

关注弱势群体——图书馆 服务中人文精神再探讨

陆明裕

(上海市图书馆 上海 200031)

摘要 对弱势群体进行了界定和划分,指出关注弱势群体是图书馆义不容辞的责任,并提出图书馆为弱势群体提供人性化服务的举措。

关键词 弱势群体 图书馆 人文精神 服务

呼唤人文精神,关注城市弱势群体,为其提供人性化服务,倡导人文关怀,使其增强自我完善、自我发展的能力,是当前图书馆的职责和义务,也是21世纪图书馆发展的方向。

1 弱势群体的界定

什么是弱势群体?目前我国学术界尚无定论,各自从不同的研究角度出发提出不同的观点,笔者比较认同把弱势群体分为两大基本类型,即生理性弱势群体和社会性弱势群体。

1.1 生理性弱势群体

生理性弱势群体由于自然和个人的因素造成身体残疾,完全丧失或部分丧失劳动力的群体。包括视力、语言、肢体、精神残疾及年老行动不便的长期病患者。其数量一般能通过社会民政部门登记统计,较为固定。

1.2 社会性弱势群体

社会性弱势群体文化水平低下,社会地位不高,经济上处于劣势的群体。主要指城市的“三无”人员,下岗失业、停产或半停产职工、地理环境偏僻的广大农村人口,尤其是内地涌入发达城市,成为新一代“城市移民”的农民工。

社会性弱势群体就某种意义上说是一个相对的动态的群体。在某一段时间,弱势群体中的一部分人可以通过自身的努力改善生存状况,可以脱离这个群体,而一些经济上富有,甚至受教育程度较高的人群可能由于不懂计算机网络技术而成为相对意义上的弱势群体。

弱势群体分布于我国城乡各地,本文限于篇幅,仅针对我国城市弱势群体的现状,探讨图书馆为弱势群体人性化服务的举措中蕴含的人文精神。

2 关注弱势群体是图书馆义不容辞的责任

人是社会发展的中心和目标。作为社会的人虽然所处的社会地位不同,但都应受到应有的尊重、关怀和呵护。弱势群体的所谓“弱势”主要表现在生活

物质上的不足和经济上的窘迫,但经济上的弱势并不代表精神的弱势。弱势群体为了改变自身状况,希望通过学习掌握一技之长,在就业、自身技能培训、子女教育等方面有强烈的信息需求。弱势群体在精神上是平等的。他们的要求,他们在社会生活中的困难,政府及社会有责任有义务给予人文关怀和知识援助,以构建社会和谐、体现社会的公平原则。图书馆作为大众信息文化普及机构,应利用自己的行业优势履行自己的社会教育职责,关注弱势群体,坚持“以人为本”,呼唤人文精神的回归,这是由图书馆的性质决定的。

2.1 图书馆的公益性

图书馆是公益性的文化教育机构,其宗旨就是为全体社会成员提供免费的信息服务,促进人的全面发展。图书馆的存在使社会每一个成员都有自由获取知识和信息的权利。现代社会崇尚人个性自由发展,尊重人权,图书馆是没有围墙的大学,免费为公众服务是公益事业的基本精神,体现了“图书馆面前人人平等”的原则。我们应大力推行图书馆的公益服务,不能重有偿服务,轻免费服务;重经济效益,轻社会效益;开展人性化服务,使弱势群体都能以图书馆作为获取信息的首选。

2.2 图书馆的服务性

服务是图书馆的根本属性,在目前市场经济的冲击下,图书馆是“以人为本”还是“以书为本”?这是要求所有图书馆责任人认真思考的问题。为读者服务,尤其是如何服务于读者中的弱势群体,真正做到“以人为本”,一切为读者着想,弘扬图书馆的人文精神,还需要一系列行之有效的具体措施。

3 图书馆为弱势群体人性化服务的举措

3.1 图书馆员要有仁爱之心

图书馆员的仁爱之心是图书馆做好弱势群体服务的前提和基础,特别是第一线接待读者的阅览开放部门员工。图书馆不仅要对其进行职业道德培训,

更要对图书馆员进行系统的人文思想教育,灌输“以人为本”的理念,提倡人性化服务,尊重和善待弱势群体读者,不能有歧视怜悯心理。通过培训,使工作人员认识到自己的职责和使命,热情真诚地为弱势群体服务,努力营造一个充满人性化的、充分尊重读者人格的、温馨的、平等的人文氛围,充分体现图书馆的公平原则。

3.2 利用丰富的资源优势,对弱势群体进行全方位的服务

(1)对生理性弱势群体的服务。

图书馆对这部分人群的服务应根据不同的对象采取不同的方式,尤其是对其中的老年读者。我国目前60岁以上的老人占全国人口的十分之一,达1.26亿。由于生理和心理的特征及阅读兴趣不同,图书馆在服务方式、服务内容、服务设施上要更多地注入人文关怀的因素。鉴于老年读者和残疾读者行走不便,可把阅览室设置在便利的地方,提供放大镜、建立盲人有声读物阅览室,培养专门接待服务人员,懂手语和盲文的专业人才。本着“无障碍设计”的思想,对盲人和肢体残疾者提供特别设施,如无偿提供手推车和轮椅,开辟无障碍通道、专用电梯、专用厕所,在细节上更细致周到。代办理借书证,减少弱势群体借书还书的等待时间,邮寄书刊,电话预约查询资料等;在服务形式上力求多样化、人性化,经常组织一些适合他们的活动,如绘画书法比赛、法律咨询、生活医疗保健知识讲座。图书馆为弱势群体提供了一个场所,创造了一个人际交往的机会,促进人与人之间的交流,丰富其精神生活,增加其生活情趣。

(2)对社会性弱势群体的服务。

首先对于这部分弱势群体读者,图书馆要降低准入门槛,使他们能够利用图书馆信息资源。贫困户可以免收借书证押金,同时图书馆可以免费为其提供就业辅导,免费法律医疗咨询,对城镇流动人口采取“汽车图书馆”送书上门服务。

其次,对社会性弱势群体进行技能培训和网络知识普及教育,增强其自身竞争力,帮助他们再就业

和自主创业。图书馆在开展“以人为本”服务的同时,通过开办一系列讲座,针对社会热点问题和弱势群体关心的切身利益问题,进行人文关怀氛围的熏陶,如笔者所在的上海图书馆讲座中心,自创办27年来,已面向社会大众开办各类讲座1,200余场,听讲人数超过85万人次。讲座内容涉及时政热点、文化艺术、法律社会、科技教育、经济金融、健康生活等,被誉为城市信息的桥梁,城市中的空中大课堂。

第三:社会性弱势群体是个相对的概念,是个不断变化着的群体。图书馆关注弱势群体,在提供信息服务的同时,更多地细节上注入人文关爱的精神,使社会了解图书馆,亲近图书馆。图书馆要充分展示“亲和力”,走出图书馆大门,走进社区,走进基层、走进弱势群体,倾听他们的心声。建立街道社区图书馆,普及人文教育,提高文化素质、培养人文情趣,让更多的人,在闲暇之余更愿意走进图书馆。当然要做到这点需要一定的资金投入,由此,笔者认为,关注弱势群体,图书馆在提供人性化服务的同时,需要社会各界的支持,需要政府有关职能部门的关心,将此作为一项改善和提高整个社会大众生活品质的实事来抓。

总之,随着改革开放的不断深入,弱势群体的文化需求、社会保障等问题日益突出,关注弱势群体,满足其生存发展的需要,需要社会各界的理解和努力,其中图书馆为弱势群体提供的服务所蕴含的人文精神意义更加深远,图书馆“任重而道远”。

参考文献

- 1 蒋润秋,张开文.图书馆的人性化服务探讨.图书馆工作与研究,2004(1)
- 2 陈一梅.图书馆开展弱势群体信息素质培养的思考.图书馆工作与研究,2005(2)
- 3 何少红.图书馆与人文精神.中国图书馆学报,2005(4)
- 4 王素芳.我国城市弱势群体信息获取问题初探.图书情报知识,2004(1)

(责任编辑:赵日珑)

本刊管理平台正式开通运行

《情报探索》期刊管理平台(<http://www.qbts.org/>)已正式开通运行。原先的投稿邮箱更换为本刊的联系邮箱,不再接受投稿邮箱。欢迎您通过期刊管理平台给本刊投稿。

《情报探索》编辑部