

图书馆残疾人用户信息服务探讨

李美红(广州大学图书馆,广东 广州 510405)

[摘要]文章分析图书馆残疾人用户的信息需求与信息心理,探讨适应残疾人用户需要的信息服务原则与服务内容等。

[关键词]图书馆残疾人用户;信息服务

[中图分类号]G252 **[文献标识码]**B **[文章编号]**1005-6610(2005)04-0043-03

1 图书馆残疾人用户的信息需求

1990年12月颁布的《中华人民共和国残疾人保障法》指出,残疾人是指在心理、生理、人体结构上,某种组织、功能丧失或者不正常,全部或者部分丧失以正常方式从事某种活动能力的人。造成残疾的原因有自然灾害、社会灾害、各种疾病、意外伤害等。据广州市调查显示:①肢残者在残疾人中所占比例最大,其次是听力语言残疾,视力残疾居第三位。②不同年龄阶段各类残疾的构成存在显著差异。51岁以上视残比例逐渐超过听力语言残疾。③不同文化程度的残疾人心理状态评价存在显著差异^[1]。

随着经济社会及其精神文明不断进步,残疾人用户成为图书馆信息服务重点对象之一。此类重点对象不同于其他用户的显著特点在于:①正在享受图书馆信息资源的现实用户数量大大小于尚未享受图书馆信息资源的潜在用户;享受图书馆信息资源的残疾人用户所占总体比例极低。据统计,广州市目前有视残视障者约七万人,广州图书馆是广州市收藏盲文文献较为丰富的公共图书馆,平均每天仅接待一位视残视障者。浙江省唯一一所盲人图书馆,面向全省27万视残视障用户开放,每天接待的用户也只是一两位^[2]。②潜在用户增加迅速。由于现代医疗技术的进步,大大提高了遭遇创伤者及重残婴儿的存活率,也大大延长了残疾人的寿命。目前,全世界残疾人总数约5亿人(中国约6,000万),并以平均每日新增2160人的速度增长^[1]。这一发展趋势反映于图书馆信息服务领域,其残疾人用户不仅数量随之逐步增加,信息需求也发生深刻变化,有针对性地及时提供切合残疾人用户特殊需要的信息服务,成为各类型图书馆面临的重要课题。

残疾人用户尽管占图书馆用户的比例甚小,但并不表明残疾人用户信息需求贫乏。残疾人用户在生活中最大的困扰是求学、就业以及人际交往,其信息需求的多样性不亚于普通用户。不仅如此,处于不同阶段的残疾人用户具有各自不同的信息需求重点:

①求学阶段。重点需求各门基础学科理论和各种专门技术信息,以此类信息充实自我,提高自我生存能力。

②就业阶段。重点需求残疾人就业方面的各种信息,例如求职信息和相关政策,以及有关专门技术的巩固、提高等方面的信息,以提高求职成功率。

③康复阶段。治疗中的残疾人需要经历身体康复和心理康复两个过程。其间,相关医药信息、心理卫生读物等,成为需求重点。

④日常生活中,残疾人渴望与正常人一样受到应有的尊重,参与正常的人际交往。因此,有关社会学、心理学方面的文献,以及各种可供消遣、娱乐的信息,均是残疾人用户的需求点之一。

应该指出,由于存在个体差异和客观条件局限,尽管图书馆残疾人用户信息需求丰富多样,也不可避免存在影响其信息需求的因素,主要有:

①残疾的类型和程度。这是残疾人用户选择信息源载体的最关键因素。比如,视残用户不选择印刷型文献而选择盲文读物和有声读物,或盲人专用电脑。视障用户则选择更广泛,除上述资源,还可选择大字图书。

②残疾人用户受教育的程度和文化水平。用户身体残疾类型一致,并不意味着信息需求也一致。由于所受教育程

度及知识结构个体差异的存在,他们对信息的需求也呈现出较大的差异性。

③残疾人用户的个人志趣与特点。用户的个人志趣与特点系指用户的个人爱好、个人兴趣、个人志向、工作习惯以及心理特点等,亦即用户的个体特征^[3]。这些特征往往决定着用户个体对信息的特殊需求。

④残疾人用户智力的发展。用户的智力发展影响着所需信息的量与质。在用户知识结构相同的情况下,其智力发展是影响信息需求的重要因素。

⑤现代图书馆为残疾人用户提供信息服务的能力。一个图书馆的信息服务能力,包括所拥有的信息资源、所提供的信息服务项目和信息服务人员的素质^[4]。如果用户对图书馆的信息服务能力感到不满或者怀疑,用户产生信息需求的愿望必然大为削弱,反之则增强。

2 图书馆残疾人用户的信息心理

图书馆残疾人用户不仅信息需求丰富多样,而且在信息的获取、吸收和利用过程中,凸显出与健全人不同的心理因素,甚至在认知和行为上出现异常表现。具体表现为以下几种:

①自卑心理。残疾人由于自身缺陷和外界存在的种种障碍,不能随心所欲地参与各项正常的社会信息交流活动,普遍存在自卑感。现代图书馆拥有的日新月异的海量信息及种种先进服务设施,残疾人用户大都只能望而兴叹,从而滋生强烈的自卑心理。

②平等心理。残疾人忍受身体的伤痛与不便是无奈的,而忍受社会和周围的种种歧视是痛苦的。追求平等待遇,与正常人同样享受信息资源,是残疾人用户的普遍心理。

③畏惧心理。信息技术发展迅速,获取信息的方式、途径不断变化,如何获取有价值的信息,残疾人用户普遍感到茫然。出于对身体局限性的考虑,在获取与利用过程中往往产生浓重的畏惧心理。

④急躁心理。后天致残者一般难以接受残疾的现实,普遍产生不同程度的焦虑或抑郁情绪。在信息活动过程中,由于自身信息能力或图书馆无障碍设施、信息配置方面存在的局限,导致信息活动无法如愿顺利进行。现实与希望之间的冲突,造成残疾人用户产生急躁、不安心理。

⑤匮乏心理。社会不断进步,科技不断发展,信息不断增长。残疾人用户由于自身缺陷及外部环境的限制,获取信息的渠道非常有限,强烈的反差造成信息匮乏心理。

⑥辅导心理。残疾人用户在产生上述畏惧、自卑、匮乏等一系列心理的同时,渴望得到图书馆工作人员的咨询和辅导,从而提高自身的信息利用能力和技巧,进一步充分享受图书馆提供的各种信息服务,满足自己的信息需求。

3 图书馆残疾人用户的信息服务原则与服务内容

3.1 图书馆残疾人用户的信息服务原则

个性化服务是图书馆为残疾人用户开展信息服务的基本原则之一。由于残疾人用户的文化背景和知识结构差异较大,加之残疾类型、个人喜好、工作性质各不相同,导致每个残疾人用户利用图书馆信息资源,都具有浓厚的个人色彩。根据残疾人用户各自不同的残疾状况和特有的信息心理因素,以及由此形成的不同信息需求,采用适应不同残疾人用户利用图书馆信息资源的特殊服务方式,以尽可能满足他们各不相同的信息需求,是现代图书馆开展无障碍信息服务工作的基本出发点。

更新服务观念,变被动服务为主动服务,是图书馆为残疾人用户开展信息服务的另一项基本原则。传统的图书馆信息服务是坐等用户上门,而残疾人用户前往图书馆在现实中存在种种难以克服的困难,导致到馆的残疾人用户不多。图书馆如果一味被动等待,不仅造成资源浪费,而且,大部分残疾人用户的信息需求得不到满足,则违背了阮冈纳赞图书馆五定律中的“每个读者有其书”、“每本书有其读者”。图书馆应主动接近残疾人用户,想残疾人所想,急残疾人所急,深入了解他们的信息需求,并运用现代信息技术,收藏、组织、加工、提供他们所需信息资源。

3.2 图书馆残疾人用户的信息服务内容

国际残联在《关于残疾人的世界行动纲领》中指出:决定残疾对一个人日常生活影响的主要因素是环境,如果一个人失去了获得生活基本因素的机会,而这些机会对社会其他人都人人有份,就构成了障碍。作为公共设施的图书馆,必须在设施的构造和设备的配置方面充分考虑残疾人用户的特殊需要,切实实行无障碍图书馆设计,无障碍图书馆设计,主要指坡道、盲道、扶手、残疾人专用洗手间、专用电梯、方便按钮、音响信号装置及无障碍标识的设计和制造^[5]。香港中央图书馆是无障碍设计的典范:在正门台阶处设有引导盲人用户到达图书馆咨询台的盲人咨询引道;馆内各个阅览室均设有专为残疾人用户服务的低位借还图书柜台;开放式书架之间的间距设计和阅览桌的高度,均保证轮椅运转自如;设有方便视障用户辨识的楼层标识和残疾人用户专用的停车位;小礼堂内特别划定专供轮椅使用的区域,并专门设有导听系统,帮助听力语言残疾者听到演讲和报告;为方便视残视障用户阅读,该馆除了收藏大字图书外,还配备具有放大功能的阅读器,以及盲人专用电脑和盲人电话;并有专为听力语言残疾用户配备的带有中英文字幕及手语的光盘等^[6]。广东省立中山图书馆的无障碍设计在内地也较为先进周到,并自2003年10月底起,免费为视残视障用户提供发声电子图书达五十多种,包括小说、戏剧、电影、外语、音乐等。此外,还通过盲人专用电脑为视残视障用户提供上网、读书、读报等服

务,使更多残疾人用户享用图书馆的信息资源,体现了社会主义文明社会对弱势群体的充分关注^[7]。

视残用户是图书馆残疾人用户中比例较大的一种,图书馆必须加强盲文文献的收藏和利用。由于盲文文献出版渠道单一,品种较少,尤其是IT、经济类等时效性较强的文献更新慢,信息滞后,加之技术问题较多,盲人专用电脑读速较慢,难以满足图书馆视残用户的信息需求。图书馆必须尽可能设法充实视残用户可用信息资源,并采用先进技术手段予以开发、利用。目前可首先重点录制有声读物,提供朗读服务,以适应视残用户之急需。

向广大残疾人用户和社会各界积极宣传图书馆馆藏信息资源、技术配置与服务项目,是现代图书馆为残疾人用户提供信息服务的重要内容之一。事实上,许多图书馆已经为残疾人用户提供专门的信息资源服务,只是由于宣传不到位,利用率不高。广州图书馆目前拥有盲文图书达2000册,有声读物354种,并进一步充实和丰富。但是,目前少有视残视障用户前来问津^[8]。究其原因,除了图书馆的服务方式单调及城市无障碍设施存在隐患之外,更重要的是图书馆的对外宣传不够,缺乏社会影响。现代图书馆需要强化信息服务功能,广泛宣传自己,以吸引更多用户,使信息资源得以充分开发和利用,并取得最佳社会效益。

保证无障碍设施的日常管理和正常使用,是现代图书馆要为残疾人用户提供信息服务的另一项重要内容。有些图书馆的无障碍设施形同虚设,甚至被占用,严重忽视残疾人用户的基本权利。张海迪曾经撰文指出,一位盲人曾经说过,在盲道上行走,碰到一次障碍,心理就会受到伤害^[9]。可见,保证无障碍设施的正常维护与使用,使残疾人用户安心无忧地享用图书馆信息资源,是现代图书馆无障碍信息服务系统的重要环节之一。

在建设无障碍信息保障系统的基础上,现代图书馆应对残疾人用户进行信息培训,以提高他们的信息能力和生存能力,达到自立、自强的目的。信息培训内容可以包括信息服务业务的介绍和利用信息的技术培训。实际上,残疾人用户更需要有针对性的信息培训,其重要意义在于:①有助于提高残疾人用户对信息需求的表达能力。这种能力是获取有效信息的前提。②帮助残疾人用户了解和掌握现有信息资源和配置。③推动残疾人用户之间的信息交流与人际交往,扩大各自的生活领域。④优化残疾人用户的知识结构,提高他们的工作能力和生存能力。对图书馆而言,开展残疾人用户信息培训工作,可以提高工作人员的综合素质,扩大图书馆的社会影响,塑造图书馆的良好形象^[10]。培训方法有多种形式,其中分散培训可对到馆的现实用户采取边用边辅导的方式培训;对网上用户可采取网上实时咨询的方式培训,或向用户提供辅导教材。集中培训可采用组建培训班方式在短期内集中培训,或组建会员读书群方式,定期或不定期地举办读书活动,在活动中交流和推广信息技术和相关应用。

4 结语

残疾人用户是现代图书馆重要的服务群体,也是构建和谐社会不可忽视的弱势群体之一。为了真正赋予残疾人用户与正常人用户同等享用图书馆宝贵信息资源的应有权利,切实体现现代图书馆以人为本、用户至上的服务宗旨,各类型图书馆有必要深入研究残疾人用户群体特殊性及其个体信息需求与信息心理因素,明确为残疾人用户提供所需信息服务的基本原则与基本内容,采用适合残疾人用户特殊需要的多种服务方式,包括主动上门服务、邮发服务、网络服务、馆内服务等方式,并以主动上门服务为主,运用先进信息技术扩展其内涵与外延。在服务过程中,采用传真技术迅速将所需信息送至用户手中、利用各种电话朗读为视残视障用户提供所需信息、借助计算机网络技术及时推荐网页信息资源等,以充分满足各类残疾人用户的不同信息需求,体现和谐社会对弱势群体的关爱。可以预见,在加快构建和谐社会和广泛运用现代信息技术的环境下,随着图书馆残疾人用户至上观念的确立和针对性信息服务的有效开展,图书馆适合残疾人用户需要的信息资源必将得到充分开发利用,图书馆在构建和谐社会中的重要作用也将随之充分发挥。

[参考文献]

- [1]吴秀丽. 残疾人士的健康心理和生活状况调查分析[J]. 疾病控制杂志,1999,(12).
- [2]<http://www.sjztv.com.cn/xinwen/tvdisp.asp?id=20040816185746>.
- [3]胡昌平. 信息服务与用户研究[M]. 武汉:武汉大学出版社,1993.
- [4]张正. 数字图书馆用户研究[J]. 图书馆,2004,(1).
- [5]王世伟. 构建信息无障碍的图书馆服务理念和体系[J]. 图书馆论坛,2003,(12).
- [6]周长兴. 香港中央图书馆的无障碍设计[J]. 建筑知识,2003,(1).
- [7]<http://spe-edu.net/info/3311.htm>.
- [8]http://www.gd.xinhua.org/newscenter/photo/2004-12/10/content_3370888.htm.
- [9]张海迪. 加强无障碍设施的建设和管理[J]. 中国青年科技,2003,(4).
- [10]同[3].

[作者简介]李美红(1970.9—),女,馆员,毕业于华南师范大学图书情报系,已发文数篇。