

公共图书馆弱势群体服务试论

——以太原市图书馆为例

熊 建

(太原市图书馆, 山西 太原 030024)

摘要: 公共图书馆在当前形势下, 应充分发挥各自优势和特点, 为全社会弱势群体的各个层面, 提供高效、便捷、快速的公益性服务, 同时, 积极探索创新型服务。本文对弱势群体的概念、范围和服务弱势群体的意义进行了基本的阐述, 并以太原市图书馆(文章简称太图)为例, 简述了对弱势群体的服务和采取的措施, 为公共图书馆开展工作提供了借鉴。

关键词: 公共图书馆 弱势群体 服务

中图分类号: G251 **文献标识码:** A **文章编号:** 1003-9082(2022)02-0076-03

联合国的《人类发展报告》中指出: 人是一个国家的真正财富, 发展的基本目标就是为人创造一个能享受长寿、健康和有创造性生活的环境, 人类的发展即是扩大人的选择范围的过程^[1]。作为在公共文化服务体系发挥重要作用的公共图书馆, 承担着社会文明与进步的核心责任, 为弱势群体提供更多的服务, 是公共图书馆应尽的职责和义务, 同时, 更应为弱势群体平等地融入社会活动中, 以及在提高国民文化软实力, 创建文明和谐社会, 促进全面建成小康社会方面作出应有的贡献。

一、弱势群体的概念及范围

弱势群体, 也叫社会脆弱群体、社会弱者群体, 在英文中称social vulnerable groups。“弱势群体”不是新词汇, 最早起源于一个政治经济名词。早在2002年3月的《政府工作报告》就正式使用了“弱势群体”一词^[2]。逐渐成为一个流行的概念, 并引起了社会的广泛关注。在对具体的弱势群体概念的界定却仁者见仁智者见智, 国内学者对这一概念较为一致的理解是, 根据人的社会地位、生存状况、生理特征、体能状况来确定。弱势群体是一个虚拟的群体, 一般将其分为两类: 社会性弱势群体和生理性弱势群体。前者基本上是社会原因造成的, 在社会生活中生活困难、能力不足、时刻处于不利的群体, 如下岗失业职工、进城农民工、贫困农民等。后者则主要是由于自然和其他原因造成的, 有着明显的生理缺陷, 在社会生活中容易受到伤害的群体, 或被边缘化、受到社会排斥的散落人的概称, 如老年人、儿童、残疾人等。

二、公共图书馆为弱势群体服务的意义

1. 有利于更好地发挥公共图书馆社会职能

国际图联的《公共图书馆宣言》中指出: “公共图书馆应不分年龄、种族、宗教、性别、国籍、语言或社会地

位, 向所有的人提供平等的服务。还必须向由于种种原因不能利用其正常服务和资料的人, 如言语上处于少数的人、残疾人或住院病人及在押犯人等提供特殊的服务和资料。”^[3]。公共图书馆作为公益性的文化机构, 是公共文化服务体系的重要组成部分, 应最大程度地为弱势群体提供获取各种知识、信息、机会、场所。从而使更多的人学到各种技能, 掌握各种文化知识, 以达到提高弱势群体的综合素质, 增强他们的综合竞争力的目的, 这也是公共图书馆主要的社会服务功能。

2. 有利于提高群体自信心

在社会总人口的组成中, 弱势群体在社会人口中占有非常重要的比例, 以太原市为例: 在2021年人口普查中, 常住人口总人数为5304061人, 如果按年龄进行分类, 其中, 0~14岁人口为824735人, 占总人口15.55%; 60岁及以上人口为854501人, 占总人口16.11%, 而65岁及以上人口为564480人, 占总人口10.64%, 文盲人口(15岁及以上不识字的人)为16453人, 占总人口0.79%; 残疾人口为91535人, 占总人口的1.73%。如果按笔者以年龄、身体状况和其他原因来理解的弱势群体, 这一基数仍然较大, 由此可见, 更需要公共图书馆发挥社会职能, 使弱势群体有均等的机会共享社会先进物质、文化成果的权利。

尤其是下岗失业和残疾人的情况, 全社会都非常重视, 由于他们在沟通能力、理解能力、认知能力等方面有分级的障碍, 一定程度地对自身有些非融入感。公共图书馆就应在平等、帮扶、助教的原则下, 通过在文化教育、技能提高等方面循序渐进地正确宣传、引导、培训, 逐步提升群体自尊、自立、自强的信念, 使这一群体能树立生活信心, 通过自身不懈的努力, 正常地融入全社会的活动中。

3. 有利于社会和谐稳定

构建和谐、稳定的社会,是包括弱势群体在内全社会的共同愿望,也是要靠社会各阶层的努力来实现的。公共图书馆应发挥职能和优势,充分关注弱势群体,加大对弱势群体的扶持、帮助、关心,倾听他们的声音,挖掘他们的潜能,激发他们的创造力,并且呼吁社会进一步建立健全就业体系,完善社会保障制度,才能使这一群体正确认识到自身的社会价值,才能实现我国社会的和谐稳定。才能使他们完全地融入建设具有中国特色社会主义的事业中。

三、太图为弱势群体提供的服务

公共图书馆作为我国文化体系的重要组成部分,全心全意为每个读者服务是图书馆人的共同职责,尤其在为弱势群体服务方面,我们更是义不容辞的排头兵。

1. 为少儿读者提供的服务

为提高少儿读者的读书兴趣,不仅在阅读环境方面要体现人性化,在服务方面也要求工作人员保持热情周到、耐心细致的服务态度,使少年儿童在感受到书的快乐的同时,也让她们置身于舒适的环境。太图在少儿区域设置适合少儿身高的书架、卡通型阅览桌椅、卡通电子设备,来方便少儿选择、阅读书籍,调整阅读场景和阅读氛围,全面契合少儿读者的身心发展,拉近与少儿感觉上的距离,再加上工作人员细心的服务,从而达到最佳阅读效果。

2. 为老年读者提供的服务

公共图书馆应在服务工作中充分考虑老年人的特点,开辟适合老年读者阅览书籍、报纸的专架,并设置在便捷的阅览区域,同时,为老年人提供专用的老花镜、放大镜、纸和笔等,方便老年人做一些摘要、笔记。太图就根据老年人实际情况提供了各种便利条件,以方便老年人来太图阅览,同时,太图还与以老年人为主要成员的“唐明诗社”合作,组织写作、诗歌、绘画、朗诵、知识讲座和节日猜谜等各类活动。让老年人以太图为阵地依托,充分发挥老年人的特点,在丰富业余生活的同时,非常受老年读者的欢迎。

3. 为农民工及农民工子女提供的服务

现代城市在快速发展的进程中,政治、经济、文化等方面得到了质的飞跃,在发展进程的背后离不开农民工经年累月的辛勤建设、付出,和农民工子女的坚守。农民工在我国社会人员结构中占有较大的比重,这一大群体的由于地域、家庭、经济的原因,在获取各种文化、知识、信息的途径和渠道方面非常有限。公共图书馆充分发挥公益性的特点,深层次、大范围、有步骤地为这一群体提供具有针对性的文化娱乐、拓宽知识、技术培训的服务。太图利

用馆藏数字资源、文献资源等,积极组织各类经典影片、红色影片、热点影片,到建筑工地为农民工免费播放,以及免费为农民工提供图书、期刊的阅览、讲解各种安全知识等,在丰富业余生活的同时,对技能、技术的提高也起到了促进作用。而农民工子女更是需要关注和重视的群体,他们从小随父母背井离乡,来到陌生的城市生活。太图针对这一现象,积极地与农民工子女学校——彭村小学结对子,从组织学生们参观太图开始,认识图书馆、了解图书馆、利用图书馆,引导学生们从小就树立知识武装头脑、知识改变命运、知识建设祖国的意识,确定自己的目标,从而发挥公共图书馆的社会教育功能。

4. 为特殊教育提供的服务

特殊教育即对实行封闭管理的青少年实施的教育。这一部分群体由于不能接受正常的文化教育,在身心上有一定的自闭性、排他性、挫折感。公共图书馆应该走近他们,为他们提供励志的、健康的读物,同时组织心理咨询、法律帮助他们现场讲解。太图与太原市聋校建立长期合作关系,采取定期举办展览、讲座等活动的方式,来丰富学生的业余生活,并与该校合作建立图书室,捐赠阅览桌椅和电子设备,利用馆际互借的方式,为学生提供各种书刊、视频资料、电子文献等,并组织专职特教,定期针对学生们的特点,组织各类互动活动,使在校学生能在特殊教育以外得到更多知识拓展,通过社会给予关注。

5. 为残疾读者提供的服务

现在,很多公共图书馆在设计和改建时都非常重视对残疾人设施的合理规划,来全面提升图书馆残疾人服务水平,各级政府要加大对图书馆的投资力度升级为残疾人提供服务的设施^[4]。太图在所有的阅览区域均设置了专用座椅,早在2008年5月就单独设立了残疾人阅览室,配备残疾人专用电脑、视听设备、轮椅等设施,并设专人进行服务;尤其是针对视弱和视障读者,又增加了视频助视器、专用的电脑录音机、助视仪、特制的盲人上网专用电脑、点显器等专用阅读辅助设备设施,兼顾残疾人读者群的个体情况,落实个体化服务原则,方便每一个残疾人读者快速、便捷地获取特别适合于自己个体发展特需的、高质量的丰富文献资源,保障其自由的阅读选择权利,实现均等服务,弥补知识鸿沟,使残疾人进入公共图书馆就可以享受到和正常读者一样的所有服务。

四、太图深化对弱势群体服务的措施

1. 坚持阵地服务

阵地服务是公共图书馆的传统服务之一,在任何时期

都要坚持这一稳固的发展方向。文化和旅游部、财政部的《关于推进全国美术馆、公共图书馆、文化馆(站)免费开放工作的意见》出台后^[5]。这一文化惠民措施,将会使更多的读者走进公共图书馆,同时,我们应着眼拓宽馆外延伸点、露天服务点的服务,在请进来的基础上,有目标地走出去,使更多的群体读者享受到公共图书馆的公益服务。

2. 开展人性化服务

虽然太图在弱势群体服务上,采取了多种方式相结合的办法,逐步形成了一定的规模,取得了一定的效果,但还存在着对弱势群体情况不了解、弱势群体服务伦理制度不健全、服务内容形式针对性不强等问题,我们还应详细制定服务计划,开展创新服务,将数字服务纳入进来,提升服务的广度与深度,再将“请进来”与“送出去”相结合,以此扩大服务物理半径;了解不同弱势群体需求针对不同的弱势群体开展精准服务,同时还要要求我们的工作人员具备强烈的服务意识,和深厚的专业知识,爱岗敬业的精神,在工作中时刻体现“为读者服务”的理念,详细科学分析各类弱势群体读者群的特点、构成等因素,充分运用“点对点、点对点”最有效的方法,才能在为每一位读者的阅读指导服务中,和读者进行更好的交流、沟通,才能切实地为包括弱势群体在内的广大读者,学会、利用好公共图书馆而起到真正的作用,并最终将个性化服务,形成公共图书馆的一项特色服务。例如,对面朗读服务、邮寄外借服务、信息技术服务、免费接送服务等。这样才能发挥公共图书馆文化信息普及的真正作用,

3. 建立弱势群体数字信息库

弱势群体的公共信息服务权益是其依法享有的无障碍知悉、获取、利用公共信息及其服务的权益^[6]。公共图书馆应利用计算机的各项功能,对已登记注册的弱势群体读者进行目录检索分类,了解各种基本信息,掌握详细情况,制定合理的服务计划,实施有针对性的服务措施。同时,深入社区、养老院、聋校、建筑工地等弱势群体集中地,设立弱势群体分类档案管理,建立长效服务机制,扩大对弱势群体的服务范围。

4. 细化各项服务内容

公共图书馆为了适应今后发展的需要,我们应广泛吸收一些成功的经验,来弥补自身的不足,以促进我们的发展。例如,首都公共图书馆的专题咨询服务,根据读者要求,在其指定的时间、文献范围内对所需文献进行整理、汇编,再提供给读者;深圳公共图书馆的短信提醒服务,

通过与电信运营商合作,根据读者需求,为其提供新书通报、馆内活动、超期提醒等服务。我们可以借鉴这些成功的经验,并且,只有借鉴和找到适合自身发展的方法、路径,才能在新形势下切实地为所有读者服务好、服好务。

5. 广开思路获得各种支持

全面提升公共图书馆弱势群体服务水平,要坚持政府主导,还应在政策、资金、项目上加大投入力度^[7]。获得社会力量的支持,积极与民政、残联、慈善总会等机构和社会组织联系,采取合办、联办、投入等办法,来有效弥补传统图书馆公共服务供给的不足,发挥社会力量的作用,创新管理模式,提高公共文化服务水平,升级服务弱势群体的各种设备,改善服务弱势群体的阅览、阅读环境,增加专用设施以及各种信息资源的建设,广泛听取各种针对性服务的有效建议,制定相应的服务计划、策略及落实制度,这样才能使我们的服务工作水平得到进一步的提升。

结语

目前,公共图书馆在弱势群体的服务方向及层面上,尽管取得一些成绩,但是仍然存在困难点、盲区点、瓶颈点等复杂情况,这就需要公共图书馆从制度设计上照顾弱势群体,在工作行动上关注弱势群体,服务环节上重视弱势群体,践行主动性、安全性、知识化、层次化的原则,从根源上逐步消除公共服务不平衡现象,实现公共服务服务均等化、普及化,为公共图书馆高质量发展做出努力。

参考文献

- [1]高峥.公共图书馆服务弱势群体初探[J].江西公共图书馆学刊,2011(2):58-60.
- [2]徐峰.公共图书馆加强弱势群体服务探究——以南京图书馆为例[J].河南图书馆学刊,2019,39(07):19-20+33.
- [3]国丽莹.公共图书馆实施青少年弱势群体知识援助思考[J].公共图书馆学刊,2011(4):55-56.
- [4]杨江平,白素屏.中外公共图书馆残疾人服务比较与启示[J].四川公共图书馆学报,2011(1):91-94.
- [5]谢碧瑜.免费开放环境下县级图书馆发展思考[J].江西图书馆学刊,2012(4):27-30.
- [6]赵媛,淳姣,王远均.我国农民/农民工信息意识现状及提升对策[J].四川大学学报,2014(6):98-108.
- [7]程大帅.公共图书馆开展文化志愿服务可行性及实践探究——基于信息弱势群体的视角[J].图书馆工作与研究,2017(1):99-104.