

公共图书馆读写障碍群体服务研究

柏晓静 (滨州市图书馆)

摘要 为读写障碍群体服务,是公共图书馆践行公平公正服务理念的时代要求。文章从理论与实践层面面对国内公共图书馆面向读写障碍群体服务情况加以概述,分析目前国内公共图书馆读写障碍群体服务面临的主要问题有:立法保障建设滞后于该群体服务需求;服务形式单一;宣传面过窄,知识普及程度有限;专业化服务人才紧缺。在此基础上提出强化政策立法,助力该群体服务保障建设;完善资源保障建设,提高服务专业性;扩大对外宣传,寻求多方合作与支持;构建专业化运营服务团队等应对举措。

关键词 公共图书馆 读写障碍 弱势群体服务

“读写障碍”(Dyslexia)又称读写困难症、阅读困难症。国际读写障碍协会将其定义为一种源于神经系统的学习障碍,其特点是难以准确或流利地识别单词,拼写和解码能力差,这种困难通常是由语言中的语音成分缺乏,无法达到有效的课堂学习效果,逐渐演变成为对阅读理解的困难和阅读经验的减少,从而阻碍词汇量和背景知识的增长。^[1]1963年,美国特殊教育专家柯克在“知觉障碍儿童基金会”研讨会上首次提出“读写障碍”概念。^[2]作为一种神经系统残疾,读写障碍是儿童学习障碍主要类型之一。欧美西方国家对读写障碍的实践研究较为成熟,社会力量、读写障碍协会、图书馆通过多样化形式参与读写障碍实践服务,取得显著效果。相比欧美发达国家以及日本、新加坡、中国香港等地较完善的立法保障,社会力量广泛参与以及专业资源服务支撑,我国大陆地区学者在读写障碍理论研究和实践上还存在较大差距,读写障碍群体服务研究还处于起步阶段,除医学、心理学和教育界对读写障碍有所关注外,图书馆界在读写障碍服务上普遍缺少专门性指导服务。2014年7月,国际图联对《阅读障碍人群的图书馆服务指南》(2001版)进行修订和扩展,该指南从图书馆空间和摆设、内外营销、图书馆员、印刷物内容、辅助设备和辅助科技等方面分析了读写障碍服务所面临的挑战和影响,为指导公共图书馆更好地开展读写障碍群体服务提供了切实可行的

依据。^[3]

1 公共图书馆读写障碍群体服务现状分析

1.1 理论研究

早在19世纪初,国外医学、心理及教育等领域就已经对读写障碍引发的相关问题展开理论研究。^[4]虽然图书馆界对读写障碍症的研究文章较少,但后续经过持续不断的研究和实践推动,为公共图书馆开展读写障碍群体服务提供了更加广泛的理论支撑。2005年,IFLA在《残疾人群体利用图书馆——检查清单》中提到:读写障碍群体是图书馆最需关注的人群。^[5]2013年,国家社会科学基金项目“公共图书馆阅读障碍人群服务的理论、方法与对策研究”立项,项目团队开始对国外读写障碍症进行系统深入的研究,由此引发国内公共图书馆对读写困难症群体服务的关注。王蓉等人对广州图书馆少儿馆到馆读者展开问卷调查,并在数据分析基础上提出我国公共图书馆阅读困难症儿童服务的对策。^[6]赵晓华等人对嘉兴市图书馆读写困难症儿童服务案例展开深入分析,提出采用视觉策略、听觉策略、多元伴读、趣味写字和艺术诵读等一系列创新服务策略。^[7]李晶晶对中美儿童阅读权利制度进行比较,认为构建与阅读障碍相适应的制度是保障儿童阅读权利的根本出路。^[8]宋双秀和束漫对英国5所公共图书馆阅读障碍群体服务特点和实践进行分析。^[9]戚敏仪采用德尔菲法,从图书馆和未成年人读写障碍群体(及家长)角度分别构建多主体评价指

标体系。^[10]图书馆读写障碍理论研究成果的相继发表,推动了公共图书馆读写障碍服务实践的深入与创新,为扩大公共图书馆服务成效、提升社会大众对阅读障碍的认知发挥了积极作用。

1.2 服务实践

欧美等发达国家较早关注读写障碍症对青少年阅读和学习带来的阻碍,通过成立相关机构为有读写障碍的青少年提供多样性服务。1963年,美国政府成立“学习障碍儿童学会(ACLD)”后不久,政府直接介入学习障碍领域,资助5所大学组建学习障碍研究中心,为有读写障碍的儿童设立基础教育学校,提供必要辅导。^[11]20世纪90年代起,IFLA对读写障碍群体保持持续的关注,成立下设机构图书馆服务弱势群体委员会(简称“LSDP”,2008年更名为“图书馆特殊群体服务部”)和图书馆为书本残疾人群服务委员会(简称“LPD”),来推动具体服务工作的开展。此后每年IFLA大会议题都会围绕读写障碍群体服务展开广泛讨论和交流,以此达到消除歧视、增进了解、促进沟通对话的目的。受传统观念影响,我国大陆地区公众对读写障碍形成机理缺乏深入了解,容易将读写障碍与精神疾病、智力低下等同看待,使一定比例的读写障碍人群在工作、学习和人际交往上遭遇种种困难。调查数据显示,中国大陆地区约有1500万学生受到读写困难的困扰,而对读写困难有所认识的公众不足1%,远远落后于香港和台湾地区。^[12]2007年,中国大陆地区首家致力于改善读写障碍症的专业教育机构乐朗乐读学习潜能开发中心在北京成立,并于2011年推出“读写困难儿童助学计划”,获得北京市朝阳区政府社会建设办公室资金支持。^[7]2013年,公共图书馆为读写障碍人群服务被列入国家社会科学基金项目,以东莞图书馆^[13]、嘉兴市图书馆^[14]、南宁市少儿图书馆^[15]为代表的公共图书馆开展了形式多样的实践推广服务,引起社会各界广泛关注。

2 公共图书馆面向读写障碍群体服务的问题

2.1 立法保障滞后该群体服务需求

欧美西方发达国家以及亚洲部分国家和地区

对读写障碍群体的关注由来已久,并在政府部门、行业协会组织的实践指导和推动下,制定出台较完备的立法保障和行业标准来维护读写障碍群体的文化权益,为其提供更加多样的学习支持服务。美国国家图书馆盲人和残疾人服务中心(简称“NLS”)在2009年发布的《图书馆为盲人和残疾人服务的资源》文件中明确规定图书馆应当为阅读障碍群体提供资源、辅助设备及社会援助。英国伯明翰公共图书馆与阅读障碍症协会共同制定了《伯明翰图书馆阅读障碍症服务标准》,为所有读写障碍用户提供全图书馆通用的获取方式和服务标准,并为伯明翰所有图书馆读写障碍群体提供专业化的服务指导。与国外针对读写障碍群体的立法保障相比,我国出台的《中共中央国务院关于促进残疾人事业发展的意见》《中华人民共和国残疾人保障法》保障了残障人士在公共文化服务中应该享有的权利,但没有专门出台保障读写障碍群体服务的法律。^[16]2008年3月,中国图书馆学会理事会审议通过《中国图书馆服务宣言》以及2013年清华大学公共管理学院副院长王名提交《关于全国加强关爱读写困难学生,切实落实教育公平的提案》,可以看作是对读写障碍群体服务立法保障不足的回音。在实践层面,2017年全国人大常委会会议审议通过《中华人民共和国公共图书馆法》,该法在公共图书馆设立、运行、服务上作出明确要求,但是对读写障碍群体应获得的相关政策支持没有明列,公共图书馆在读写障碍群体服务上缺少统一行动纲领和管理依据。

2.2 读写障碍群体服务形式单一

各具特色的多样化项目服务,是欧美等西方公共图书馆读写障碍群体服务得以持续开展的关键。有关研究认为,读写障碍可以分为原发性读写障碍、继发性或发展性阅读障碍和创伤IQ诵读困难症、视觉阅读障碍症、听觉诵读障碍和书写障碍六种主要类型。^[17]对不同病因的读写障碍群体,需要进行个性化干预治疗和辅导。西方发达国家公共图书馆显然已经意识到不同病因对读写障碍服务的影响,通过开展形式多样的项目服务

来改善读写障碍群体的信息接受困难。英国公共图书馆在读写障碍群体服务上不仅为该群体提供有声书以及易于阅读的馆藏书籍和设备,同时通过改编文学作品来吸引读写障碍读者,增强他们对艺术的参与度。^[18]读写障碍群体服务在中国大陆地区公共图书馆尚处于起步阶段,没有将该类人群单独从弱势群体服务中剥离出来提供个性化辅导服务,服务内容主要以图书赠送、盲文阅读、影视分享、讲座、有声书服务为主,推广形式较为单一,缺少与社会力量深度的项目合作和联动。目前,广州、东莞、嘉兴、南宁等地部分公共图书馆已经意识到读写障碍群体服务的重要性并积极投身于服务实践,但从公共图书馆整体实践情况来看,距全面提升读写障碍群体服务水平还存在较大差距。

2.3 读写障碍宣传面窄,知识普及程度有限

与西方发达国家普及读写障碍相关知识不同,国内绝大多数公众对读写障碍症的认知还处在一知半解状态,社会普遍将读写障碍人群与智力低下甚至精神病等同看待,导致图书馆读写障碍服务的宣传推广存在较大阻力。究其原因主要在于:一方面,传统的应试教育主要以成绩作为评判标准,学校和家庭在教育理念和方式上往往趋于考试认同,对读写障碍隐性致病根源缺乏深度认知。对广州图书馆少儿馆到馆读者的一项调查数据显示,对读写障碍症表示“非常理解”的仅占调查总数的2.35%,反映出公众对读写障碍的认知有待提升。^[5]另一方面,受读写障碍症理论研究的制约,国内公共图书馆开展读写障碍群体服务缺少成熟的实践案例作为参照,加上相关部门对读者障碍群体服务缺乏应有的重视,制约了读写障碍群体服务持续深入开展。

2.4 专业服务人才紧缺

读写障碍在致病类型和因素上具有复杂、多样性的特征,无论是生理还是心理层面,对该人群的服务与其他残障群体服务具有显著区别。国内读写障碍群体服务理论研究尚处于起步阶段,缺少成熟的实践案例参考。一方面,大众对读写障碍致病因素缺乏深度认知,社会上一些对该群

体的歧视和偏见短时间内难以彻底消除;另一方面,家庭及患者本人对该症状缺乏了解,出于心理因素减少或回避与他人接触,使得该人群的内在服务需求较为隐蔽。面向读写障碍群体开展相关指导服务,不仅要求图书馆员具备过硬的专业素养,同时还需要具备一些心理学、医学等专业知识,这对公共图书馆而言显然是一项重大的挑战。专业服务人才紧缺,明显制约了公共图书馆读写障碍群体服务的全面开展。

3 公共图书馆读写障碍群体服务思考

3.1 加强政策立法,为读写障碍群体服务提供有力保障

为保障读写障碍群体服务朝着制度化、规范化方向发展,推动全社会读写障碍群体服务健康发展,首先,公共图书馆应主动作为,从加大读写障碍群体服务宣传入手,针对该项服务的特殊性要求,呼吁政府及立法机构重视读写障碍群体立法保障建设,从政府、行业组织层面切实构建以制度保障为基础(顶层设计)、行政保障为主体(政府及图书馆行业机构推动)、社会保障为辅助(社会力量广泛参与)的读写障碍制度保障体系。^[19]读写障碍人群是一个数量庞大的群体,其服务需求具有较大的隐蔽性。公共图书馆应充分借鉴国外的成熟做法和立法经验,以现行法律保障为基础,针对读写障碍群体需求和服务特点,开展广泛调研,将读写障碍群体在公共文化服务领域应充分享有的各项社会权益予以明确,将其纳入法治化保障范围,同时对资金保障、可能涉及的知识产权争议、资源平等利用等问题予以合法保护。其次,发挥公共图书馆行业组织优势,发动政府、教育机构、图书馆、出版社以及社会力量多元主体共同参与读写障碍协会组织,争取更多政策扶持。一方面建立由行政主管部门牵头,由上至下逐层推进,从源头上对读写障碍群体服务赋予规范化的制度保障,确保读写障碍各项服务能够得到落实。同时在有关政策文件的指导下,依托中国图书馆学会或图书馆联盟组织,制定公共图书馆读写障碍群体服务细则,将各地区公共图书馆分散的资源与服务加以系统、全面的整合,

打造具有普遍推广价值的读写障碍服务流程,将读写障碍群体服务中涉及的资源、设备、经费、人才支持等纳入地方政府的政策保障范围。还要发挥图书馆行业协会的专业服务优势,借鉴和学习国外先进的服务理念,搭建读写障碍资源推广应用服务平台,在协会的统筹协调下组织会员开展学术研讨、专题策划和服务推广工作,推动读写障碍群体各项服务有条不紊地开展。

3.2 加强资源保障建设,提升服务专业性

丰富的馆藏资源和配套设施是公共图书馆服务得以深入开展的基础保证。^[20]从国内读写障碍症服务实践看,资源分散与共享受限是阻碍公共图书馆读写障碍群体服务深入开展的难题。国内公共图书馆应在充分借鉴成熟的制度框架和案例经验基础上,对现有图书、设备、空间等各类资源加以优化整合,提高服务的针对性,促进公共图书馆资源与服务的有效融合。①资源配置方面,对读写障碍人群纸质资源内容与质量进行严格把关,重点引进适宜读写障碍人群阅读的大字本以及文字段落间距开阔、图文并茂、内容简洁易于理解的文献资源,降低读写障碍人群对文献资源的理解难度。在数字资源配置上,引进适合读写障碍群体阅读的电子书、有声书以及 DAISY 格式书籍,让读写障碍群体能够更加全面、有效地识别和理解资源内容。在交互设施使用上,建立便于读写障碍用户自主检索的无障碍阅读网站,同时配备专门的辅助设备,方便读写障碍群体无障碍获取各类信息服务。②服务手段方面,根据该人群不同年龄层次(儿童、成人及老人)读者的信息获取与服务需求,借助 VR/AR 虚拟仿真技术手段,为读写障碍用户创建一个接近现实服务的阅读环境。公共图书馆通过对 VR/AR 系统中读写障碍群体参与的活动数据集进行提取、分析,从整体上掌握该群体的信息需求和活动偏好,为其提供更加精准、多元化的信息推送和个性化指导服务,提高读写障碍群体参与相关服务的期望。^[21]③读写能力训练方面,有条件的公共图书馆可发挥场馆空间优势,打造读写障碍群体服务实践基地,借助丰富的馆藏资源和专业服务团队,

开发设计适合不同读写障碍人群类型的培训课程和立体教材,以多元化的训练方式提升读写障碍群体服务的专业性。

3.3 创新宣传手段,寻求多方合作与支持

阅读障碍症相关知识在我国还不普及,民众的认知程度十分有限。因此,公共图书馆应结合读写障碍群体年龄和特点以及图书馆服务定位,从服务需求、计划制定、服务创新三个方面逐层推进,积极制定具有本馆或本地特色的读写障碍服务推广计划,为读写障碍群体提供更具包容性的服务内容。馆内宣传方面,编制读写障碍手册,面向广大读者普及读写障碍知识,为读写障碍学生及家长推荐适宜的阅读书目、数字资源及工具包。线上网络宣传方面,借助图书馆网站、微博、微信、抖音等新媒体社交平台,以动画视频、互动直播的方式开展读写障碍症相关资讯的推广工作,让更多人充分了解和正视读写障碍形成机理,使读写障碍群体在社会上获得更多的理解、尊重和服务。

公共图书馆应当与社会相关机构建立广泛的联络、沟通和协调机制,在互助共赢框架下寻求多方合作。读写障碍症作为一种隐性神经性系统疾病,其致病根源具有显著的个体复杂性。公共图书馆面向读写障碍人群提供服务,首先应加强与医疗、教育机构之间的深度合作,了解掌握读写障碍病理形成原因、群体行为表现和工具辅助服务方法,进行专业全面的训练,使图书馆员能够对读写障碍群体潜在服务需求作出科学的研判、评估与分析。加大与社会公益组织、志愿者之间的信息交流合作,争取获得更多的公益性资源支持,为读写障碍群体提供更多专业化服务。其次,发挥公共图书馆与社会相关机构在资源、人才上的服务优势,拓展项目合作内容,对读写障碍服务内容和形式进行深度挖掘,积极开拓具有创新引领性服务活动品牌,提升公共图书馆整体影响力。^[22]再次,重视与国内外图书馆之间交流与合作,学习借鉴其先进的管理经验和做法,实现读写障碍群体服务持续稳定开展。如深圳、中山等地通过建立特殊儿童服务中心,并培养专业社工

为儿童提供干预服务,已成为国内为数不多的成功实践例证。^[23]

3.4 构建专业化运营服务团队

读写障碍服务是一项专业性强、服务难度大的工作,需要具有专门知识的馆员对读写障碍症患者进行专业化、个性化的帮扶指导。因此,公共图书馆应根据读写障碍群体的现实服务需求,积极做好专业化团队组建工作。首先,组建由图书馆学、心理学、医学等多种学科知识(专业人员组成)的读写障碍服务团队,同时吸收具有丰富实践经验的专兼职志愿者加入,为读写障碍读者提供参考咨询、学习支持、技术辅助、人际交往等方面的多层次的知识服务。其次,制定图书馆读写障碍服务计划、服务内容和合作推广方案等。再次,不断提升专业团队人员素质。一方面可选派骨干人员到服务成效显著的公共图书馆学习研修,提升服务能力,丰富实践经验;另一方面可邀请国内相关领域专家学者到馆开讲座或授课培训,提升团队成员的理论素养和服务能力。

4 结语

读写障碍人群是社会弱势群体的一个组成部分。从国内外理论研究和实践探索看,我国大陆地区公共图书馆读写障碍服务还处在初步阶段,但目前已有东莞、嘉兴、南宁等公共图书馆开展积极探索实践,为公共图书馆读写障碍服务积累了宝贵的经验。各级公共图书馆在提高认识、做好读写障碍服务规划建设的同时,应以更加积极主动的姿态,加大对相关交叉服务问题的深入研究,强化与医疗卫生、心理咨询、教育机构建立广泛而密切的合作关系,确保读写障碍群体也能够充分享有公共图书馆无差别服务的权利,在不断实践和总结经验的基础上,加快促进公共图书馆读写障碍群体服务能力的提升。

参考文献

- [1] Definition Consensus Project[EB/OL]. (2002-11-12)[2021-03-25]. <https://dyslexiaida.org/definition-consensus-project/>.
- [2] 王慧莹. 关注读写困难儿童:拯救聪明的“笨小孩”[N]. 中国妇女报,2013-04-03(3).

- [3] IFLA. 读写障碍人士的图书馆服务指引——修订和扩展[EB/OL]. (2014-12-01)[2021-04-20]. https://www.ifla.org/files/assets/lsn/publications/guidelines-for-library-services-to-persons-with-dyslexia_2014-zh.pdf.
- [4] 马捷,赵天缘,徐晓晨. 国内外公共图书馆面向阅读障碍症群体服务的比较分析[J]. 图书情报工作,2018,62(20):24-32.
- [5] 束漫,孙蓓. 图书馆“阅读障碍症”群体服务的理论与实践[J]. 中国图书馆学报,2014(4):92-99.
- [6] 王蓉,苏丽平,田花蔓,等. 我国公共图书馆“读写障碍症”服务的调查与对策分析[J]. 图书情报工作,2014(12):64-70.
- [7] 赵晓华,金强华,苏丽平. 嘉兴市图书馆“读写困难症”儿童服务案例分析[J]. 图书馆杂志,2015(10):26-32.
- [8] 李晶晶. 中美阅读障碍儿童阅读权利制度保障比较研究[J]. 图书馆建设,2017(5):17-23.
- [9] 宋双秀,束漫. 英国公共图书馆“阅读障碍症”群体服务研究[J]. 国家图书馆学刊,2014(4):3-9,22.
- [10] 戚敏仪. 图书馆面向未成年人阅读障碍症群体服务评价指标体系构建与实证研究[J]. 情报探索,2021(3):99-106.
- [11] 杨彦嫦. 公共图书馆为阅读障碍儿童服务策略研究[J]. 山东图书馆学刊,2015(1):56-59.
- [12] 央广网. 我国1500万学生受读写困难困扰极少数得到专业矫治[EB/OL]. (2016-03-24)[2021-04-20]. http://edu.cnr.cn/list/20160324/t20160324_521696328.shtml.
- [13] 束漫,宋双秀. 公共图书馆“读写困难症”儿童服务的推广问题研究[J]. 图书馆杂志,2015,34(10):13-19,84.
- [14] 程玉芳,董强. 嘉兴市图书馆为读写困难儿童服务实践研究[J]. 图书馆研究与工作,2018(1):81-83. (下转第40页)

分镜头脚本。分镜头脚本需要按照视频内容的顺序,详细记录每一场景拍摄时所用的景别、画面内容、人物台词、拍摄技巧以及素材编号等诸多项目,最后在拍摄完成收到素材后,剪辑之前,高校馆剪辑人员要熟悉手里拥有的素材,尽量根据事先设计好的分镜头脚本搭建视频架构进行剪辑。如果素材和事先预想的有出入,或是拍到了一些超出原先设计的有惊喜的素材的话,就要及时作出调整。剪辑时,要围绕视频主线,按照视频架构分段进行剪辑,注意视频要有开篇、过渡、高潮和结尾。剪辑后要重新回看,认真总结经验,不断提高视频拍摄制作水平。

5 结语

短视频发展到现在,已融入人们生活,成为公众日常获取信息、分享生活花絮和休闲娱乐的重要传播媒介。近两年,我国部分高校图书馆积极利用微视频开展服务,提升微视频制作的能力,产出更多精良的内容,以推动和宣传高校图书馆的资源、活动和服务,激发大学生读书的热情,

吸引他们参与和互动,推动高校图书馆的发展。无论从内容策划到后期制作,从坚持更新到积极推广,高校图书馆微视频服务都在不断地探索实践,总结经验,实现创新发展。

参考文献

- [1] 中国互联网络信息中心发布第47次《中国互联网络发展状况统计报告》[EB/OL][2021-02-03]. http://www.cnnic.net.cn/hlwfzyj/hl-wxzb/hlwtjbg/202102/t20210203_71361.htm.
- [2] 中国互联网络信息中心发布第48次《中国互联网络发展状况统计报告》[EB/OL][2021-09-15]. http://www.cnnic.net.cn/hlwfzyj/hl-wxzb/hlwtjbg/202109/t20210915_71543.htm.

吴国武 福州大学图书馆助理馆员。

姜景女,福州大学图书馆情报学专业2019级硕士研究生。

(收稿日期:2022-09-01。)

(上接第34页)

- [15] 周明. 少儿图书馆“读写落后”儿童辅导训练的课程设计——以南宁市少年儿童图书馆为例[J]. 河南图书馆学刊,2020(3):135-137.
- [16] 万宇,任便便. 公共图书馆面向阅读障碍群体数字化信息服务研究[J]. 图书馆建设,2020(S1):218-221,224.
- [17] MedicineNet. What are the six different types of dyslexia? [EB/OL]. (2020-08-27) [2021-06-17]. <https://www.medicinenet.com/dyslexia/article.htm>.
- [18] 黄嘉琦,束漫. 英国公共图书馆面向特殊群体的阅读推广[J]. 图书馆论坛,2020(5):142-149.
- [19] 王政,洪伟达. 图书馆为阅读困难群体服务研究[J]. 图书馆工作与研究,2014(11):92

-95.

- [20] 招建平,方筱盈,苏丽平. 广州图书馆读写困难症儿童服务研究[J]. 国家图书馆学刊,2015(6):66-70.
 - [21] 丁家友,郭欣宜. 面向公共图书馆残障群体服务的VR/AR技术应用[J]. 图书馆论坛,2021(10):60-68.
 - [22] 黄耀东,钟凤贵. 美国公共图书馆与社会服务机构协同开展阅读障碍症儿童服务的研究[J]. 图书馆建设,2016(11):5-12.
 - [23] 田花蔓,束漫,王波. 美国公共图书馆“阅读障碍症”群体服务研究[J]. 图书情报工作,2014(12):40-44,25.
- 柏晓静 女,山东滨州市图书馆馆员。
(收稿日期:2022-01-21。)