

新媒体时代下公共图书馆视障群体服务的探讨 ——以贵州省图书馆为例

李正杰

(贵州省图书馆, 贵州 贵阳 550004)

摘要: 新媒体时代下, 随着微信、微博、抖音等平台在公共文化服务中的作用日益凸显, 公共图书馆越来越重视新媒体服务, 视障群体服务作为公共图书馆读者服务的重要部分, 如何结合新媒体开展高效、优质、全面的视障群体服务对于公共图书馆建设和发展具有重大意义。本文从视障群体的角度出发, 以贵州省图书馆为例, 分析公共图书馆利用新媒体服务视障群体的必要性和现状, 探讨新媒体时代下建设公共图书馆视障群体服务体系的措施。

关键词: 新媒体 视障群体 服务

中图分类号: G25 **文献标识码:** A **文章编号:** 1003-9082 (2022) 07-0043-03

一、公共图书馆利用新媒体为视障群体服务的必要性

1. 媒体服务视障群体的短板

在新媒体出现前, 视障群体主要通过广播、电视、盲文书籍来获取外界知识和信息, 存在获取方式单一、内容较少、信息滞后等情况。例如, 盲文书籍的制作工艺复杂、成本高、制作周期长, 需要编制、转化相关的图形和文字才能满足视障读者的触读需求, 而且盲文图书出版数量有限, 难以满足视障读者的阅读需求^[1]。同时, 部分视障群体没有系统化学习盲文的条件, 不具备盲文阅读能力。随着网络技术、数字技术的不断发展, 人们获取信息变得更加简单、高效。相比之下, 视障群体仍以传统媒体获取信息的方式会越来越落后, 进而可能形成难以逾越的“信息鸿沟”, 使视障群体逐渐成为信息社会中的一座“孤岛”。

2. 新媒体服务视障群体的优势

随着新媒体的快速发展, 尤其是抖音、快手等短视频平台的迅速崛起, 并被越来越多的人所认可和喜爱, 新媒体逐渐应用于公共文化服务的方方面面。在新媒体环境下, 借助互联网这个传播媒介, 所有人都可以成为信息的获得者和传播者^[2]。公共图书馆充分利用这一特性, 将移动数字图书馆、微信阅读小程序、馆员荐书等数字阅读方式不断应用于读者阅读空间, 拓展了视障群体获取信息的渠道和途径。此外, 新媒体拥有更强的交互性, 能够更好地帮助视障群体进行交流和互动, 更好地搜集视障读者的需求、意见和建议, 有利于为视障读者提供针对性、个性化服务。

相对传统媒体, 公共图书馆利用新媒体帮助视障群体获取信息拥有节约社会资源、降低运行管理成本的优势。尤其是西部地区, 受经费、地理环境、人力资源等各种因

素的影响, 视障群体服务能力十分薄弱甚至存在空白。新媒体凭借其覆盖面广、受众多、成本低、无地域限制等优势能够缓解上述困难, 极大地延伸服务范围, 拓展服务边界。公共图书馆更应当利用好新媒体优势, 创新更多服务方式, 延伸视障群体服务范围, 更好地推进公共文化服务均等性, 全面深入推进全民阅读推广工作。

二、新媒体时代下贵州省图书馆视障群体服务的现状概述

1. 新媒体平台现状

目前, 贵州省图书馆拥有盲人数字图书馆、移动数字图书馆、微信公众平台、微博、抖音等类型的综合服务平台。官方微信阅读平台累计关注人数达100060人, 新浪微博累计关注人数10000人。2021年, 贵州移动数字图书馆(掌上贵图)全年访问量移10891114次, 电视图书馆页面访问量(PV)累计达14955210次, 官方抖音号、视频号视频浏览量118331次。

2. 服务现状

近年来, 随着经济迅速发展, 包括视障群体在内的读者文化需求越来越高。贵州省图书馆充分利用新媒体方式多样、互动性强等特点, 打破原有的空间壁垒, 充分发挥资源共享, 增强与视障群体的互动, 取得了良好的服务效果。

一直以来, 贵州省图书馆高度重视特殊群体服务工作。1959年, 云岩区北京路馆(现称南馆)建成后, 设置了盲人阅览室, 面积30多平方米, 拥有盲文书刊、有声读物(磁带), 配备了录音机、放大镜等设备。2020年12月31日, 贵州省图书馆北馆建成, 在北馆设置特殊群体阅览室, 面积约100平方米, 拥有盲文书2874本, 磁带1336盘、无障碍电

影722盘,听书机670台以及阅读器、助视器、电脑、盲文刻印机等设备。在硬件设施不断完善的情况下,不断健全抖音、订阅号、视频号等新媒体平台。2021年7月,贵州省图书馆官方视频号、订阅号开通。2021年4月23日,以视障群体为主要服务对象的贵州盲人数字图书馆APP和小程序正式启动上线。贵州省图书馆逐步形成以特殊群体阅览室以其设备为基础,以新媒体各平台为触角,结合各类阅读推广活动,形成综合的视障群体服务体系。

三、新媒体时代下贵州省图书馆视障群体服务的措施

1. 开发盲人数字图书馆打造核心服务区

为了进一步推进全民阅读工作,适应视障读者阅读方式的改变,充分体现公共文化服务公益性、公平性的特点。2019年底,依托贵州数字图书馆,贵州省图书馆联合贵州省残联向贵州省全民阅读委员会申报了贵州盲人数字图书馆项目。2021年完成移动端APP和微信小程序开发,功能包括用户管理、实时新闻、活动公告、数字阅读、志愿者服务、“推拿按摩”专栏、法规政务等功能模块,将文本、音频、视频等多种形式资源利用移动通信网络发送至盲人用户手机、手持阅读器等终端中,实现异地借阅、随身携带、随时随地阅读的全新的数字图书馆服务模式,为视障读者提供随时、随身、个性化、三网无缝连接的数字图书馆服务。让每一位视障朋友在任何能上网的地方,持有智能手机就能免费获得数字资源的查询、浏览、下载和知识导航等服务。

2. 数字化助力提升服务效能

伴随数字化技术的进步,智慧图书馆建设稳步推进,数字民生牢牢扎根于人民生活的方方面面。为提升馆藏资源的利用率,贵州省图书馆充分发掘现有馆藏资源,通过微信平台开展问卷调查,整理、归纳视障群体重点关注的新闻、书刊等信息。根据盲人需求,编制中文馆藏目录,录制音频目录,建立视障群体数字信息档案。帮助更多的视障群体了解图书馆资源,走进图书馆学习,为视障群体提供精细化、人性化服务。通过微信建立“贵州书香为伴盲人文化学习交流”和“书香为伴盲人读书工作”微信群(目前已有群成员478人),以“馆员+朗读志愿者”的方式为盲人读者定期朗诵经典文学作品,通过对读书栏目规范化运作的探索和改进,逐步打造个性化品牌服务。向视障读者传播好声音、传递正能量。同时,也通过微信群及时了解视障读者的需求及意见建议。

3. “活动+宣传”打造服务亮点

贵州省图书馆立足自身资源,积极与各方合作,探索

“活动+宣传”的服务模式。通过贵州省残疾人联合会、贵州省盲协、贵州广播电视台综合广播、贵州省特殊教育中等职业技术学校等多家单位密切合作,开展“听党史·学新知”“庆祝国际盲人节”“‘我心向党’书画摄影作品展”等各类阅读推广、体验活动。借助贵州广播电视台综合广播专为残疾人打造的“同在蓝天下”节目平台,通过与贵州省残联和贵州广播电视台综合广播进行合作,利用线下党课打造了100集“我为盲人说党史”短音频,这些音频不仅通过“同在蓝天下”节目定期播出,同时还整合进贵州省图书馆微信阅读和贵州盲人数字图书馆移动端中,让视障人士能通过传统媒体与新媒体结合的方式了解党史,学习党史。

通过活动帮助特殊群体走出家门、打开心门、走进图书馆、融入社会,满足他们的社会文化需求。借助微信、微博、抖音等新媒体平台,通过新闻报道、图片展播、短视频等形式,进一步宣传活动效果。让更多的人了解视障群体、关心视障群体。通过“活动+宣传”的模式不断延伸视障群体的朋友圈,拓展服务边界,增加社会关注,打造服务亮点。

4. 新媒体平台助力视障群体服务队伍建设

贵州省图书馆特殊群体服务区域有2名非专职工作人员,难以满足正常的开展视障群体服务。为了更好地开展特殊群体服务工作,通过微信平台、贵州省文化和旅游厅文化志愿服务平台、中国志愿服务网、志愿贵州进行志愿者招募,组建了贵州省图书馆特殊群体志愿服务团队,建立微信服务群。现已招募120多名特殊群体服务志愿者。通过志愿者队伍的建立,可以为视障人士提供接送、陪护、送书上门、朗读等各种服务,从而改善图书馆视障服务人员不足的状况。

四、新媒体时代下视障群体服务存在的问题

1. 服务方式单一,服务范围受限

当前,新媒体服务视障读者的方式主要是资源推荐和宣传,服务方式相对单一,难以提供个性化服务。资源推荐服务对象仅限安装了盲人数字图书馆APP或者进入小程序的读者,宣传对象也多为图书馆周边的视障读者,导致难以全面、系统地服务全省乃至全国视障读者。加之资源推荐和宣传均是视障读者被动接受的方式,难以与视障读者做到互动,以致无法及时了解读者需求,服务范围大大受限。

2. 平台资源少,服务效果不佳

相对于服务视障读者的盲文书、磁带、光碟等传统资源,盲人数字图书馆、小程序等新媒体平台的确拥有更多的资源,也能提供更便捷的服务,但是相对于正常读者使

用新媒体的情况来看,资源种类、总量、更新都存在较大差距,难以满足视障读者日益增长的文化需求。一方面是视障资源共享渠道不畅;另一方面则是资源加工、版权等诸多问题限制,如无障碍电影版权问题。

3. 人员匮乏,经费不足,服务能力弱

视障群体因出行不便、获取信息难度大,做好视障群体服务工作本身需要更多的人力、物力,人员匮乏、经费不足严重制约着公共图书馆视障群体服务的开展。据调查显示,贵州省仅盲人群体就有32.4万人,而贵州省98个公共图书馆从事视障群体服务的馆员人数基本在1到3人之间,且多数不是专职人员,在视障读者服务经费方面,仅省图书馆能达到6.5万元~8.5万元,大部分图书馆低于0.5万元/年,服务双方严重失衡,自然难以满足视障读者需求。

五、新媒体下公共图书馆视障群体服务措施的探讨

1. 整合新媒体资源,搭建“视障读者+图书馆+机构+社会”朋友圈

视障读者服务是公共图书馆读者服务的一个重要组成部分,它有着自身的特殊性——无法直接使用一般图书馆资源。公共图书馆必须通过整合现有资源,搭建“视障读者+图书馆+机构+社会”朋友圈。以视障读者为核心,图书馆作为提供视障者进修、学习、交流的平台,通过微信朗读群和活动加强互动,联合盲协、残联、特殊学校、爱心平台等机构组成视障服务同盟,通过镜头记录视障读者生活、学习中的困难与美好,全方位宣传提升服务效果和社会关注,进而引导社会了解、关心视障群体生活、文化需求,达到帮助视障群体走进社会,融入社会的积极效果,让其享有求知的权力,激发其潜能。以此构建起长效、积极的朋友圈。

2. 强化新媒体数字服务能力,延伸服务范围

智慧图书馆的建设如火如荼,共享理念普遍得到认可,公共图书馆数字服务能力也在不断提升,这也为公共图书馆服务视障群体提供了更强大的助力。今后,图书馆应通过微信、微博、抖音、盲人数字图书馆等渠道加强视障群体互动,进一步结合走访调研,了解、拓展他们的文化需求,建立数字档案,优化自身数字资源,提升数字服务能力,进而提高他们的职业技能、文化水平。如可通过盲人数字图书馆针对性提供视障群体所需的按摩、培训类音视频资源,通过走访培训视障群体更好地使用数字资源等。

3. 不断丰富新媒体平台视障服务资源

2019年5月16日是全球无障碍宣传日,字节跳动正式上

线抖音和火山小视频的无障碍版本,这意味着,视障用户也能正常“观看”短视频。2021年10月23日,十三届全国人大常委会第三十一次会议表决通过了关于批准《关于为盲人、视力障碍者或其他印刷品阅读障碍者获得已出版作品提供便利的马拉喀什条约》的决定,这意味着视障服务资源获得了极大的补充和丰富。随着技术的发展,政策的支持,微信、微博、抖音等新媒体平台上也就有了更多可以拓展的服务空间。图书馆可以根据自身资源情况,利用数字化、资源共享等方式丰富平台资源。如通过《条约》内容,在不侵犯作者版权的情况下,与残联、盲协、特殊学校等组织建立资源共享平台。同时,要充分鼓励视障读者参与到资源储备中来,选取他们的优秀作品收入到服务视障读者的数据库中。

4. 提升专业水平,强化视障群体服务能力

目前,各级公共图书馆视障群体服务在新媒体领域还处于初级探索阶段,需要图书馆员不断提升视频拍摄、剪辑,微信推文排版、内容创新等专业能力,同时,注重常态化专业技能培训,定期与各级图书馆、职业技术学校教师等进行交流,借鉴其经验,将其优点根据本馆实际情况学习并利用。逐步形成具有地方特色的全面、系统、专业的服务。以此为基,探索适合视障群体的新媒体服务模式。

5. 加强志愿者队伍建设,优化志愿者服务体系

志愿者服务是公共图书馆开展特殊群体服务的重要方式,各级图书馆要深挖“馆员+志愿者”服务模式,也要充分借用新媒体宣传、服务志愿者团队建设,建立长期的、动态的志愿者招募机制,建立规范化、专业化志愿者培训机制和服务档案,根据志愿者服务情况做好奖励制度,发放志愿服务证书和宣传志愿者精神。如通过图书馆微信公众号、微博开通特殊群体志愿者服务专题,开通志愿者报名、咨询渠道等。探索规范可持续发展的志愿者服务方式。

参考文献

- [1]徐黎娟.试论新媒体时代下的公共图书馆视障服务[J].河南图书馆学刊,2018,38(12):19-20,34.
- [2]郝淑红,李红.对新时代公共图书馆视障文化服务新作为的思考——以山西省图书馆为例[J].卷宗,2019(25):133-134.

作者简介:李正杰(1991.08—),男,汉族,贵州遵义人,贵州省图书馆,本科,主要研究方向:信息技术应用与服务。