对于公共图书馆来说, 持续推进特殊群体阅读服务是其重要工作责任。针对目前社会中所存在的特殊群体, 制定具有创新性、实效性特征的阅读服务方案的需求极为迫切, 其同样是现阶段公共图书馆获得可持续性发展条件所面临的关键工作挑战。本文以服务均等化理论为核心, 简述了理论概念与特殊群体的阅读需求, 并就公共图书馆面向特殊群体的界定与成因进行了深入分析, 以公共图书馆在服务均等化理论应用背景下对待特殊群体服务角色定位为基础, 阐述了公共图书馆面向特殊群体的阅读资源优化配置路径。

**关键词:** 公共图书馆 特殊群体 阅读服务 服务均等化 优化配置路径

**中图分类号:** G25 **文献标识码:** A **文章编号:** 1003-9082 (2022) 01-0094-03

## 引言

经济的进步为精神文明建设工作顺利推进提供了完备条件, 作为一项全民活动, 阅读的推广与创新是现阶段公共图书馆应重点关注的内容, 奠定了实现全面阅读推广目标的重要基础。从当下公共图书馆的实际阅读推广状况来看, 其在针对弱势群体的关注方面显现出了明显的不足。因此, 明确“服务均等化”这一理论在公共图书馆运营环节中的核心地位, 并以此为基础对阅读资源予以配置优化, 是从根本上将公共图书馆整体服务水平最大限度提升的前提条件, 对于特殊群体获得完善地来自公共图书馆的阅读服务条件方面具有深远意义。

## 一、服务均等化理论概述

服务均等化属于公共所提供的服务理念, 具有有效缓解当下社会突出社会矛盾的重要作用, 其也是对社会所包含一系列资源进行合理化配置的关键因素, 继而将资源优势予以充分发挥, 让更多人享受到服务。服务均等化理念的核心在于各类资源的公平分配, 为实现这一目标, 让社会成员获得国家的更多服务成果, 就应在合适行业中大力推行此理念<sup>[1]</sup>。以公共图书馆为例, 服务均等化理念的融入让公共图书馆在面对特殊群体时, 有了更为完备服务理论支持, 为制定相应阅读优化方案奠定了坚实的基础。

## 二、特殊群体与其实际的阅读需求

### 1. 学习型

这一类型的特殊阅读群体本身对知识有着强烈的需求, 其阅读目的同样较为明确, 期望通过阅读进一步提升自身的知识素质与知识涵养。学习型群体通常获取需求知识的方式, 是依托公共图书馆所提供的部分实体书籍资源与电子文献馆, 公共图书馆为达到丰富这一类群体的知识储备目的提供了完备的条件。

### 2. 技能型

此类阅读群体期望通过在公共图书馆中获取到相关知识, 将自身学习或工作领域技能水平予以提升, 获取相关书籍与信息资源后即可完善知识框架与学习体系<sup>[2]</sup>。但由于部分群体在书籍阅读与获取过程中可能存在着障碍, 这使得其无论是在图书馆使用时间、使用程度, 还是在知识获取方面存在着较多的不确定性。以部分残疾人为例, 其想要进行学习或想达到自身技能水平提升的目的, 便会找寻图书馆中的一些小众书籍以满足自身对知识的实际需求。

### 3. 知识型

此类群体指的是对部分特定知识有着特殊要求的群体, 例如音乐制作者、作家、教师等, 其在日常工作生活中一旦发现自身知识储备与工作需求不匹配, 便会找寻相应图书资料上以丰富知识储备, 对其需求的特定领域知识进行学习<sup>[3]</sup>。学习完成后, 由于这一类群体职业的特殊性, 使得其无论是在经济建设还是在社会进步方面均凸显出了重要的现实价值。在公共图书馆为此类人群提供阅读服务时, 不应将更多的精力放在阅读人群的社会地位与精神面貌上, 而是应一视同仁提高对特殊群体的重视, 以确保不同群体均能够获得完善的服务条件。

## 三、公共图书馆所面向特殊群体的界定原则与形成原因分析

### 1. 特殊群体界定

第一, 部分学者认为, 所谓特殊阅读群体是在获取阅读服务过程中存在阅读劣势的社会组织, 此类群体在使用公共资源的环节所产生的阅读困难较多。以部分人群为例, 其天生在阅读方面存在障碍, 若对应公共图书馆配套阅读服务设施与条件不够完善, 将必然影响到后继所提供服务的实际效果<sup>[4]</sup>。第二, 部分学者认为特殊阅读群体是由于先

天或后天因素影响,而无法后期匹配的阅读文化熏陶环境条件,该群体在阅读过程中所遭遇到的困难,多数是自我提供与公共服务提供方面存在不足之处,导致实际环境条件背景下自身阅读需求无法被满足。第三,自身文化素质与水平相较多数人表现出明显不足之处的群体(社会文化背景下)<sup>[5]</sup>。总结以上要点,本文所分析的特殊群体,其属性定义为在享受来自图书馆服务的过程中,受各类内外在因素影响导致自身阅读受到了不同轻重程度的障碍因素影响。

#### 2. 特殊群体阅读障碍原因

第一,个体与主观。从该角度来看障碍成因主要包括三点内容。首先,自身阅读兴趣缺失,且自我认为阅读与个体未来发展之间并不具有较强关联性,此意识引导条件下这一类群体并不具有足够的阅读价值认知,使得其在实际推进阅读进程时表现出了认识浅薄与阅读积极性较差的特点。其次,部分人由于自身原因导致产生阅读障碍<sup>[6]</sup>。例如,部分人在阅读过程中极易产生疲倦感,还有部分人群所处环境条件不匹配科学阅读的基本要求。最后,缺乏阅读技巧的人群。信息化时代背景下,人们已经养成了短小精悍文章的阅读习惯,若有信息量较大的资料阅读需求,在无目的与方法的背景下,将无法完成这一类资料的阅读与信息获取任务。

第二,个体与社会。从此角度来看特殊群体阅读障碍主要是其自身存在先天或后天的不足,例如失明、智障或是身体残疾等。再加上存在阅读歧视现象,无论是年龄还是社会地位,均有可能成为部分人歧视的理由。但面对此种阅读现状,公共图书馆所提供的阅读基础设施与服务类型却依然存在着严重不足的现象,对特殊群体的后续完善阅读条件与资料信息的获取极为不利。

#### 四、服务均等化理念应用背景下公共图书馆对特殊群体的服务角色定位

##### 1. 服务理念践行

对于公共图书馆来说,其在实际运行过程中所制定的管理制度应严格遵循预先设定的相关服务理念,并贯彻服务均等化的工作原则。在公众获取阅读资源分享条件与享受相关阅读服务便利性的同时,公共图书馆应保证自身服务提供的合理性与有效性<sup>[7]</sup>。这一点不仅是满足社会组织的自身需求,其也是充分反映我国当下公共资源分配情况的关键。展开公共服务的前提下,需围绕“以人为本”思想,在相应阅读资源的基础上保证信息获取渠道的公平性,所提供的社会服务也需要将自身的公益效益予以凸显,为保护读者的自身合法权益提供完备条件。尤其是在面对一些具

有一定阅读障碍的人士,在提供阅读服务时更需要强调高水平服务提供的重要意义。

##### 2. 阅读资源扩建与实际应用

作为公共社会机构为人们提供阅读服务过程中所自然展现出的一种公平状态,服务均等化理念的出现为实现资源公平分配目标提供了理论基础条件。对于公共图书馆来说,其实际建设与运营环节需要严格遵循服务均等化原则,并需要从以下三个角度着手优化公共图书馆所提供的服务条件。一是需提高对基础设施完善与资源整合环节的重视;二是强调图书馆读书资源储藏层面的管理重要意义;三是做好文化教育资源信息的搜集、整理以及归类工作。各类资源整合完毕后,即可为民众提供具有资源公平分配特点的阅读服务条件,公平合理的阅读模式与所创设的舒适阅读环境,将起到最大限度消除可能影响阅读效果的几点干扰因素的重要作用。

##### 3. 为读者提供享受公共图书馆服务的权利保障条件

服务均等化理念融入公共图书馆中,能够为特殊群体提供更为丰富的信息资源。读者从推行此模式的过程中,能够感受到图书馆从单一服务到满足读者的转变,继而为读者提供具有公平性的资源服务条件。为避免读者受到年龄、种族以及性别等客观因素的影响与限制,应将读者对每一次所享受到的服务情况与满意状况,作为未来一系列衡量工作有效展开的坚实基础。

#### 五、公共图书馆面向特殊群体时的几点阅读资源创新优化配置路径

由于公共图书馆的自身性质特殊性,使得其在为民众提供阅读服务的过程中,经常会面对一些特殊障碍,这就需要针对特殊群体制定切实有效的阅读资源合理性方案。为实现服务均等化原则融入公共图书馆以获得更佳服务条件的目标,提高图书馆运营时间水平,就需要将工作重心放在以下几点内容上。

##### 1. 阅读资源采选

服务均等化理念应作为公共图书馆为特殊群体提供公共服务时需要遵循的首要原则,明确实践环节特殊群体的实际需求。想要达到预期的促进公共图书馆运营与管理的最终目的,就需要在实际操作过程中强调阅读资源搜集与整理的重要意义,且需要优化阅读资源的采选路径。

资金预算分配、阅读资源采选原则、资源采选评价以及阅读服务反馈,是采选阅读资源时需要重点关注的内容。为将服务均等化理念真正融入阅读资源采选与阅读服务方案的制定过程中,就需要强调以下几点工作内容的重要

性。首先,应以特殊群体的实际阅读需求为基础,保证采选经费使用的合理性,确保各类资源在分配后能够起到预期的应用效果。针对部分特殊阅读资源,需要制定预算方案以避免出现超支问题。其次,公共图书馆需要将满足读者阅读服务需求的程度,作为衡量工作展开有效性的关键因素。以资料采选人员为例,在推进资源建设进程时应预先有清晰的发展思路与发展方向,以保证完成图书资源采编任务后凸显服务工作的合理性与实用性价值。针对不同的读者需求,更需要将资源类型予以严格划分,继而简化读者获取资料信息的流程,避免读者时间成本被浪费。最后,作为公共图书馆,需要提高对阅读资源质量评价环节的重视,强调在展开相关评价工作时阅读水平予以提升这一评价指标设置的重要意义。

### 2. 阅读资源建设

作为优质阅读资源配置的关键内容,公共图书馆藏书资源与文献资源建设工作极为关键。展开阅读资源建设与阅读服务优化的过程中,需首先明确特殊群体的属性,充分考虑到可能影响特殊群体资源获取效果的因素,以服务方式的持续优化作为阅读途径与各类信息获取渠道增加的主要方案。对于公共图书馆来说,必须确认在搜集群体特殊阅读能力信息后,才能够推进实际的操作优化进程,以确保群体实际需求获得足够的满足保障条件,让特殊群体享受到具有全面性与创新性特点的一系列阅读服务。如此一来,读者在阅读书籍后,将达到技能水平与知识储备全面提升的最终目的,为社会与经济的发展和进步奠定坚实的基础。

### 3. 阅读教育

针对特殊群体进行能力培养的过程中应强调基础阅读教育的重要意义,建议通过以下四种方式展开相应工作。第一,针对适龄读者采取学校教育模式,建立与学校之间的稳定合作关系,培养合适年龄读者的阅读兴趣并提高自身阅读能力。第二,建议采取网络教育模式。从社会整体角度来看,需要为具有阅读能力培养特性的社会机构提供足够的扶持条件,并依托机构网络教育模式展开阅读教育工作,吸引民众兴趣以落实阅读教育优化创新方案。第二,采取特殊教育模式。以部分残疾人教育机构为例,建议建立与机构之间的稳定合作关系,并联系机构中残障人士的实际情况选择合适的培养阅读兴趣的方法。第三,采取自我学习模式。该模式的推行使用,是激活社会群体在生活与工作中阅读兴趣、形成自我阅读能力的重要基础。如此一来,将为教育群体提供阅读能力形成的有效途径。最为

关键的是,社会群体将会在诸多创新教育模式的推行条件下,获得更为丰富的阅读资源与正确的资源使用方法,继而奠定阅读资源优势予以充分发挥的坚实基础。

### 4. 制度建设

作为立法机构需要针对公共图书馆的实际运营情况,制定属于图书馆特殊群体服务的相关法律法规,提供足够的法律保障条件。各个地区的行政文化部门,应明确公共图书馆中特殊群体服务的重要意义,有必要将其纳入政绩考核的重点项目中。要求各个主管部门需要组建相应的负责机构,并派遣专职人员对所提供给特殊群体的服务类型、质量进行监督与定期检查。当地政府应根据当地经济情况,下拨用于图书馆特殊群体的专项资金,并需要对公共图书馆的老旧设施予以改造,提供给特殊群体完备的基础硬件设施条件。对于公共图书馆来说,应就其所覆盖到的特殊群体数量与类型进行深入分析,依照对应的数量比例为其配备专业人员提供相应服务,且需要从人员数量、后续培训、上岗资格以及工作人员权利等角度,作出详细的针对权利与义务的相关规定。

### 结语

综上所述,对于公共图书馆来说,在其运营管理与各类制度的建设过程中,需加强其公益属性,明确其在文化传播与信息共享过程中的重要价值。针对特殊群体展开阅读推广过程中,需要坚持服务均等化原则,以特殊群体实际需求为基础,制定相应的资源整合与科学分配方案,从而为我国公共图书馆建设事业的未来发展奠定坚实的基础。

### 参考文献

- [1]王智华.公共图书馆特殊阅读群体服务工作创新与思考[J].河南图书馆学刊,2019,39(04):37-38+47.
- [2]王雪峰.公共图书馆特殊群体的阅读推广服务创新——基于拉斯韦尔的"5W"模式[J].图书情报通讯,2020(3):4.
- [3]王智华.公共图书馆特殊阅读群体服务工作创新与思考[J].河南图书馆学刊,2019,39(4):3.
- [4]谭婧.浅析基层公共图书馆针对特殊人群的阅读推广服务——以广州市基层公共图书馆为例[J].文化产业,2019(1):3.
- [5]李铁红.创新公共图书馆对特殊群体提供阅读服务的思考[J].大众文艺,2016(12):213.
- [6]廖一飞.面向特殊群体公共图书馆优化阅读服务的实践与思考[J].中文科技期刊数据库(全文版)图书情报,2020(3):3.
- [7]李佳翼.我国公共图书馆阅读障碍症群体服务模式研究[D].辽宁师范大学,2019.