

公共图书馆面向特殊人群的阅读服务

——以银川市图书馆“共享阳光 爱心助盲”视障阅读推广为例

马 莉

(银川市图书馆 宁夏银川 750000)

摘 要: 在全民阅读时代,公共图书馆也关注到特殊人群的阅读需求,本文通过总结分析银川地区视障群体阅读服务开展情况,以及阅读在特殊人群中的影响,旨在引起社会关注特殊群体阅读现状,保障其阅读权利,通过文化助盲使特殊群体共同参与到社会成果的共建共享中。

关键词: 特殊群体阅读 视障阅读服务 文化助盲

中图分类号: G258.2; G252.1 **文献标识码:** A

DOI: 10.12218/j.issn.2095-4743.2022.05.148

一、基本情况

据2020年统计,银川市约有49000余名残障者,其中视障者约6000余人,针对他们看书难,学习难的问题,银川市图书馆坚持“传播人文精神 创新服务方式”的理念,依据《残疾人保障法》提出的“保障残疾人平等地参与社会生活,共享社会物质文化成果的权利”的要求,于2009年第19个全国助残日之时,成立视障读者阅览室,面向广大视障读者开放。

经过十余年视障阅读推广工作的不懈努力,视障读者阅览室在服务设施、服务方式和服务态度中体现“奉献、友爱、互助、进步”志愿者精神,并逐步发展成为具有一定规模的视障人群信息交流平台和精神家园。

二、主要做法

1. 案例实践现状

为了使视障读者能够享受到便捷通畅的阅读服务,考虑到视障读者的特殊性,银川市图书馆视障读者阅览室设在馆内一楼。配置盲文书籍2700余册、有声读物近2000种、中国现行盲人初级学习机12台、弱视助读器2台,盲人有声阅读机1台,电脑10台,均装有盲人读屏软件。现有2名专职工作人员。目前服务对象主要包括:存在视觉表现认识障碍的人群,包括:视力不佳症状者,视力模糊,高度远视、高度近视、色盲、管状视力等。另外还包括其他存在图书馆阅读障碍的人群,如:①存在阅读困难的人;②书目选择困难的人;③外出有困难的人;④对话沟通不便的人;⑤视听资料利用困难的人。

基于阅读无障碍进一步优化,银川市图书馆视障读者阅览室设施设置于2013年进行改造升级,使特殊人群阅读环境

更加便捷安全、舒适温馨,专职人员及文化志愿人员均经特服培训后上岗服务,使残疾人朋友进入图书馆内能够体验到人性化无障碍阅读服务^[1]。

银川市图书馆始终遵循“读者第一 服务至上”的服务理念,逐步融合现代服务手段,开展形式多样的视障读者活动,更好地为视障读者乃至所有残疾人在内的特殊读者群提供阅读服务。我们根据他们的实际需要,针对视障读者群体特点,采取“一送二代三免”服务措施,即:对到馆困难读者,可电话预约、续借、送书到家;为有需求的读者代刻录资料、文献或转录为有声资料等;免费办理读者证、免费培训、免费使用视障阅读设备。随着线上阅读方式的兴起,2018年底逐步开展盲人听书机免费借阅服务。温馨便利的服务措施大大减少了盲人利用图书馆的障碍,为他们读书学习开启了方便之门,同时也提高了他们参与社会的兴趣和能力^[2]。

视障读者自身的特殊性造成了他们的阅读障碍,为此我们联合宁夏医科大学、宁夏大学、梦想飞翔的士群爱心车队的500多名志愿者组成“银川市图书馆‘共享阳光 爱心助盲’志愿服务团”,通过多种方式为视障读者读书学习提供帮助。每一次的活动志愿者从始至终陪伴在视障读者身边,为他们提供一对一的服务。每一次需要到图书馆时,志愿者会风雨无阻上门接送;每一次想借阅图书馆的视障读物时,志愿者会以最快的方式送书上门,并协助转化为有声读物下载到手机或读书机供视障朋友阅读。根据视障读者的需求,开展“面对面朗读”活动,精心选择一些文学作品,请志愿者为大家朗读分享。建立完善视障读者阅读档案和志愿者服务档案,具体准确地掌握视障的个人情况和阅读需求,做好

沟通对接,及时为他们提供日常助盲服务。

在“走进盲生,共享阳光”大型志愿服务活动中,志愿队员们通过演唱歌曲、朗诵诗歌,表达了他们对孩子们的关爱、鼓励和祝福。“阅读开启心灵、阅读点亮人生”有奖征文活动让盲人讲述自己通过学习和阅读不断开创美好生活的亲身经历,在盲人中大大倡导了读书风尚;“关爱自己、构建和谐自我、打造积极阳光心态”的心理健康辅导讲座,让盲人更好地去了解自我,走近真我,以更阳光、更健康的心态回归社会。“心聆感影”给盲人讲电影活动通过志愿者对电影画面的精彩讲述让盲人享受到电影带来的快乐与感动;“庆祝国际盲人节象棋比赛”让盲人在激烈的对奕中获得精神的愉悦;银川市图书馆还经常在各种活动中给盲人赠送视障读者借阅证和自己刻录的有声读物,不断地向他们宣传服务内容、服务措施和服务理念,希望吸引更多盲人朋友融入图书馆读者阅读活动中。截止2021年,“共享阳光 爱心助盲”视障阅读推广活动已开展近百余次。

2. 实践创新亮点

(1) 移动阅读,推广“听书”模式

银川市地域划分为三区两县一市,视障读者分布区域跨度大,各地市图书馆和市分馆的视障读者服务存在门庭冷落现状,视障读者出行往往要花费比正常人多一倍甚至两倍的时间,而且交通路况和出行安全等因素使他们不得不放弃出门参与社会活动的意向。如何运用新兴的阅读方式,既畅通视障读者与外界的信息渠道,又满足他们的阅读需求,是银川市图书馆视障读者阅览室一直以来关注的焦点。当捕捉到数字阅读已渐渐成为主流阅读这一关键,发现这样的阅读方式更像是视障读者的一双眼睛,智能听书机的使用可以使视障读者既不受地域限制,也不受时间影响,随身携带,无障碍畅游书海。于是2018年底,我馆配备700台基于互联网的智能听书机,已按照计划陆续到县区为视障读者开展免费借阅听书机推广活动,让盲人朋友能够用“听”的方式“读”书。

(2) 线上活动,创新“阅读”方式

从2019年起,鉴于疫情时期对集会活动密集性的限定要求,银川市图书馆尝试以线上参与的方式开展活动。如2020年开展的“畅享阅读 聆听心‘声’”银川市残疾人线上诵读大赛,考虑到参与活动的对象很大一部分是视障群体,本次活动宣传采用文字和视频并行的方式,方便视障参赛选手了解信息。从选手报名、作品征集、奖项评定,到获奖作品公布,作品展播环节全部采用线上参与模式,参赛选手用自己

的手机登录银川市图书馆公众号,即可报名参赛。线上模式为参赛者提供了方便的参赛途径,同时也提升了大赛进行的效率和透明度。

线上活动扩大了参赛对象范围,不仅让参赛者不再拘泥于身体的限制,同时也打破了地域限制,让参赛者足不出户就能报名提交作品,而且征集作品全部实现线上公开透明,参赛者不仅能回听自己的作品,也可以收听其他参赛作品,为特殊群体提供了畅通的交流平台。

(3) 各界联盟,汇聚志愿服务力量

一滴水只有融入大海,才不会干涸。爱心助盲需要呼吁社会力量共同参与,才能拓展视障读者服务广阔的发展空间。

银川市图书馆通过以下三种方式汇聚志愿服务力量。

一是面向本馆成立志愿服务组织。银川市图书馆于2016年成立了文化志愿者团队,全体馆员均在“志愿银川”微信公众平台进行了注册,将个人信息绑定到公众号上,通过该公众号实现信息获取、领受“任务”、完成服务一条龙志愿服务模式。二是面向社会招募志愿者。图书馆志愿者是图书馆联系大众之间的纽带,既提升了图书馆的社会服务性质,又扩大了图书馆的服务层面。2017年9月5日,银川市图书馆志愿服务站正式成立,向社会招募一支富有爱心、热心公益的志愿者队伍。以服务特殊读者群体、参与图书馆公益性活动为主要内容,把广大读者的需求与志愿服务结合起来。设立志愿者招募公告门型展架,备有志愿者服务登记册、志愿者马甲等,每日有专人提供咨询和登记服务,银川市图书馆志愿服务站的成立,为那些热心图书馆事业、愿意奉献社会的个人提供了一个传递爱心、传递文明的平台。三是联合多家单位成立志愿者联盟。银川市图书馆联合宁夏医科大学、宁夏大学、银川市雷锋车队、梦想飞翔的土群爱心车队的500多名志愿者组成“银川市图书馆‘共享阳光 爱心助盲’志愿服务联盟”。以活动引导、送书上门、面对面朗读、专车接送等多种方式为盲人读书学习、参与活动提供帮助。

(4) 媒体宣传,引发社会共同关注

银川市图书馆为视障读者服务的做法受到媒体关注,宁夏电视台、银川市电视台、银川日报、银川晚报、新消息报等当地主流新闻媒体均给予报道。2021年4月23日《银川日报》第四版《市图书馆为视障读者开启阅读无障碍通道》、2022年1月19日《直播银川》电视媒体均报道了银川市图书馆为视障读者提供阅读辅助服务的相关内容,通过报道宣传,让更多人知晓、了解银川市图书馆“共享阳光 爱心助盲”视

障读者阅读推广服务, 各界爱心人士也纷纷投身到我们的志愿服务中来, 有些盲人读者将珍藏多年的盲文图书捐赠给视障阅览室, 银川市残联与银川市图书馆签订合作建点协议, 投放电子助读器、放大镜、盲文书等无障碍阅读设备、器具。银川市图书馆“共享阳光 爱心助盲”视障读者阅读推广服务工作, 在社会力量的广泛参与和支持下, 已逐步形成全社会共同关注的合力。

三、取得成效

1. 促进交流沟通, 增强群体自信

“共享阳光·爱心助盲”视障阅读服务活动的开展, 为视障人群打开了一扇心灵之窗, 为更多的残疾人搭建起沟通的桥梁, 使他们在参与活动的过程中走出家门, 融入社会, 共享书香, 体验更多便利、快捷的国家公共文化服务, 丰富他们的精神文化生活, 并充分认识到自身的价值, 增强残疾人朋友主动融入社会的信心, 提升残疾人朋友的获得感、幸福感。

2. 搭建活动平台, 体现人文精神

在长期开展的服务工作和活动中, 残疾人热爱生活、自强不息的精神, 志愿者奉献、友爱、互助的精神, 图书馆的工作人员热情、敬业、无私的精神无处不在, 大家互相感染互相激励, 携起手来共同进步, 营造了残健融合的浓郁书香氛围, 较好地促进了银川市全民阅读活动的深入开展。

3. 联结互助纽带, 吸引社会关注

多年来, 银川市图书馆“共享阳光 爱心助盲”视障读者阅读服务活动的开展不仅仅是为残疾人营造一个充满人文关怀, 温馨平等的阅读环境, 也以此为契机和纽带, 联络社会各界及爱心人士, 扩大帮扶力度, 吸引社会各界的广泛关注, 呼吁更多的人来关注特殊群体、帮助特殊群体, 不断地将温暖和力量传递给他们!

四、获得成果

2013年, 银川市图书馆“‘共享阳光 爱心助盲’志愿服务活动”项目荣获“全国文化志愿者基层服务年”示范项目。2014年银川市图书馆荣获全国盲人阅读推广优秀单位。2015年银川市图书馆报送的“共享阳光 爱心助盲”系列活动荣获“全民阅读案例征集与评选”二等奖。2015年“共享阳光·爱心助盲”活动获得“书香银川·银川书香”全民阅读活动优秀项目三等奖。2017年在“书香承载梦想 阅读点亮人生”全国优秀盲人读者评选活动中荣获优秀组织奖。2019年银川市图书馆被中国盲文图书馆评为五星级文化助盲志愿服务团队。“共享阳光 爱心助盲”视障阅读推广项目获2019年

中国图书馆学会阅读推广优秀项目。2019年“共享阳光 爱心助盲”银川市视障阅读服务案例在西北五省(区)图书馆第十五次科学讨论会业务案例征集活动中荣获二等奖。“共享阳光 爱心助盲”视障阅读推广项目获2020年全国文化和旅游志愿服务项目线上大赛二等奖。

五、面向特殊人群开展阅读服务工作的思考

1. 创新多元文化助盲志愿服务

公共图书馆的助盲志愿者服务随着视障群体的阅读与文化需求的变化逐渐呈多元化、现代化趋势发展, 所提供的服务内容丰富性、互动性、参与性更具创意, 利用公众号、快手、抖音、朗读亭等搭建可交流分享的平台及创意宣传。

2. 充分了解服务对象需求, 丰富综合培训和专项培训的内容和方式

特殊群体获得无障碍文化服务, 提高其自身素质和生活技能, 是其生存和发展的需求, 合理高效利用图书馆资源, 便于特殊群体学习和使用, 需要进行充分实践。新时期, 信息传递方式已经快捷化, 培训内容和实现方式也不会仅仅拘泥于现场集中培训, 可将视频化培训和情景式培训灵活运用, 并及时反馈调整。

3. 加强与专业助残志愿团体合作, 形成稳定的文化助盲团队

每一项活动的开展有其特定的参与群体, 因参与群体需求不同, 对志愿者服务的要求也不尽相同, 以前“眉毛胡子一把抓”的服务方式已经不能满足当下的活动要求。所以, 除日常加强对志愿者平台规范管理和综合培训外, 还需要与专业助残志愿服务团体进行合作, 以应对活动中出现的一些常规或突发事件, 有利于保障特殊群体参与者的人身安全和活动顺畅高效进行。

公共图书馆作为知识服务的场所, 如何实现无障碍服务, 如何使残疾人获得无差别的文化信息服务, 如何让其平等自由地利用图书馆, 还有很多的工作要做。政府主导、全社会参与、志愿服务的引入缺一不可, 实现公共文化服务均等化是公共图书馆努力的方向, 特殊群体阅读推广道路上我们任重而道远。

参考文献

[1]陈艳伟.公共图书馆视障服务现状及策略探析[J].图书馆论坛,2013(2):78-81,101.

[2]黄泽杭.公共图书馆开展视障读者服务的策略分析[J].图书馆界,2017(06):75-78.