

公共图书馆 弱势群体服务探析

GONGGONG TUSHUGUAN RUOSHI QUNTI FUWU TANXI

郭桂英 张东辉 编著



东北师范大学出版社
NORTHEAST NORMAL UNIVERSITY PRESS

公共图书馆 弱势群体服务探析

GONGGONG TUSHUGUAN RUOSHI QUNTI FUWU TANXI

郭桂英 张东辉 编著

东北师范大学出版社
长 春

图书在版编目 (CIP) 数据

公共图书馆弱势群体服务探析/郭桂英, 张东辉编著. —长春: 东北师范大学出版社, 2014. 5
ISBN 978 - 7 - 5602 - 9952 - 5

I. ①公… II. ①郭… ②张… III. ①公共图书馆—边缘群体—读者服务—研究 IV. ①G252

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 093547 号

□策划编辑: 李敬东

□责任编辑: 李敬东 □封面设计: 刘 强

□责任校对: 孔垂杨 □责任印制: 刘兆辉

东北师范大学出版社出版发行
长春净月经济开发区金宝街 118 号 (邮政编码: 130117)

网址: <http://www.nenup.com>

东北师范大学出版社激光照排中心制版

河北省廊坊市永清县晔盛亚胶印有限公司

河北省廊坊市永清县燃气工业园榕花路 3 号 (065600)

2015 年 3 月第 1 版 2015 年 3 月第 2 次印刷

幅面尺寸: 148 mm×210 mm 印张: 8 字数: 240 千

定价: 44.00 元

前言

公共图书馆在国际上被公认为是保障现代社会有效运行的制度安排，与义务教育一起被称为维系现代社会政体有效运行的两大基石，甚至成为民主社会的一种象征，因而被认为需要向所有人平等提供。在我国，公共图书馆的价值始终没被广为人知和利用。新世纪以来，随着我国政府向服务型政府定位的转变，以及构建社会主义和谐社会的基本国策的贯彻执行，国内外有关图书馆权利与职业道德等行业政策的颁布，促使公共图书馆朝着社会化、平民化、人性化方向发展，使公共图书馆成为教育、文化和信息的有生力量，以及透过人们的心灵促进和平和精神幸福的基本力量。正是在这样的背景下，弱势群体服务的研究与实践越来越引起公共图书馆界的重视。

国际社会学界、社会工作和社会政策界达成了基本共识：弱势群体是指社会上的部分人，由于先天或后天的条件制约，缺乏较强的竞争力，不能或只能很少地占有社会资源，因此不能获得较好的社会职业，使其收入分配较少或很少，只能过着水平较低的、主要是维持生存的生活，同时缺乏抵抗各种风险的能力，也缺乏依靠自己来改善其境遇的可能性，并在政治、文化和心理上都处于社会边缘。

国际图联/联合国教科文组织《公共图书馆宣言》（1994年）宣称：“公共图书馆是传播教育、文化和信息的一支有生力量，是促使人们寻找和平和精神幸福的基本资源。”公共图书馆在进入新世纪以来，一直倡导对他人的关怀，在希望提升公共图书馆的地位，从而充分发挥其应有作用的同时关注社会中的各个群体，希望在互动、交流、合作中使人

们意识到在人类的整体利益的基础上建构一种共同和谐文化的可能性与必要性。

本书在阐述公共图书馆精神与社会责任、公共图书馆在公共文化服务体系中的定位与服务、弱势群体的界定与特点以及公共图书馆弱势群体服务的必要性的基础上,介绍国内外公共图书馆弱势群体服务的发展历程,并就目前我国公共图书馆面对的弱势群体中的各具体人群的情况以及公共图书馆应开展的针对性服务进行了详细阐述,列举了有代表性的案例。同时,通过对国内外公共图书馆弱势群体服务的比较与分析,总结出对我国公共图书馆目前开展弱势群体服务的启示。本书还简述了公共图书馆服务管理的内涵、特征、理念及内容,列举了公共图书馆弱势群体服务管理的几个重要环节。最后笔者就本书的内容进行了总结并提出了建议。

另外,本书结合党的十八届三中全会通过的《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》提出的“废止劳动教养制度,完善对违法犯罪行为的惩治和矫正法律,健全社区矫正制度”,对公共图书馆开展“社区矫正”服务以及为城镇化进程中出现的“失地农民”应开展的服务进行了系统阐述。

在本书的编写过程中,笔者参考了同行们的研究成果,在此表示感谢!

由于笔者水平有限,书中不足及纰漏之处希望得到业界同仁的宽宥指正。

目 录

1 绪 论	1
1.1 研究背景	1
1.2 本书的研究意义	6
1.3 本书的主要内容	10
2 公共图书馆弱势群体服务概述	11
2.1 公共图书馆由机构走向制度	11
2.2 公共图书馆精神与社会责任	16
2.3 公共图书馆在公共文化服务体系中的地位与作用	28
2.4 弱势群体的界定及特点	48
2.5 公共图书馆弱势群体服务的必要性	53
3 国外公共图书馆弱势群体服务	62
3.1 概 述	62
3.2 历史沿革	63
4 国内公共图书馆弱势群体服务	93
4.1 概 述	93
4.2 历史沿革	93
5 公共图书馆面向弱势群体的针对性服务	112
5.1 老年人	112
5.2 残疾人	126
5.3 未成年人	146
5.4 城市低收入人群	166

5.5 农 民	175
5.6 灾 民	184
5.7 服刑人员	189
6 公共图书馆弱势群体服务管理	203
6.1 公共图书馆服务管理概述	203
6.2 公共图书馆弱势群体服务管理举要	212
7 结论与建议	217
7.1 结 论	217
7.2 建 议	235
参考文献.....	242

1 绪 论

公共图书馆是现代社会保障公民信息（或知识、文化）权利的制度安排。在各种图书馆类型中，公共图书馆是一种非常特殊的类型，尽管公共图书馆的业务流程看上去和其他类型的图书馆相差不大，但公共图书馆所承担的基本职能是保障公民获取知识和信息的权利，这既是公共图书馆发展所必须受到的制约，同时又是公共图书馆发展的独特优势。作为公益事业，它从创建伊始便秉承免费、开放、平等、自由等人文理念，并在长期发展中不断扩展着对弱势群体的知识服务，从最初为弱势群体打开知识大门到关注他们获取知识和信息的权利，再到帮助弱势群体增长知识素养，可以说公共图书馆为弱势群体服务的广度和深度都在不断拓展。

1.1 研究背景

1.1.1 公共图书馆由机构走向制度

现代图书馆学对公共图书馆常见的说法是将图书馆当成“社会制度”（Social Institution）。出现这一说法的背景是公共图书馆产生后图书馆人对于公共图书馆在保障公民文化权利与信息权利、推进社会民主制度建设方面的社会价值方面认识的提升。《图书馆杂志》2013年第7期发表了范并思教授《公共图书馆的制度研究：十年回顾与述评》一文，该文阐述了图书馆学对图书馆的认识经历了从机构到制度的变化过

程。在西方图书馆 20 世纪前几十年和中国图书馆学 20 世纪的论著中,图书馆被当成一个机构。将图书馆当成一个社会机构的认识曾经正确解释了公共图书馆的促进社会交流的社会价值。当人们认识到公共图书馆具有保障公民权利、促进社会民主的社会价值后,便越来越倾向于将图书馆当成一种社会制度,并意识到只有自觉使公共图书馆成为社会制度设计的有机组成部分,公共图书馆的发展才有可持续性。然而尽管公共图书馆这一图书馆类型对图书馆学和图书馆事业有如此重大的意义,但以往的中国图书馆学并不能认识到这点。公共图书馆面向社会大众的服务曾被当作低层次服务,对这些服务的研究也不被主流图书馆学家所关注。

2000 年前后,世纪之交的中国图书馆人开始反思 20 世纪 90 年代的图书馆市场化价值和对于数字信息技术的盲目崇拜,图书馆人文精神开始受到关注。2002 年范并思教授发表了《维护公共图书馆的基础体制与核心能力——纪念曼彻斯特公共图书馆创建 150 周年》,开启了我国公共图书馆制度研究;2004 年《中国图书馆学报》发表了范并思教授《公共图书馆精神的时代辩护》一文,为公共图书馆走向开放、公平、免费的公益性服务提供了理论武器。同年,蒋永福用“制度安排”更精练地表达了这一意思;2005 年开始的“21 世纪新图书馆运动”进一步推动了我国图书馆界关于公共图书馆制度的研究。目前,公共图书馆的制度研究形成十大领域:智识自由、图书馆权利、普遍服务、公平获取、弱势群体的特殊服务、图书馆服务体系建设、图书馆立法、知识产权和隐私、图书馆绩效评估和图书馆社会责任。各领域间互有交叉。

政策层面,2004 年前后,我国政府开始向服务型政府定位转变,构建社会主义和谐社会的基本国策开始贯彻执行。从 2005 年以来,党和国家在许多政策文件中反复强调了公共图书馆的公益性文化事业单位的发展定位,公共图书馆核心思想(即公共图书馆的普遍价值观与公益、自由、平等思想)在国家政策中逐步得到确立。2013 年初,文化部出台了《全国公共图书馆事业发展“十二五”规划》,提出到“十二五”末期,逐步建立覆盖城乡、结构合理、功能健全、实用高效的服务网络,带动全国图书馆事业发展,使公共图书馆在公共文化服务体系和

公共数字文化建设中发挥主体作用,使公共图书馆成为人民群众基本文化需求的重要阵地的总体目标。这是我国第一次对公共图书馆事业发展作出的五年规划,说明政府对公共图书馆事业日益重视,对其社会功用的认识越来越深刻,公共图书馆已经成为社会制度设计的有机组成部分。

1.1.2 我国图书馆理论界掀起了图书馆理念研究的热潮

2004年,中国图书馆学会举办了以“百年图书馆精神”为主题的学术年会,2005年又将“图书馆权利”列入学术年会分主题。从2004年开始,通过中国图书馆学会等专业组织的策划与推动、专业期刊的倡导与呼吁、学者的研究与宣扬以及大众媒体的推波助澜,在全国广泛传播了普遍均等思想、图书馆权利思想、图书馆精神、图书馆职业道德和图书馆核心价值观等图书馆理念,并引发了关于这些图书馆理念的研究热潮,开设了“21世纪新图书馆运动论坛”,推动了普遍均等公共图书馆思想的迅速传播。中国图书馆学会于2008年10月发布的《图书馆服务宣言》中提出的“普遍开放、平等服务、以人为本”的基本原则,即是理论研究结出的“坚实的果子”。对社会普遍开放、平等服务、以人为本等现代图书馆理念被中国图书馆人接受,成为图书馆核心价值观。

1.1.3 公共图书馆理念的成功实践

2000~2005年是公共图书馆精神历史性回归的六年,而自2006年以来则是公共图书馆精神向实践全面推进阶段。广东、浙江等地的公共图书馆界主张弘扬公益、自由、平等的公共图书馆思想,不约而同地开始了以人文发展为中心的公共图书馆服务体系的创建。广东流动图书馆、深圳图书馆之城、东莞集群图书馆、佛山市联合图书馆、杭州公共图书馆“一证通”服务网络、苏州城区总分馆制等均是公共图书馆思想的成功实践。这些成功实践,不仅保障了民众的图书馆权利和阅读权利,而且充分发挥了公共图书馆在构建公共文化服务体系中的重大作用;不仅创新和丰富了我国公共图书馆的发展理念,而且将对我国公共图书馆事业的未来发展产生积极而深远的影响。

1.1.4 社会公众对自由、平等地利用图书馆的基本文化权利意识的觉醒

在2004年前后我国爆发了“国图事件”、“苏图事件”等影响较大

的“公共图书馆事件”之后，媒体，尤其是网络媒体对公共图书馆的发展状况予以了较高的关注，据统计，当时全国各地的各种大众媒体对于图书馆的报道多达 1800 余次。这些新闻媒体的报道与公众对“公共图书馆事件”的关注，不但反映了社会公众图书馆权利意识的觉醒，而且体现了社会公众对其基本文化权利的诉求。

1.1.5 我国图书馆界开始关注弱势群体服务的理论与实践探索

在其他相关学科研究、国外研究成果引进和国内社会实践与舆论的共同推动下，国内图书情报界在 20 世纪末、21 世纪之初开始关注弱势群体。这一时期关于图书馆精神、图书馆使命和图书馆核心价值的研究将人们的视线引向了“图书馆为何存在以及如何存在”这一核心问题，进而成为后续的图书馆服务体系等相关研究课题的理论基础。国内图书情报界的研究与实践开始强调人文关怀。

与发达国家相比，我国弱势群体公共图书馆服务研究起步较晚，因为国内真正意义上的公共图书馆弱势群体服务研究开始于 2000 年以后。随着公共图书馆人文理念的不断深入，许多公共图书馆以帮扶弱势群体为己任，采取各种措施为弱势群体提供服务，与此同时公共图书馆弱势群体服务研究也开始进入图书情报界理论研究的视野，到 2005 年开始升温。其中，王子舟和范并思教授对公共图书馆弱势群体服务从理论高度进行研究，分别提出了“弱势群体的知识援助制度”和“信息公平与信息保障制度”。王素芳对国外公共图书馆弱势群体服务研究进行了梳理，认为弱势群体问题，与其说是一个服务问题，不如说是一个政治问题。谭祥金指出，公共图书馆为弱势群体服务是应尽的责任。另外，李昭醇提出，公共图书馆应该服务于弱势群体，陈一梅对图书馆开展弱势群体信息素质培养进行了探讨。上述学者在图书馆弱势群体服务领域，均有开拓性的研究成果，是图书馆界弱势群体研究的重要学者。公共图书馆在平等服务的基础上加强了对弱者的关注，热情为弱势群体提供各种知识和信息服务。知识可以改变命运，这不但是贫困者摆脱贫困的希望，亦是社会公平和社会进步的一种动力。

1.1.6 公共图书馆为弱势群体服务是历史赋予我们的使命

中国有中国的国情，我们曾经的一些做法或口号“背叛”或“践

踏”了公共图书馆精神。中国的国情应该是中国的贫困人口更多，低文化程度、低信息能力的人口更多，因此中国比发达国家更加需要维护公共图书馆的制度与理念。当前，我国正处于全面建成小康社会的关键时期，是深化改革开放、加快转变经济发展方式的攻坚时期，也是推动社会主义文化大发展大繁荣、增强国家文化软实力、进一步推进公共文化服务体系建设的重大战略机遇期，公共图书馆为弱势群体服务是历史赋予我们的使命。

2013年11月12日中国共产党第十八届中央委员会第三次全体会议通过的《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》指出：“紧紧围绕建设社会主义核心价值体系、社会主义文化强国，深化文化体制改革，加快完善文化管理体制和文化生产经营机制，建立健全现代公共文化服务体系、现代文化市场体系，推动社会主义文化大发展大繁荣”；“紧紧围绕更好保障和改善民生、促进社会公平正义，深化社会体制改革，改革收入分配制度，促进共同富裕，推进社会领域制度创新，推进基本公共服务均等化，加快形成科学有效的社会治理体制，确保社会既充满活力又和谐有序”。

从党的十八大到全国“两会”，“中国梦”以其清新的理念和亲和的风格迅速被中国社会所认同。实现中国梦，道出了全国各族人民的心声，凝聚了全国各族人民的共识。实现中华民族伟大复兴的中国梦，就是要实现国家富强、民族振兴、人民幸福。“三个必须”勾画出了实现中国梦的具体路径：实现中国梦必须走中国道路，坚定不移地沿着中国特色社会主义道路奋勇前进；实现中国梦必须弘扬中国精神，传承发展以爱国主义为核心的民族精神和以改革创新为核心的时代精神；实现中国梦必须凝聚中国力量，以13亿中国各族人民的大团结汇集起不可战胜的磅礴力量。中国科协主席韩启德在2013年科协年会上指出：“要实现民族复兴的中国梦，基础是实现一百年来中国人的科技强国梦和教育兴国梦”。公民的科学素养是国家进步的基石，提高人民群众的科学文化素质是公共图书馆的使命之一。在全民共筑中国梦的背景下，公共图书馆如何担负起社会责任，完成历史赋予我们的使命，在推进基本公共服务均等化过程中，把为弱势群体服务落到实处，从知识、信息的角度

维护社会的公正，是历史赋予我们的使命，也是需要我们公共图书馆工作者认真思考、努力践行的一个命题。

1.2 本书的研究意义

1.2.1 唤起国民关爱弱势群体的道德之心，重塑健康的道德伦理，构建和谐社会

弱势群体在社会竞争中处于不利地位，并缺乏相应发展潜能。据相关学者估计，当前我国弱势群体规模在 1.8 亿人左右，约占全国总人口的 14%。应该说，弱势群体达到这样的规模和比例，已经对改革、发展与稳定形成了严重影响，成为全社会共同关注的一个重大问题。弱势群体在任何社会中都存在，学术界一般把弱势群体分为两类：生理性弱势群体和社会性弱势群体。前者沦为弱势群体，有着明显的生理原因，如年龄、疾病等；后者则基本上是社会原因造成的，如下岗、失业、受排斥等。从当前我国弱势群体的整体情况看，主体是社会性弱势群体。这一具有相当规模的新生弱势群体是我国 20 世纪 80 年代特别是 90 年代以来社会经济高速发展，社会结构快速转型的产物。他们的存在是与社会结构的不合理、不公平相联系的。从伦理角度对我国社会弱势群体问题的分析与思考来看，弱势群体现状呈现的是道德尴尬。弱势群体深受物质和精神的双重困扰，使社会主义的最高道德目标——追求人的解放和人的自由全面发展遭遇了前所未有的尴尬。社会主义作为一种制度文化就是通过合理的制度安排体现社会公平。但当前数目庞大的弱势群体不仅其基本生活需求处于较低水平甚至得不到满足，而且必须面对改革深化和社会发展分化带来的新压力，包括住房、医疗、子女教育、养老保障等问题；同时他们对于家庭变故、灾害以及社会风险在经济上和心理上的承受能力和抵御能力较弱，具有较强的相对剥夺感、受歧视感和社会生活的边缘感。这样的生活现状不仅有损弱势群体的人格发展和身心健康，而且会影响到他们的子女的健康成长和价值取向。这种发展的实际结果与发展的预定目标正好相反的趋势，正是社会主义最高目标——人的自由而全面发展所遭遇的道德尴尬。无视或漠视弱势群体的

利益势必会在很大程度上危及社会的和谐与发展。因为弱势群体的经济承受力低、风险抵御力弱,加之政治地位低,情绪怨言缺乏正常的表达渠道,往往蕴藏着巨大的社会安全隐患,是各种社会越轨行为的温床,甚至会演变成为反社会行为的发酵剂、催化剂。现阶段,我国一些地方弱势群体集体上访、堵塞交通等事件的不断出现,说明社会弱势群体问题已经成为改革过程中不容回避的问题了,社会安全运行与和谐发展的道德基础正在面临严峻的考验。我们要发扬中华民族正义仁爱、扶贫济困的传统美德,营造一个扶助弱势群体的社会环境,重塑健康的道德伦理。政府运用其特有的国家权威和制度体系,在对整个弱势群体的社会支持网络中占有主导地位。但是,仅靠政府单一的政策支持是难以满足其需要的,还应把各方面的社会力量都组织协调起来,充分发挥综合性社会支持网络的作用。关心弱势群体不只是政府的责任,也是全社会的责任。只有高度关心弱势群体,才会形成良好的社会氛围,才能促进社会不断进步,不断地走向公正,从而构建和谐社会。

1.2.2 明晰公共图书馆精神与社会责任

图书馆的职业精神是一个社会的图书馆专业人员共同信奉的原则和信念,它蕴涵在图书馆职业的核心价值观(core values)中,是职业行为规范(code of conducts)的基础,也是凝聚职业各肢体(实践、教育和研究)的精神力量。它赋予图书馆职业崇尚理性和知识、维护知识获取的平等权利、追求知识获取的最大化等理念。公共图书馆要实现保障公民文化权利与信息权利,推进社会民主制度建设方面的社会价值,就必须发扬公共图书馆精神。民主的发展依赖于社会成员的良好教育,也依赖于知识、思想和信息的无限开放。社会教育曾是1949年版《公共图书馆宣言》的重要主题,认为公共图书馆提供了自我教育的机会,指出“民主社会的公民需要这种自我教育的机会,今天复杂多变的生活使这种需要变得更加迫切”。

1959年,美国学者奥斯卡·刘易斯在《五个家庭:关于贫困文化的墨西哥人实例研究》一书中,首次提出“贫困文化”的概念。他认为,穷人由于长期生活于贫困之中,结果形成了一套特定的生活方式、行为规范、价值观念等,即“贫困亚文化”。此种亚文化一旦形成,便

会对周围的人，特别是穷人的后代产生影响，从而代代相传。贫困于是在这种亚文化的保护下得以维持和繁衍。研究贫困文化得出的必然结论是，要消灭贫困，首先必须改造贫困文化。只有穷人抛弃了自暴自弃、不求上进、宿命论的价值观念，而接受了积极进取、不懈奋斗的价值观时，贫困才真正有可能走向消失。世界银行在 2004 年全球扶贫大会提出的《概念框架》中明确指出：“对于贫困人口，应通过挖掘他们的知识、技能和积极性来摆脱贫困；知识援助是从根本上解决贫困的有效途径。”因此，图书馆界同仁应承担社会责任，视关爱、扶持、帮助弱势群体为己任，履行社会教育职能，提高弱势群体的信息素养与自我学习的能力，这样才能从根本上解决社会弱势群体问题。

知识与信息的开放（可自由获得），自 19 世纪开始就是由公共图书馆制度承担的，直到现在，公共图书馆仍然是最好的保障社会信息公平的机构制度。在信息社会中，人们获取信息的渠道非常多，只要具备一定知识、技术或金钱，就很容易从多样化的信息传播渠道中获取自己所需的知识或信息。互联网所带来的信息公平主要是地域间的信息公平，即利用互联网，以往信息资源严重匮乏地区的社会成员可以获得与信息资源丰富地区人们基本相当的信息。但是，由于社会经济、文化差异的存在，仍有部分社会成员在获取知识或信息方面处于极端弱势的地位。他们不但缺乏通过网络自由获取信息的技术能力，也缺乏通过产业化的信息服务机构获取信息的财力，尤其在发展中国家，这种信息弱势人群在总人口中占有相当比例。他们的信息匮乏已成为这种国家民主政治进程的最大障碍，而目前可以为他们提供信息保障的机构/制度，仍只有公共图书馆。

信息化社会比以往更需要图书馆职业精神对市场力量形成制衡，以弥补市场带来的消极后果。一个社会如果在信息政策和公共讨论中，听不到图书馆职业精神所代表的、维护公众利益的声音，这个社会的和谐发展将是不可想象的。当前，我国正在以前所未有的步伐走向民主政治，而实现社会的信息公平则是实现民主政治的前提。公共图书馆为弱势群体服务正是弘扬图书馆精神、履行社会责任的具体体现。

1.2.3 探索当前环境下公共图书馆为弱势群体服务的途径与方法

20 世纪 90 年代以来,随着互联网的普及、网上资源的增长、搜索引擎的广泛使用、移动阅读设施的出现,不少人开始怀疑公共图书馆继续存在的价值,公共图书馆开始面临严峻的正当性危机。面对挥之不去的公共图书馆正当性危机,世界各国实施了针对上述问题的若干大型调研,而几乎所有研究都十分肯定地证实了公共图书馆继续存在的合理性,这也引发了公共图书馆界对数字化技术背景下公共图书馆使命的再思考。其中一种意见认为,公共图书馆应该强化其促进社会和谐与公民参与的使命;用户服务是图书馆发展战略的核心,是重中之重;保证信息的平等获取是图书馆使命的重要部分,是图书馆职业的基础,渗透在我们所做的一切工作之中。

网络时代是关注“长尾”(The Long Tail)、发挥“长尾”效益的时代,根据维基百科,“长尾”这一概念是由《连线》杂志主编克里斯·安德森在 2004 年 10 月的《长尾》一文中最早提出,用来描述诸如亚马逊和奈飞之类网站的商业和经济模式。“长尾”实际上是统计学中幂律(Power Laws)和帕累托分布(Pareto distributions)特征的一个口语化表达。过去人们只能关注重要的人或重要的事,如果用正态分布曲线来描绘这些人或事,人们只能关注曲线的“头部”,而将处于曲线“尾部”、需要更多的精力和成本才能关注到的大多数人或事忽略。例如,在销售产品时,厂商关注的是少数几个所谓“VIP”客户,无暇顾及在人数上居于大多数的普通消费者。而在网络时代,由于关注的成本大大降低,人们有可能以很低的成本关注正态分布曲线的“尾部”,关注“尾部”产生的总体效益甚至会超过“头部”。例如,某著名网站是世界上最大的网络广告商,它没有一个大客户,收入完全来自被其他广告商忽略的中小企业。图书馆界也十分重视这个问题,迈克尔·斯蒂芬森在 ALA TechSource 上解释到:“当我们面对读者时,我们应该牢记我们应服务所有人。”弱势群体是处于“尾部”需要我们关注的人群,公共图书馆要在公共文化体系中发挥作用,面对网络技术给公共图书馆带来的冲击找准定位与发展方向,就应以开放的姿态,及时了解和掌握国际图联及国外的先进理念与方法,积极探索当前环境下公共图书馆为

弱势群体服务的途径与方法。

1.3 本书的主要内容

从整体上看,国内公共图书馆弱势群体服务仍处于自我发展阶段,弱势群体服务在国内公共图书馆发展的深层次根源和动力上没有凸显、服务的方式比较单一、服务的内容较为表层,没有制度化的实施方案,且缺乏深层次的、消除弱势群体利用图书馆障碍的措施。针对这些问题,本书的研究将包括以下几个方面:

(1) 作为公共服务部门的公共图书馆可能面临的弱势群体的界定及其特点;

(2) 公共图书馆精神与社会责任;

(3) 公共图书馆在公共文化服务体系中的定位与服务;

(4) 公共图书馆弱势群体服务的必要性;

(5) 国外和国内公共图书馆弱势群体服务;

(6) 目前国内公共图书馆弱势群体服务存在的问题与国外经验的启示;

(7) 弱势群体中的各类型人群的特点、需求及图书馆针对性服务;

(8) 公共图书馆弱势群体服务管理。