

Exploration of Innovative Service Models for Special Group Library Materials

Yanhua Yang

Shandong Transport Vocational College, Weifang, Shandong, 261000, China

Abstract

As an important component of the social and cultural service system, public libraries have the responsibility to provide equal, high-quality, and convenient book and material services to all members of society, including special groups. However, there are still many shortcomings and problems in the current book and information services for special groups in terms of service supply, concept updates, facility construction, and standard specifications. On the basis of defining the concept of special groups and analyzing their service demand characteristics, this article systematically sorts out prominent problems such as imbalanced service supply structure, insufficient specialization, and lack of supporting facilities. Starting from the user centered theory, it explores the practical path of service model innovation from the perspective of multi subject collaborative participation, personalized differentiated services, and three-dimensional service network layout.

Keywords

Special groups; Library and information services; Service mode; Innovation path

特殊群体图书资料服务模式创新探索

杨艳华

山东交通职业学院, 中国·山东 潍坊 261000

摘要

公共图书馆作为社会文化服务体系的重要组成部分,有责任为包括特殊群体在内的全体社会成员提供均等、优质、便捷的图书资料服务。然而,在服务供给、理念更新、设施建设、标准规范等方面,当前面向特殊群体的图书资料服务仍存在诸多不足与问题。本文在界定特殊群体概念、剖析其服务需求特征的基础上,系统梳理了服务供给结构失衡、专业化程度不足、配套设施缺失等突出问题,进而从用户中心理论出发,以多元主体协同参与、个性化差异化服务、立体化服务网络布局为切入点,探索服务模式创新的实践路径。

关键词

特殊群体; 图书资料服务; 服务模式; 创新路径

1 引言

公共图书馆是连接政府、社会与公众的桥梁纽带,在传播知识信息、提供文化服务、促进社会公平等方面发挥着不可替代的作用。党的十九大报告提出“保障人民群众基本文化权益”,为新时代公共图书馆事业发展指明了方向。特殊群体作为社会的重要组成部分,同样享有平等获取图书资料、参与文化生活的权利。然而,受制于身心障碍、语言文化差异等因素,特殊群体在运用图书馆资源、参与阅读活动等方面往往面临更多障碍。如何创新服务理念、优化服务模式、拓展服务内涵,最大限度满足特殊群体的阅读需求,是摆在公共图书馆面前的一项紧迫课题。

2 特殊群体图书资料服务的现状分析与问题诊断

2.1 特殊群体概念界定与服务需求特征分析

特殊群体是指由于自身条件、社会环境等因素,在参与社会生活、获取公共服务等方面处于相对弱势地位,需要给予更多关注和帮助的群体。就图书资料服务而言,特殊群体主要包括残障人士、老年读者、少年儿童、外来务工人员、少数民族读者等。不同群体在生理机能、认知能力、信息获取、阅读习惯等方面存在显著差异,对图书资料的内容、形式、服务方式等有着多样化、个性化的需求^[1]。

2.2 图书资料服务供给结构的不均衡性问题

长期以来,受惠于城镇化进程和经济社会发展水平的提升,城市公共图书馆在馆舍条件、藏书规模、服务设施等方面不断改善,为广大读者提供了较为完备的基础性阅读服务。而在服务供给上,主要资源和精力往往更多投放于一般

【作者简介】杨艳华(1981-),女,中国山东潍坊人,本科,助理馆员,从事图书管理研究。

社会大众,对特殊群体的关注和投入相对不足,在满足其差异化阅读需求方面显得力不从心。

2.3 服务理念滞后与专业化程度不足的制约因素

服务理念是引领图书馆事业发展的先导力量。然而,在特殊群体服务中,平等、包容、关爱等现代公共文化服务理念还没有完全树立,部分图书馆工作人员对特殊群体缺乏应有的同理心和服务意识^[2]。一些读者服务部门在组织活动、提供咨询时,往往将主要精力放在一般读者身上,难以做到对特殊群体的主动关注和精准服务。由于缺乏专门的特殊群体服务部门和专业人员,相关业务能力建设较为薄弱。

2.4 配套设施建设缺失与服务标准化体系缺位现象

在硬件设施建设和软环境营造方面,针对特殊群体需求的专门设施和辅助工具普遍缺乏,极大制约了特殊群体的图书馆体验。比如,很多图书馆缺少无障碍通道、电梯等设施,给肢体障碍读者的进出馆造成不便;缺少盲道、语音提示、大字本图书等,视障读者难以顺利借阅图书;缺少轮椅、助听器等辅助工具的提供,给行动不便、听力障碍读者的阅读造成困扰。在软环境建设上,尚未建立起系统完善、执行有力的服务规范和标准,导致相关服务的专业性和持续性不足。

3 服务模式创新理论构建与实践路径探索

3.1 基于用户中心理论的服务模式重构机制

用户中心理论强调从用户需求出发,关注用户体验,这一理念对于创新特殊群体服务模式具有重要指导意义。公共图书馆应秉持以读者为本的服务宗旨,立足特殊群体的认知特点和阅读需求,在资源建设、环境营造、活动组织等方面充分体现针对性和特色性。在文献资源建设中,要广泛征求特殊群体读者的意见建议,有的放矢地引进盲文版、大字本、多语种版等特色文献,丰富易读易懂的阅读资源。在环境设施营造上,要体贴关怀特殊群体的身心特点,合理设置无障碍设施,提供辅助阅读工具,优化阅读环境布局。在阅读推广活动中,要有针对性地开展形式多样的读书会、研讨班、展览讲座,促进特殊群体的社会参与和心理慰藉^[3]。

3.2 多元主体协同参与的服务供给体系构建

满足特殊群体的阅读需求,单靠公共图书馆的力量远远不够,必须汇聚多元社会资源,形成协同发力、共同参与的服务供给格局。一方面,要充分发挥政府主导作用,加大人才、经费、场地等方面的投入力度,为特殊群体服务提供必要的政策支持和资源保障。另一方面,要广泛吸纳社会组织、志愿者团体、爱心企业等多元主体参与,通过项目合作、资源共享、志愿服务等多种形式,共同为特殊群体提供个性化、便捷化的阅读服务。比如,可以与残联、老龄委等部门建立长效合作机制,联合开展形式多样的阅读推广活动;积极争取企业捐赠,为特殊群体配备阅读辅助设备;发动社会志愿者,组织“书香进特教”“阅读助残”等公益活动。同时,要充分调动特殊群体自身的积极性,鼓励其参与阅读服务方

案的设计和实施,变“服务对象”为“参与主体”,增强服务的互动性和参与感。

3.3 个性化与差异化服务的精准匹配策略

不同特殊群体在生理机能、认知水平、兴趣爱好等方面存在明显差异,这就要求公共图书馆立足其独特需求,提供个性化、差异化的精准服务。对于视障读者,要加大盲文图书、有声读物的引进力度,配备电子助视器、读书架等辅助工具,为其提供无障碍阅读体验。对于听力障碍读者,可以通过手语版阅读指导、字幕版视频等形式,帮助其更好地理解文献内容,参与阅读互动。针对儿童青少年群体,要充分考虑其心智特点和接受习惯,增加图画书、桥梁书、动漫读物的比重,开展亲子阅读、绘本故事会、经典诵读等特色活动,激发阅读兴趣,引导阅读习惯的养成。对于老年读者,要重点关注养生保健、休闲娱乐等主题,提供大字本图书、老年期刊等适老化阅读资源,并在服务态度和方式上给予更多关怀。针对外来务工人员、少数民族读者等群体,要着眼其特殊文化背景和语言习惯,提供多语种版图书和时事资讯,开展民族文化交流、城市融入适应等主题阅读活动,在潜移默化中增进其获得感和认同感。

3.4 全方位立体化服务网络的布局优化路径

随着信息技术和移动互联网的快速发展,特殊群体获取信息和参与文化生活的渠道日益多元。为此,公共图书馆应顺应时代发展大势,创新服务网络布局,构建线上线下融合、内外协同配套的全方位立体化服务体系。线下方面,要进一步优化实体网点布局,围绕特殊群体集中的社区、学校、养老机构等场所,通过流动车载服务、分馆布点、书吧驿站等形式,将图书资料服务延伸到特殊群体身边。同时,要注重与残联、社区、医院等部门的横向联动,通过资源共享、阵地共建等方式,完善基层服务网络。线上方面,要充分利用数字化手段构建网上服务平台,为行动不便的特殊群体提供便捷的远程服务。要加快数字资源建设,开发适合视障、听障等群体使用的无障碍阅读系统,为老年读者、少儿读者分别配置大字版、亲子版移动阅读界面,满足不同群体的使用习惯。同时,应用微信、微博等新媒体渠道,开展线上阅读推广、在线咨询等活动,拓展服务时空边界。此外,还要注重线上线下服务的有机融合,实现服务功能的无缝衔接。可通过二维码、RFID等技术,将线下实体文献与数字资源相链接,实现文献借阅一体化;可将线下讲座培训、展览动态同步至网上平台,方便不能到馆读者的参与;可利用大数据分析技术,对线上线下的读者行为数据进行采集分析,为开展个性化智能推荐奠定基础。

4 数字化技术驱动下的服务模式优化与创新策略

4.1 智慧图书馆平台的无障碍服务功能开发

在信息化时代,数字化转型已成为图书馆事业发展的必由之路。公共图书馆应抢抓机遇,加快智慧化进程,充分

运用大数据、人工智能、物联网等新技术新应用,为特殊群体提供更加智能、精准、便捷的数字化服务。智慧图书馆建设的关键在于打造集知识服务、情景服务、决策服务于一体的综合性服务平台。对此,要着力开发面向特殊群体的无障碍应用系统,提供个性化、交互式的数字阅读服务。比如,可针对视障群体,开发语音导航、声音提示、读屏软件等功能,方便其浏览检索电子资源;针对听障群体,可上线手语视频、字幕辅助等应用,帮助其更好地接收书面信息^[4]。

4.2 多媒体数字资源的适应性改造与应用

数字化环境为图书馆资源建设和服务提供了更广阔的空间。与传统纸质载体相比,数字资源具有海量性、共享性、交互性等优势,为满足特殊群体的个性化需求提供了更多可能。公共图书馆要立足数字化发展趋势,加快特色资源的数字化改造与开发利用,为特殊群体提供丰富多元、形式多样的阅读体验。比如,可通过对纸质文献进行数字化加工,制作视障读者适用的语音版、大字版电子书,满足其听读、大字阅读等特殊需求;可针对儿童青少年群体,引进动画、游戏、虚拟现实等新型数字资源,用喜闻乐见的形式吸引其参与阅读;可围绕老年群体的需求,开发操作简单、内容实用的养生健康类数字课程;可面向少数民族读者,加大本土语言文字的数字资源建设力度,传承优秀民族文化。

4.3 移动互联技术支撑的便民服务模式创新

随着智能手机和移动网络的普及,不少特殊群体已习惯于利用移动终端获取信息、参与阅读。公共图书馆应主动顺应这一趋势,依托移动互联网技术优化服务流程,创新服务内容,为特殊群体提供随时随地、触手可及的阅读服务。一方面,要加快构建覆盖PC端、移动端、现场端的一体化服务网络,为读者提供多渠道、无缝式的使用体验。要开发功能丰富、操作便捷的手机客户端,将读者登记、书目查询、借阅续借、读者荐购等服务嵌入App运行,让读者足不出户即可享受到贴心服务。另一方面,要充分利用移动应用开展形式多样的阅读推广活动。可基于微信公众号搭建服务平台,及时发布通知公告、推送优质书目、开展有奖问答等,增强与读者的互动粘性;可利用抖音、快手等短视频平台,制作特色鲜明的宣传片、阅读指导课等,用喜闻乐见的形式吸引读者关注;可依托“城市书房”“智慧书亭”等新型阅读空间,通过扫码借还、智能荐书、虚拟体验等方式,延伸

服务触角。

4.4 大数据驱动精准服务推送与效果评估体系

着力完善数据采集机制,通过图书馆业务系统、网站平台、移动应用等渠道,对读者的注册信息、借阅记录、检索日志等数据进行全面采集、动态更新,建立起集中统一、实时在线的用户数据仓库,夯实大数据分析的基础。在数据采集过程中,要高度重视个人隐私保护,制定严格的数据脱敏和授权机制,最大限度保障读者合法权益。综合运用关联分析、聚类分析、行为序列分析等数据挖掘算法,对不同群体的兴趣爱好、阅读行为、使用习惯等进行深入剖析,找出隐藏在海量数据背后的共性特征和个性需求,并据此开展智能推荐、个性化定制等精准服务。比如,可根据视障读者的借阅偏好,自动推送类似主题、同一作者的有声读物;根据儿童的年龄特点、阅读水平,定制适合的分级阅读书单等。充分发挥大数据的监测评估功能,建立起完善的特殊群体服务绩效评价体系。

5 结语

公共图书馆作为连接政府、社会与公众的桥梁纽带,承载着缩小信息鸿沟、促进知识普惠的重要职责。面对新时代特殊群体日益增长的阅读需求,公共图书馆应立足职能定位,把握时代脉搏,在坚持公益性、均等性基本原则的同时,积极创新体制机制,优化服务供给,拓展服务内涵,推动服务模式变革,不断增强特殊群体的获得感、幸福感。公共图书馆要秉持以人为本、读者至上的服务理念,真正将特殊群体的需求诉求放在心上。要深入基层一线,通过问卷调查、访谈座谈、读者恳谈等方式,全面了解不同特殊群体的困难需要,用心用情做好服务,让特殊群体真切感受到来自图书馆的关怀和温暖。

参考文献

- [1] 杨书彬.基于“5W”模式的公共图书馆特殊群体阅读推广服务创新[J].内蒙古科技与经济,2021(8):121-122.
- [2] 曹轶.公共图书馆特殊群体阅读服务的创新和挑战[J].河南图书馆学刊,2016,36(5):4-5+17.
- [3] 汪辉.公共图书馆服务特殊群体的创新路径探索[J].中文科技期刊数据库(全文版)社会科学,2023(4):14-17.
- [4] 赖晓英.公共图书馆服务特殊群体的创新路径研究[J].江苏科技信息,2021,38(21):25-29.