

Research on the Service Innovation of Public Library for Special Groups

Yonghong Da

Xinjiang Library, Urumqi, Xinjiang, 830000, China

Abstract

Cultural equity stands as a vital indicator of social progress. As the cornerstone of public cultural services, the service quality of public libraries for vulnerable groups—particularly persons with disabilities and the elderly—directly determines the effectiveness of cultural welfare policies. Current services for these groups in China's public libraries face challenges including outdated concepts, limited content, and inadequate technological support, failing to meet diverse needs. This paper proposes five innovative approaches: conceptual reform, content diversification, operational model innovation, technological enhancement, and institutional safeguards. By embracing the principles of “equality, inclusivity, and empowerment,” it aims to establish diversified service systems and intelligent support mechanisms, while improving long-term institutional safeguards. These measures are designed to protect the cultural rights of vulnerable groups, facilitate their social integration, and advance the high-quality development of public cultural services.

Keywords

public library, special group, service innovation, cultural equity, social integration

公共图书馆对特殊群体的服务创新研究

达永红

新疆图书馆，中国·新疆 乌鲁木齐 830000

摘要

文化公平是社会文明的重要标志，公共图书馆作为公共文化服务的核心阵地，其对残障人士、老年人等特殊群体的服务质量，直接关系到文化惠民政策的落地成效。当前中国公共图书馆特殊群体服务存在理念滞后、内容单一、技术支撑薄弱等问题，难以满足群体多元需求。本文提出从理念、内容、模式、技术及保障机制五方面推进创新，树立“平等、普惠、赋能”理念，构建多样化服务体系与智能支撑体系，完善长效保障机制，旨在保障特殊群体文化权益，推动其社会融入，促进公共文化服务高质量发展。

关键词

公共图书馆；特殊群体；服务创新；文化公平；社会融入

1 引言

在社会发展的进程中，特殊群体的文化需求日益凸显，成为衡量公共文化服务是否完善的关键标尺。公共图书馆承载着传递知识、保障文化权益的重要使命，向特殊群体提供优质服务是其应尽的社会责任。随着老龄化加剧与残障人士权益保障意识提升，传统服务模式已难以适配特殊群体的个性化需求。保障特殊群体平等享有文化资源，不仅能填补其知识鸿沟，更能增强其社会归属感。公共图书馆积极优化特殊群体服务，既是响应时代号召的必然举措，也是推动公共文化事业迈向更高质量发展的重要支撑。

2 公共图书馆对特殊群体的服务创新的重要意义

2.1 保障文化公平，彰显社会正义

保障文化公平彰显社会正义，公共图书馆作为面向全体社会成员的公共文化机构，其服务的普惠性直接体现社会文明发展的程度。特殊群体由于生理或者社会条件的限制，在获取文化资源的过程中往往面临更多阻碍，这些阻碍不仅让他们难以平等享受文化成果，更可能加剧社会层面的隔阂^[1]。公共图书馆主动向特殊群体延伸服务触角，通过提供适配的文化资源以及便捷的获取渠道，能够有效打破这些客观存在的壁垒，让残障人士、老年人等群体都能无差别地接触知识与信息。这种平等的服务供给，本质上是对特殊群体文化权益的有力维护，并且能够让社会大众直观感受到公平正义的价值理念，推动形成包容友善的社会氛围，使每个社会成员都能在文化滋养中获得尊严与认同。

【作者简介】达永红（1974—），男，蒙古族，中国新疆巴州人，本科，馆员，从事图书管理、读者服务研究。

2.2 赋能特殊群体，促进社会融入

赋能特殊群体促进社会融入，特殊群体在社会参与中面临的困境，往往源于知识储备不足以及信息获取滞后带来的能力短板，这些短板使其在融入社会的过程中缺乏足够的信心与支撑。公共图书馆针对特殊群体的服务，不仅是提供书籍等基础资源，更在于通过系统性的知识传递与文化熏陶，提升他们的认知水平以及适应社会的能力。例如为老年人提供数字设备使用相关的知识服务，能够帮助老年人跨越数字鸿沟，使其更好地参与到智能社会生活中；为残障人士提供定制化的阅读资源，能够丰富他们的精神世界并且拓宽视野。当特殊群体通过图书馆的服务获得知识积累与能力提升后，他们参与社会活动的意愿会显著增强，同时在参与过程中能够展现自身价值，赢得社会的理解与尊重，这种双向的互动能够有效减少社会排斥，帮助特殊群体真正融入社会发展的主流，实现个人与社会的共同进步

2.3 完善公共文化体系，推动服务升级

完善公共文化体系推动服务升级，公共文化体系的完整性体现在对不同群体需求的覆盖程度，特殊群体的服务需求是公共文化服务体系中不可或缺的组成部分^[2]。中国公共文化服务体系在发展过程中，曾长期存在对特殊群体服务关注不足的问题，这使得体系建设在完整性与精细化方面存在欠缺。公共图书馆将特殊群体服务纳入重点发展范畴，针对这一群体的特点优化服务流程、丰富资源类型，能够填补公共文化服务体系中的薄弱环节，使体系结构更加完善。其二，为特殊群体提供服务的过程，也促使公共图书馆不断提升服务的专业性与灵活性，从资源采购、空间布局到服务方式都进行针对性调整，这种调整经验能够反哺整体服务质量的提升。同时，公共图书馆的实践能够为其他公共文化机构提供参考，带动整个公共文化服务领域提升对特殊群体的关注，推动公共文化服务体系朝着更普惠、更优质的方向发展

3 中国公共图书馆特殊群体服务的发展现状与问题

3.1 服务理念滞后，重视程度不足

服务理念滞后重视程度不足，部分公共图书馆仍将服务重心放在普通群体上，尚未真正树立面向全体社会成员的普惠服务理念，特殊群体的服务需求常常被置于次要位置。许多图书馆管理者对特殊群体服务的重要性认识不足，将相关服务简单等同于社会责任的附加任务，而非自身核心服务的有机组成部分，这种认知偏差直接导致服务推进缺乏主动性^[3]。基层图书馆尤为明显，其工作人员普遍缺乏针对特殊群体服务的专业认知，甚至存在对特殊群体的刻板印象，在服务过程中难以给予足够的尊重与耐心。这种理念上的滞后以及重视程度的欠缺，使得特殊群体服务在图书馆的整体工作规划中缺乏明确定位，资源投入与人员配置都难以得到有效保障，最终导致相关服务流于形式，无法切实满足特殊群

体的实际需求。

3.2 服务内容单一，针对性不足

服务内容单一针对性不足，当前多数公共图书馆面向特殊群体的服务内容仍停留在基础阅读层面，以提供盲文书籍、大字读物等传统资源为主，内容多集中于文学类通俗读物，缺乏与特殊群体生活、学习以及就业相关的实用型资源。这些服务内容未充分考虑不同特殊群体的差异化需求，例如针对听障人士的手语相关资源、针对视障人士的技能培训资料以及针对心智障碍人士的认知类读物都极为匮乏。部分图书馆虽尝试拓展服务，但多为简单复制普通群体的活动形式，未结合特殊群体的生理特点与认知习惯进行调整，导致活动吸引力不足。这种内容上的单一化以及针对性的缺失，使得特殊群体难以从图书馆服务中获得真正有效的支持，进而降低了他们使用图书馆服务的积极性与频率。

3.3 服务模式固化，服务覆盖面有限

服务模式固化服务覆盖面有限，中国公共图书馆特殊群体服务仍以传统的馆内服务模式为主，依赖特殊群体主动前往图书馆获取服务，未形成主动延伸、上门服务的常态化机制，这种固化的模式极大地限制了服务的可及性。对于行动不便的残障人士以及居住在偏远地区的特殊群体而言，前往图书馆的交通成本与身体负担较高，他们往往难以享受到图书馆的服务。其二，服务时间多与图书馆常规开放时间同步，未考虑到部分特殊群体的生活作息特点，例如需要长期康复治疗的残障人士可能无法在工作日的白天前往图书馆。同时，多数图书馆的特殊群体服务仅覆盖城区范围内的部分群体，对农村地区、社区边缘的特殊群体关注极少，服务网络存在明显的空白区域，导致大量有需求的特殊群体被排除在服务范围之外。

3.4 技术应用不足，支撑能力薄弱

技术应用不足支撑能力薄弱，在智慧化发展的背景下，公共图书馆的技术应用多集中于普通群体服务，针对特殊群体的技术适配与开发明显滞后，技术支撑能力难以满足特殊群体的需求。多数图书馆仅配备基础的无障碍设施，例如坡道、盲道等，缺乏先进的智能辅助设备，像语音识别系统、电子盲文阅读器等设备的普及率极低，部分配备设备的图书馆也因维护不当或工作人员操作不熟练而难以正常使用。在数字服务方面，图书馆的线上平台普遍未进行无障碍优化，网页无法适配读屏软件，移动端应用缺乏手语翻译、语音导览等功能，视障人士、听障人士难以顺畅使用线上资源。这种技术应用的不足，不仅未为特殊群体服务提供便利，反而成为他们获取文化资源的新障碍，加剧了服务的不平等性。

3.5 保障机制不完善，服务可持续性差

保障机制不完善服务可持续性差，公共图书馆特殊群体服务的推进缺乏完善的保障机制，相关政策多为原则性指导，未出台具体的实施细则与评估标准，导致服务开展缺乏明确的方向与约束。在资金保障方面，专项经费投入不足且

来源单一,多依赖政府财政拨款,社会力量参与度低,有限的资金难以支撑服务资源的更新、设备的维护以及专业人才的培养。人才保障机制同样存在缺陷,图书馆工作人员普遍缺乏特殊教育、康复护理等相关专业知识,且缺乏系统的专业培训,难以提供高质量的针对性服务,同时专门的服务岗位设置不足,人员流动性较大^[4]。这种保障机制的不完善,使得特殊群体服务难以形成稳定的发展态势,服务质量波动较大,无法实现长期、持续的推进,难以从根本上解决特殊群体的文化服务需求问题。

4 公共图书馆特殊群体服务创新的路径

4.1 理念创新:树立“平等、普惠、赋能”的服务理念

理念创新要求公共图书馆树立平等普惠赋能的服务理念,这种理念并非停留在口号层面,而是要渗透到图书馆运营的各个环节。图书馆管理者应率先转变认知,将特殊群体服务从附加任务提升为核心服务内容,在制定年度工作计划与发展战略时,明确特殊群体服务的目标、任务以及资源配比,确保相关工作获得制度层面的重视^[5]。图书馆需通过定期的专题培训,向全体工作人员传递平等服务的价值观,消除对特殊群体的刻板印象,帮助工作人员掌握与不同类型特殊群体沟通的技巧,使其在服务过程中始终保持尊重与耐心。其一,图书馆应主动走进特殊群体集中的社区、福利机构以及特殊学校,通过调研访谈等方式了解他们的真实需求,打破“等客上门”的被动思维。其二,图书馆可借助媒体宣传、公益活动等形式,向社会传递自身的服务理念,邀请特殊群体代表参与图书馆服务设计与评价,让平等普惠赋能的理念不仅体现在服务行动中,更成为连接图书馆与特殊群体的情感纽带,使特殊群体真正感受到被重视与接纳。

4.2 内容创新:打造“多样化、个性化、发展性”的服务内容体系

内容创新需要公共图书馆打造多样化个性化发展性的服务内容体系,以精准匹配不同特殊群体的差异化需求。在资源建设方面,图书馆应拓宽采购渠道,除传统的盲文书籍、大字读物外,积极引入有声读物、手语视频、触觉绘本等多元载体资源,并且根据特殊群体的实际需求,增加职业技能培训、心理健康辅导、法律知识普及等实用型内容,例如为残障人士提供手工艺制作教程,为老年人提供健康养生知识手册^[6]。针对个体差异,图书馆可建立特殊群体服务档案,记录用户的年龄、身体状况、兴趣爱好以及学习需求等信息,通过大数据分析实现服务内容的精准推送,例如为爱好文学的视障用户定期推送有声小说,为准备就业的听障青年推荐职场沟通相关的视频课程。在服务活动设计上,图书馆应突破单一的阅读推广模式,开展多样化的文化活动,例如组织视障人士诗歌朗诵会、听障人士摄影展、老年人数字技能竞赛等,同时将短期活动与长期课程相结合,开设手语培训班、盲用电脑课程等持续性项目,不仅满足特殊群体的精神文化

需求,更助力其提升综合能力,为个人发展创造条件。

4.3 模式创新:构建“多元融合、精准高效”的服务模式

模式创新要求公共图书馆构建多元融合精准高效的服务模式,打破传统服务的时空限制与主体壁垒。在服务场景上,图书馆应构建“馆内+馆外”“线上+线下”的融合模式,馆内设置功能完善的无障碍服务区,配备舒适的阅读座椅、便捷的辅助设备以及专业的服务人员;馆外通过流动图书车、社区服务点、上门服务等形式,将服务延伸至特殊群体身边,例如为行动不便的残障人士提供定期的送书上门服务,在社区设立老年人专属的图书借阅点。线上平台则作为线下服务的重要补充,提供线上借阅、资源下载、远程咨询等服务,确保特殊群体足不出户就能获取所需资源。在服务主体上,图书馆应积极联动社会力量,与特殊教育学校、残疾人联合会、公益组织以及企业建立合作关系,整合各方资源优势,例如联合公益组织开展特殊群体文化帮扶活动,借助企业资金支持开发定制化服务项目,同时吸纳志愿者参与服务工作,通过多元主体的协同合作,提升服务的精准度与高效性,形成全方位、立体化的服务网络。

4.4 技术创新:构建“智能便捷、人文关怀”的技术支撑体系

技术创新需要公共图书馆构建智能便捷、人文关怀的技术支撑体系,以技术赋能提升服务质量与可及性,让每一位特殊群体成员都能平等享受技术发展带来的文化便利。在馆内设施方面,图书馆应加大智能设备的投入与应用,除配备语音识别导航系统、电子盲文阅读器、手语翻译机等先进设备外,还可在阅读区设置智能调光台灯与可调节高度的升降书桌,满足视障人士等个性化需求,并且对图书馆建筑进行全方位智能化无障碍改造,例如在走廊安装带震动提示的智能感应扶手、电梯内设置盲文按键与实时语音报层系统、出入口安装自动感应启闭的无障碍门,为特殊群体提供安全便捷的馆内通行环境。在数字服务平台建设上,图书馆需对官方网站、微信公众号、移动APP等进行深度无障碍优化,简化操作界面并确保完美适配读屏软件、语音控制等辅助工具,同时联合专业机构开发涵盖法律、健康、技能等领域的手语视频库与高清语音资源库,为听障人士、视障人士提供专属的线上服务。其一,图书馆可引入大数据技术,对特殊群体的服务需求、使用习惯进行实时追踪与精准分析,实现服务资源的定向推送与服务流程的动态优化;其二,利用人工智能技术开发多语种手语及语音智能客服系统,为特殊群体提供24小时在线咨询服务,及时解答他们在注册、借阅、资源检索等环节遇到的问题,让技术不仅具备便捷高效的特性,更蕴含细腻温暖的人文关怀。

4.5 保障机制创新:建立“长效稳定、多元协同”的保障体系

保障机制创新要求公共图书馆建立长效稳定多元协同

的保障体系，为特殊群体服务创新提供坚实支撑。在政策保障方面，图书馆应积极对接国家及地方的公共文化服务政策，联合相关部门出台针对特殊群体服务的具体实施细则，明确服务标准、评估指标以及奖惩机制，将特殊群体服务成效纳入图书馆绩效考核体系，确保服务工作有章可循、有据可依。资金保障上，图书馆应拓展资金来源渠道，在争取政府专项财政拨款的基础上，通过公益捐赠、项目合作等方式吸引社会资金投入，设立特殊群体服务专项基金，用于资源采购、设备更新、人员培训以及活动开展等工作。人才保障方面，图书馆应优化人才招聘与培养机制，引进具备特殊教育、康复护理、信息技术等专业背景的复合型人才，并且建立常态化的专业培训体系，定期组织工作人员参与特殊群体服务相关的技能培训与交流活动，提升团队的专业素养。同时，图书馆应建立多方协同机制，加强与政府部门、社会组织、科研机构的沟通合作，形成政策支持、资金保障、人才支撑、社会参与的多元协同格局，确保特殊群体服务能够长期稳定推进。

5 结语

公共图书馆对特殊群体的服务创新，是一场兼顾人文

温度与发展效能的实践探索，其价值不仅在于服务本身的优化，更在于为特殊群体搭建起通往社会的文化桥梁。各图书馆通过理念更新与实践变革，已逐步打破传统服务的局限，让文化阳光照进更多特殊群体的生活。未来，随着智慧技术与公共服务的深度融合，特殊群体服务将朝着更精准、更贴心的方向迈进，公共图书馆也将在保障文化公平的道路上持续发力，为构建包容和谐的社会贡献更坚实的文化力量。

参考文献

- [1] 廖声立,陈宇旻.社会工作理念下的公共图书馆社会化服务研究[J].四川图书馆学报,2025,(06):44-50.
- [2] 李胤葵.数字技术赋能公共图书馆个性化信息服务策略[J].文化月刊,2025,(10):108-110.
- [3] 张晶旭.“互联网+”背景下公共图书馆阅读推广服务探讨[J].兰台内外,2025,(29):81-83.
- [4] 张玲玲.基层公共图书馆综合服务效能影响因素研究[J].河南图书馆学刊,2025,45(09):46-48.
- [5] 武婧.公共图书馆在构建全民阅读推广服务体系中的价值探究[J].中外文旅交流,2025,(10):101-103.
- [6] 刘彤彤.基于用户体验的公共图书馆数字阅读推广优化策略研究[J].河南图书馆学刊,2025,45(08):41-43.