

面向弱势群体的图书馆信息建设与服务

肖 静

(广饶县图书馆, 山东 东营 257300)

摘要: 随着社会经济的飞速发展, 社会的信息建设水平也在不断提高, 从理论上说, 社会上的每个人都平等地拥有享用社会信息资源的权利, 但现如今, 社会上仍存在多数信息弱势群体, 他们无法平等地享受社会信息资源配置, 也不能轻松获取社会信息资源, 这类信息弱势群体的出现, 受到了社会和政府的广泛关注, 该类问题的解决是当今信息社会发展的前提和基础。因此, 我们需要利用我们能利用的一切社会信息资源, 为社会信息弱势群体提供更多的信息服务, 加强针对社会信息弱势群体的信息资源建设。此时, 图书馆这类获得信息资源的渠道应该承担起加强针对信息弱势群体信息建设和信息服务的重任, 成为改善社会信息弱势群体现状的主战场。本文就如何减少社会信息弱势群体数量, 加强图书馆的信息建设和服务工作, 提出了相应的解决措施, 以供参考。

关键词: 弱势群体 图书馆信息建设 信息服务

中图分类号: G252 文献标识码: A 文章编号: 1003-9082 (2023) 04-0049-03

信息, 短短两个字, 却讲述着历史的发展, 传承着人类的文明, 连接着世界各地, 推动着社会的发展与人类文明的进步。无论在哪个历史时期, 在哪个地域, 在哪个国家, 信息, 无疑都是支撑社会发展的前提和基础, 信息所传承的不光是文化, 还有社会的经济活动, 以及社会发展的活动轨迹。社会上人们享受信息资源的程度不同, 会对社会发展造成多方面的影响。因此, 高质量、高效率地解决社会信息弱势群体问题, 是社会发展的关键所在。

一、信息建设与服务发展现状

社会信息建设发展速度极快, 经济条件好的人往往更重视信息资源的获取, 他们也相应地拥有更多的获取信息资源的途径和机会, 经济差距所体现出来的具体差异即外部条件的差异, 即不同群体周边的外部环境不同, 获取信息资源的渠道不同, 归根结底还是社会信息建设和信息服务水平的差异^[1]。目前图书馆的公共服务组织的发展十分迅速, 但针对信息弱势群体的信息建设仍旧有待提高, 有效提高图书馆信息建设和服务, 是解决社会信息弱势群体问题的关键。

二、公共图书馆加强信息建设与信息服务的意义

1. 该举措是公共图书馆义不容辞的责任

图书馆是面向全社会的公共服务组织, 是收集、整理、收藏图书资料以供人阅览、参考的机构, 图书馆有保存人类文化遗产、开发信息资源、参与社会教育等职能。它所针对的服务对象是社会全体公民, 因此, 社会上的每个人都公平地享有获取图书馆信息资源的权利, 该项权利不受

其经济水平的限制, 更不受种族, 年龄等其他因素的限制。加强图书馆信息建设和信息服务, 有利于满足社会信息弱势群体对信息资源的需求, 尊重和维护信息弱势群体平等获取信息资源的权利。此项举措是公共图书馆发展过程的必经之路, 也是公共图书馆应当履行的公共义务^[2]。

2. 迎合公共图书馆自身发展的需要

图书馆作为公共服务性组织, 其对象应覆盖到全社会各个层面。图书馆图书资源种类繁多, 包罗万象, 却很难满足社会信息弱势群体的需求。因此, 公共图书馆增强自身信息建设与服务, 形成多样化, 多元化的服务体系, 充分照顾到弱势群体的信息需求和服务需求, 才能更加彰显公共图书馆的社会效应, 同时推动公共图书馆事业的发展和进步。这既是尊重弱势群体平等获得社会信息资源需求的要求, 也是当今社会不断发展的要求, 更是公共图书馆事业发展和进步的前提条件, 该做法有利于公共图书馆职能的不断完善及发展水平的不断提高。

3. 维护社会公平的必然要求

图书馆作为一种公共资源, 其必须要保证其公立性, 确保其能够向城市的居民提供同等化的服务, 不能够因为身份或者性别上的差异采取不同的措施。图书馆在对外开放的过程中, 必须要始终坚持公平公正的底线原则, 对待每一位来访者。但是这种公平公正并不是一种完全同等化的服务, 在对外弱势群体时要给予一定的特权。对于弱势群体而言, 其在经济、生理等方面存在一定的缺陷, 难以享受到本该属于他们的公共服务。图书馆在进行信息建

设的过程中必须要考虑到该部分的社会群体，给予其特殊的照顾，确保能够有效地维护社会的公平正义，保证弱势群体的合法权益能够得到有效的保护。

三、图书馆信息建设与服务的原则

1. 非营利性原则

非营利性原则指的是图书馆在进行建设和发展的过程中，不能够将盈利视为目标，而是应当将为公民提供相应的公共服务视为目标。非营利性原则要求，图书馆在建设和服务的过程中要始终确保以公共服务为核心，为公民提供优质的公共服务。但是，非营利性并不意味着图书馆不能够进行盈利性的收入，其在建设和服务的过程中可以有针对性地向公民提供相应的经济性的商品，例如，明信片、纪念册等。对于弱势群体而言，在图书馆在建设发展的过程中，可以有针对性地提供相应的公益性质的岗位，帮助社会中的弱势群体，促使其能够得到应用的发展。

2. 经济性原则

经济性原则直接影响着图书馆信息建设与服务的内容与方式，要求图书馆在建设、服务的过程中要注重节约，不能够造成资金和资源方面的浪费。经济性原则实质上意味着图书馆在建设与服务的过程中要注重经济预算和审核，注重对成本的控制，确保在提供相应的公共服务的时候能够有效地对成本进行相应的控制。经济性原则要求图书馆在建设与服务中要注重通过开源和节流的方式来实现对成本的控制。开源可以通过进行相应的经济活动来实现。节流则是通过管理方式的进步来实现对成本的控制。除此以外，经济性原则并不意味着不向弱势群体提供相应的公共服务，而是应当通过开源节流的方式为社会弱势群体提供更好的公共服务。

3. 公平公正原则

公平公正原则是图书馆建设的底线原则。图书馆的建设与服务必须始终以公平公正为核心准则，确保能够为公民提供同等化的公共服务。图书馆作为非营利性组织，在向公民提供相应的公共服务的过程中要注重公共产品的质量和方式，确保能够保证公民的合法权益。在提供公共产品的过程中，对于弱势群体要给予一定的特殊性的照顾，通过特殊性的照顾来实现其应该享有权益。公平公正原则并不意味着向公民提供均等化的公共服务，而是一种同等化的服务，不能够把均等化视为其追求的目标。在对弱势群体提供公共服务的时候，不能够仅仅注重通过机会均等的方式来加以实现，而是应当注重以结果公平来开展相应的建设与服务工作，确保能够为弱势群体提供有效的公共服务。

四、加强图书馆针对弱势群体的信息建设与服务建设的措施

1. 创新图书馆服务制度

公共图书馆是针对弱势群体加强信息建设和服务建设的主战场，想要有效减少信息弱势群体数量，就要针对公共图书馆作出积极有效的调整措施。大多数公共图书馆都只是实现其收藏图书资料的职能，没有积极主动地采取有效措施吸引读者及信息受众。针对信息弱势群体，公共图书馆更是没有相应的服务策略。因此，我们应加强公共图书馆服务制度的创新。例如，公共图书馆可以开展针对信息弱势群体的知识援助活动，开展知识论坛，多元化知识演讲，针对性知识讲座等，有目的地吸引和招揽信息弱势群体关注公共图书馆的信息资源。还可以向弱势群体发行优惠政策，减轻弱势群体在公共图书馆的消费负担，增强公共图书馆对于弱势群体的服务力度，凸现图书馆的价值和作用。

2. 有针对地提供专项服务

信息弱势群体主要指：妇女，儿童，老年人，残疾人及较少接受教育的人群。这类人群往往没有主动获得社会信息资源的积极性，但信息资源相当匮乏。因此，公共图书馆的信息建设应当，有针对性地采取相应的解决措施，为该类弱势群体提供更加适合的信息服务。

例如，针对妇女儿童可以采用儿童感兴趣且能接受的知识服务模式，类似亲子知识问答竞赛，亲子知识演讲竞赛等。针对残疾人士，公共图书馆可增加人力物力，为残疾人士提供专项以更加便捷地获取知识和信息，又例如，提供盲文书籍，有声读物，视频知识讲解等多元化服务形式，满足不同残疾人士的服务需求。日常生活中减少进出图书馆主动获取信息资源的群众，往往不是因为获取知识的欲望，而是缺少获取信息资源的经验方法。部分地区外部服务环境水平受限，图书馆距离远，交通不便等因素也会影响到民众获取资源。针对此类问题，公共图书馆可提供线上电子图书，让民众足不出户也能博览群书，享受到信息资源。还可以提供相应的技能培训，让相关人群了解到图书馆内相应设备的使用方法及其图书分类信息。更好地为弱势群体提供信息服务^[3]。

3. 完善图书馆典藏，提高服务素质

虽然公共图书馆内藏书种类多样，包罗万象，但对于信息弱势群体而言，图书馆的信息资源仍旧有待完善。图书馆可以针对弱势群体展开调查，通过调查反馈获得弱势群体对于图书信息的需求，从而扩大馆藏规模，调整馆藏内容，满足弱势群体的信息资源需求。同时，加强图书馆内

工作人员素质要求和管理工作,从自身出发完善公共图书馆对于弱势群体的服务工作,让弱势群体在图书馆获取信息资源的过程中受到充分的尊重和服务,享受舒适便捷的阅读体验。与此同时,广泛地接纳市民群众对于公共图书馆的意见反馈,从群众的反馈中发现图书馆自身发展存在的问题与局限,逐个攻破,不断提升图书馆的服务机制和质量,更加充分地发挥图书馆的社会效应。

4.利用互联网技术及社区联动

一方面,充分利用好现代信息技术及大数据互联网技术,将图书馆信息服务与互联网技术相结合,实现更广范围的信息资源。图书馆可以利用大数据信息技术,了解到弱势群体所关注的信息资源,以及所需要的信息服务,从而对自身的服务机制及信息资源馆藏作出调整,更好地迎合弱势群体对于信息资源及信息服务的需要。

另一方面,可以加强公共图书馆与学校,社区等单位的联系,利用各单位对公共图书馆的职能及优势进行宣传,增加弱势群体对于公共图书馆的认知,吸引弱势群体积极主动获取信息资源,公共图书馆与各单位联动,更有利于发挥图书馆的社会效应。

5.加大有效宣传,引领思想

大多数弱势群体知识水平较低,缺乏思想道德教育,缺少对信息资源及知识的渴望,针对这一现状,公共图书馆应采取积极措施,加大公共图书馆的宣传力度,引导社会舆论,指导信息弱势群体关注信息资源,学习知识,提高自己的综合能力,让信息弱势群体由被动地接受信息资源转变为积极主动地获取信息资源,通过引导舆论及开展思想道德教育,增强信息弱势群体对于信息资源的重视,通过潜移默化影响,改变信息弱势群体陈旧的思想观念,让其积极主动地适应信息社会,顺应当今社会发展的需要。

6.营造绝对平等的服务环境

虽然当今社会,人们对信息资源的掌控程度受到经济水平的影响,但公共图书馆这一领域,必须避免人们对信息资源的获取受到“贫富差距”观念的影响,我们要做的就是向全社会人民提供平等的,公平的信息资源。加大对图书馆服务人员培训,加强对图书馆服务人员素质要求,让弱势群体在图书馆享受到平等的待遇,周到的服务,工作人员应积极主动帮助弱势群体了解图书馆信息设备的使用方法及各种图书资料的查阅。平等的服务环境,是依法保障弱势群体获取信息资源权利的前提。

7.强化专业人才的引进

图书馆的建设与服务必须要注重通过专业化的方式开展,确保在为弱势群体提供相应的公共服务的过程中能

够提供专业的高质量的服务,满足弱势群体的多样化的需求。在现有的图书馆的建设过程中,个别图书管理人员素质较低,难以为弱势群体提供其应用的公共服务,甚至会出现歧视、排斥、抵抗弱势群体的行为。在图书馆的建设过程中必须要通过专业人才的引进来提高其公共服务的质量,促使其能够有意识地为弱势群体提供特殊性的公共服务。除此以外,通过专业人才的引进,能够有效地革新图书馆现有的管理体制,促使其能够通过现代管理的方式来实现对运营成本的控制,降低不必要的浪费,保证图书馆的预算更加充足,能够为弱势群体提供更好的公共服务。

8.注重公益岗位的设置

图书馆在运营过程中并不是以盈利性作为目标,且资金是通过财政供给的方式来进行的。在面对弱势群体的图书馆信息建设与服务的过程中,应当扩大非营利性的社会效益,促使财政供给能够实现最大的效果。在图书馆的建设过程中,可以通过设置公益性的岗位给弱势群体,促使弱势群体在享受基本公共服务的同时能够获取特殊性的照顾,促使弱势群体能够得到更好的发展。例如,在人员招聘的过程中可以专门设置公益性的岗位,对报考人员进行一定的条件限制。

结语

综上所述,我国加强公共图书馆信息建设与信息服务的目的在于为信息弱势群体提供更高质量的信息资源,针对信息弱势群体,完善图书馆信息资源建设,以及图书馆服务体制机制,为信息弱势群体提供更加优越的环境和资源。与此同时,做到充分尊重信息弱势群体的人格尊严和基本权利,利用大数据信息技术及社区联动等方式,了解信息弱势群体的信息需求及服务需求,通过领导舆论,带领信息弱势群体改进思想观念,主动迎合信息社会发展的需要。因此,加强图书馆信息建设和服务建设,是有效减少信息弱势群体,引导信息弱势群体主动适应信息化社会发展的有效途径。该项举措意义重大,是推动社会发展及信息建设的必要条件。

参考文献

- [1]杨星.面向信息弱势群体的图书馆知识援助服务[J].兰台内外,2021(26):49-51.
- [2]季墨.公共图书馆面向信息弱势群体提供信息无障碍服务策略探析[J].中文科技期刊数据库(全文版)图书情报,2020(10):41-42.
- [3]张梅花.论和谐社会建设中公共图书馆对信息弱势群体的作用[J].内蒙古科技与经济,2006(18):193-194.