

·实践平台·

公共图书馆无障碍环境建设初探

曹雪梅 (甘肃省天水市麦积区图书馆 甘肃天水 741020)

卫孺勤 (甘肃广播电视大学 甘肃兰州 730000)

摘 要:公共图书馆无障碍环境建设是保障残疾人等弱势群体文化权益和人身安全的必要条件,也是公共图书馆实现面向大众的人文关怀的具体要求。文章对我国公共图书馆无障碍环境建设中存在的无障碍意识不强、人文关怀缺失、盲人有声读物图书室普及率低、无障碍设施不完善、人性化服务不到位等现状进行了分析。借鉴国外先进经验,就如何加强公共图书馆硬环境(入口、厕所、家具设施、盲道等方面)无障碍建设和软环境(信息交流帮助、人性化服务、有针对性的专题服务)无障碍建设提出了切实可行的具体措施。

关键词:公共图书馆 无障碍环境 人文关怀

中图分类号:G258.2

文献标识码:A

文章编号:1003-6938(2010)05-0131-05

Preliminary Exploration of Barrier Free Environment Construction in Public Library

Cao Xuemei (Maiji library of Tianshui in Gansu province, Tianshui, Gansu, 741020)

Wei Ruqin (Gansu Radio and TV University, Lanzhou, Gansu, 730000)

Abstract: The construction of barrier free environment is the essential conditions for rights and interests of vulnerable groups, and also is the requirement of human solicitude from public library. This article analyzes the current situation of barrier free environment of public library in China, for example, the weak consciousness of barrier free, deficiency of human solicitude and so on. In addition, we propose the concrete measures about the construction of barrier free environment which based on the advanced experiences of other countries.

Key Words: public library; barrier free environment; human solicitude

CLC number: G258.2

Document code: A

Article ID: 1003-6938(2010)05-0131-05

图书馆是社会文化的重要标志,它不仅是民众获取信息、学习文化知识和进行文化休闲的重要场所,更重要的是在文化精神层次给民众以示范和影响,是体现人文关怀、弘扬人文精神的示范窗口。

《公共图书馆宣言》(1994)提出:“每一个人都有平等享受公共图书馆服务的权利,而不受年龄、种族、性别、宗教信仰、语言或社会地位的限制。对任何不能享受常规服务和资料的用户,如少数民族用户、残疾人、医院病人或监狱囚犯,必须向其提供特殊服务和资料。”^[1]平等、自由、无区别地享受图书馆服务,是读者的基本权利。我国有6000万残疾人,还有1.03亿60岁以上的老人及数量庞大的孕妇、病弱者和行动不便的社会成员^[2]。无障碍环境是他们走出家门、融入社会的基本保证。尤其是残疾人,他们渴望同健全人一样,平等参与社会生活,共享社会文明进步的成果。随着我国社会现代化进程的加快,残疾人教育、就业问题越来越突出,广大残疾人迫切需要通过图书馆获取信息,学习文化知识,以提高自身的综合

素质和社会竞争能力,在社会中求生存谋发展。长期以来,我国公共图书馆无障碍意识不强,人文关怀缺失,其建筑结构和建造基本上以健全人为设计依据,残疾人和其他行动不便者进入非常困难。无障碍设施极不完善。馆内的电梯按钮、地面、厕所、书架、阅览室、电脑等设施也不方便残疾人使用。据调查,不少城市中有些残疾人从未进过公共图书馆,甚至有些残疾大学生也从未进过大学图书馆,残疾人的权益受到很大的伤害,公共图书馆软硬件环境不能满足广大残疾人等弱势群体求知求乐的文化诉求。在构建覆盖全社会的完备的公共文化服务体系的大环境下,保障残疾人等弱势群体的文化权利,使他们共享改革发展成果,尤为重要。因而,探讨新形势下公共图书馆无障碍环境建设迫在眉睫、意义重大。

1 图书馆无障碍环境现状分析

无障碍环境是指为保障残疾人、老年人、孕妇、伤病人、儿童及其他社会成员的通行安全和使用便利,在道

路、公共建筑、居住建筑工程中配套建设的设施。包括物质环境、信息和交流的无障碍。物质环境无障碍主要要求城市道路、公共建筑物和居住区的规划、设计、建设应方便残疾人通行和使用。信息和交流的无障碍要求公共传媒应使听力言语和视力残疾者能够无障碍地获得信息,进行交流。

1.1 国外——无障碍设施无处不在

美国最初提出无障碍设施建设是在 50 年代末期,当时是为了方便残疾军人就业,后来,该设施不仅服务于全美 3700 万残疾人,而且使全民受益。美国的无障碍环境建设现有多层次的立法保障,并进入科研和教育领域。无障碍设施既有全方位布局,又与建筑艺术协调统一,堪称世界一流。美国的许多高等院校建筑系已专门设立了无障碍设计专业。欧洲在进行无障碍设施建设与改造的同时,强调了住宅建设也要实施“无障碍化”,即专供残疾人和老年人使用。

日本的公共图书馆建筑,大都采用了模数式建筑,即大开间、灵活隔断的建筑模式,各阅览分区都是用低矮的家具进行隔断,走进图书馆大门,各主体分区一目了然,非常通透,充分显示了书中有人、人置书海的意境。如大阪市立中央图书馆,用无遮掩的楼梯和电梯连接着各层阅览室,长长的、宽敞舒适的服务台设在每层楼的中央,读者站在每一层楼梯口都能眺望到自己所要查阅资料的位置。服务设施的方便性上另有一个重要问题,就是专为弱势群体提供方便。日本儿童阅览室一律配备低矮的阅览桌椅,以便于儿童坐阅,本着“无障碍设计”的思想,对盲人、残疾人专门设置如轮椅通道、伤残读者接待室、专用电梯、阅览专座、专用厕所等特别的设施,提供特别的服务。有的甚至还从楼梯扶手上为盲人读者设计了特殊的触摸符号,使他们知道该到何处转弯。特别的服务设施,使人感觉到方便无处不在。^[3]

1.2 国内——无障碍环境建设迫在眉睫

公共图书馆作为为大众提供公共文化服务的重要机构,一直以公共、公开、共享、自由、平等、公益为精神理念,服务社会大众。所以公共图书馆有义务有责任为广大残疾人、老年人、孕妇、伤病者、儿童等提供便利便捷的知识信息保障。这是一个社会文明进步的重要标志,也是全社会的义务和责任,更维护了国家的国际形象。纵观我国无障碍环境建设起步晚、起点低、服务水平及效率低下。因此,有人发出了“盲人进入公共图书馆的路到底有多远?”的感慨。与发达国家相比,我国公共图书馆无障碍环境建设方面具体存在以下问题:①无障碍意识不强,人文关怀缺失。“公共图书馆的一项最基本的原则就是它的各

项服务必须对社区的所有成员开放,而不能因为社区的某个团体而排斥其他成员。必须确保那些由于某种原因不能得到主流服务的少数群体也能够平等的享受到各种服务,例如少数民族、身心残疾者或居住离图书馆较远而不易到图书馆的社区居民等。”^[4]公共图书馆必须为残疾人等少数群体提供安全、自由、畅通优质的各种服务、减少社会排斥,这是构建覆盖全社会的公共文化服务体系的需要,也是公共图书馆融入社会的需要,实现面向大众的文化关怀的最好诠释。因为“公共图书馆代表了一种制度,一种实现信息公平与信息保障的制度”。^[5]而实际情况是对无障碍漠视的现象屡见不鲜,时时见诸报端。如有的因收费把下岗职工、农民工拒之门外;有的因无有效证件拒绝老年人利用图书馆;有的因年龄限制将学龄儿童排斥在外;有的因无盲人通道、盲文书刊、有声读物导致盲人无法走进并利用图书馆;有的因工作人员一个不友善的眼神、语言、动作而造成对少数群体的歧视等等;②盲人有声读物图书室普及率低,不能满足需求。《残疾人保障法》中明确指出,为了满足我国 1233 万盲人群体的文化需求,在公共图书馆根据盲人的实际需要,设立盲文读物、盲人有声读物图书室。^[6]据统计,全国图书馆信息库提供的 500 多家公共图书馆中只有 46 家为盲人提供服务,比例不到十分之一。而全国 30 个省级图书馆中,只有 15 个省有盲人读者服务,占总数的 50%。这些提供盲人服务的公共图书馆集中在华东、华北地区以及直辖市,西南和西北地区相对比较薄弱。^[7]而且公共图书馆盲人服务起步晚,均于 1990 年后建立,大多数技术先进,服务人性化的图书馆盲人服务设施及项目都是在 2000 年以后建立的。^[8]星罗棋布的地县基层图书馆具有强大的面向公众的服务能力,有理由设立盲文读物及盲人有声读物图书室,便于盲人群体就近便捷利用图书馆,从而平等参与社会文化生活。笔者所在的甘肃省天水市,藉五县二区,总人口 350 万。其中盲人达 39060 人。而目前无一家图书馆为盲人读者提供服务;③无障碍设施不完善,成为制约无障碍服务的瓶颈。管理部门和设计人员没有很好执行无障碍设施建设的规范标准,已建成的无障碍设施不够系统、规范,使用管理不善,无法充分发挥使用效益等等。公共图书馆的“无障碍设计”不完善,主要存在法律法规不健全、公共场所和有关设施不足、现有无障碍设施缺乏监管、几乎没有盲道等技术设施建设。根据《烟台晚报》报道,烟台图书馆已有盲文图书室及盲人有声读物室,但没有配套盲道等无障碍设施。^[9]新建或改建的图书馆没有盲人语音提示装置、盲文出版物和收听有声资料的设备,没有为弱视者提供放大阅读器和放大字本图书,也没有为他

们个别或集体地提供朗读服务,更没有为聋哑人配备懂手语的工作人员和提供手语读物等;④人性化服务不到位,服务效益低。残疾人等弱势群体和正常人一样具有追求独立、自由与休闲活动的需求,图书馆人应从人文关怀、人性良知和社会公平的角度出发关心他们、帮助他们,使他们体会到一视同仁的无区别的服务,为他们求知求乐提供便利,让他们真正享有和其他普通人群一样阅读与获取知识的权利和途径。许多举手之劳的人性化服务措施图书馆都不去做。如:为老年人提供老花镜;为孕妇提供孕妇专座;为学龄前儿童提供亲子阅读空间;为残疾人提供送书上门、咨询服务、当面朗读服务等等。其结果是公共图书馆对残疾人等弱势群体知识援助的社会认同感差,援助的功效不明显。加之已建立无障碍设施的公共图书馆宣传力度不够,造成了目前图书馆即使有针对盲人的服务,盲人也没有享有这种权利的机会。浙江省有27万视力残疾人,浙江图书馆为盲人读者提供了多种借阅方式,但前来办理借书证的只有55人。^[10]广州图书馆每月接待30人次盲人读者,相当于图书馆每天仅接待一名盲人读者。^[11]

2 图书馆硬件环境无障碍建设

图书馆建筑的无障碍设计不仅仅是为残疾人服务,同时也为其他弱势群体提供便利。美国全国城市联盟都市研究部的研究报告显示:三座符合美国无障碍建筑设计国家标准的建筑物,每座额外付出的经费不超过总工程造价的0.1%。1998年6月竣工的南宁市图书馆,总投资近3000万元,其中无障碍设计额外付出的不过15万元。^[12]

可见,虽然改善环境需要花费一定的经费,但是却降低了社会服务费,无障碍环境建设显示出长远的经济效益。

2.1 入口区

入口区是联系图书馆内外环境的区域,为读者进入图书馆的第一步。其设计应与馆外环境位于同一平面为宜,使障碍读者可以很容易地进入。旋转门和弹簧门一来不容易推拉,二来行动稍有迟缓,身、手容易被撞或卡住,对残疾读者、老年读者有危险,应该禁用。至少应设计一个主要入口是让乘坐轮椅的读者进入,大门容易开启,以免造成意外(大厅应该有充裕的空间,方便乘坐轮椅的读者可以自由移动至馆内各个服务空间)。在邻近入口处设置咨询服务台,并提供障碍读者自主地利用图书馆各项资源的辅助设施,如配置触摸式楼层配置图和录音电话说明图书馆各服务空间的设施,以供视觉障碍读者使用。

2.2 扶手、坡道、台阶

若入口区设有宽敞台阶,宜设置扶手栏杆,以供视觉障碍读者通过栏杆导引,方便地进入图书馆。若大门与入口区高低差太大而无法设置供轮椅使用的缓坡时,可设置迂回下降之道,同时,为避免轮椅滑落太快,每一坡道间隔若干距离应设一缓息平台。此种设计可满足传统图书馆建筑主楼层较高,入口区广设台阶,以达到彰显庄严气象之要求。

2.3 电梯

这可以为残疾读者带来很多便利,其设计应该注意操作按钮附点字标识,且安装位置应该是乘坐轮椅读者方便使用的高度。电梯位置的辨识应该同时采用视觉和听觉的标示方式。入口应有足够的宽度,以便电动轮椅自由进出,电梯内的空间也要能容纳至少一位乘坐轮椅读者和一位其他读者,电梯内的操作按钮和紧急电话的高度应方便乘坐轮椅者使用,并附有点字标识。

2.4 厕所

有人曾对海口、三亚的上百家公共建筑的残疾人专用厕所或厕位进行调查,发现大多数是有台阶轮椅无法到达,或空间太窄小无法进入,或门朝内开导致轮椅进入后无法关闭,或成为堆放垃圾、卫生用品的场所。而在西北地区一些县区图书馆中根本就没有残疾人专用厕所。图书馆的残疾人专用厕位应严格按照规范设计建造,并加强管理,避免被占用。

2.5 盲道

应从图书馆前面的广场、街道开始铺设盲道,连续并直达服务台、厕所、盲文资料书架和盲人专用阅览桌位,以便盲人利用图书馆。

2.6 家具

开架书库中书架的间距应不小于1M,以满足一辆轮椅和一个人并行。常用工具书等采用矮书架,每个阅览室应在便于观察和管理的地方设残疾读者专座,且桌椅应保证牢靠,周围空间略大于普通阅桌,以保证残疾读者活动方便。借还书处、存包处等窗口应有低位柜台,或在长条服务台中选择一段降低高度,设一至二个坐式检索电脑台,以便乘坐轮椅者使用。

2.7 读者阅览区

应邻近大厅,以便读者就近利用各项新式或特殊的辅助设施来阅读,书架、期刊架和新书展示区宜略加调整,以方便障碍读者利用。提供阅览桌和卡座以供阅览。为因视觉障碍读者所利用之图书资料不同,且其进行阅读所需使用之设备亦特殊,宜将点字图书、有声图书与大字本图书等专区陈列,并分开排架,以利不同程度视觉障碍读者使用。^[13]

2.8 图书陈列区

公共图书馆均采用开架阅览方式管理,书架与读者间阅览席位混合配置,以使读者更接近图书资料。大部分残疾读者也能方便地利用开架阅览服务,但乘坐轮椅的读者需有较宽敞的走道。书架之间的距离不得少于36寸(约92公分),使可供使用盲杖的视觉障碍和坐轮椅读者以及书车单向通行;同时书架不宜靠墙放置,乘坐轮椅者可以在书架间自由回转。此外,传统上对于视觉障碍读者的阅读服务多采用闭架方式,由馆员代为取书,归架较为迅速方便。以闭架式管理为依据,应采用密集书库以节省空间。但如果能够在图书资料和书架上设计可供视觉障碍读者辨识的标识,采用专区陈列的开架式管理应该更能提供障碍读者接近资源的机会,故建议如在资源条件许可的原则下,仍采用开架式阅览服务为宜。密集书架可以节省空间和馆员整理资料归架的时间,较之传统书架,可在较小空间内配置更多的书架。

2.9 演讲厅或会议室

应提供一个多功能设计的演讲厅,以作为障碍读者集会、教学、联谊和举办各种活动的场所。演讲厅应选购可折叠式座椅,以方便撤走,让乘坐轮椅的读者利用,并预留足够的空间,以便为乘坐轮椅的读者举办小型讨论会,展示或利用教育课程。在一隅设计可调整的柜台或卡座,以配合教学活动,并配备打字机、点字打字、盲人用个人电脑、语音计算机等各类型的辅助。

3 图书馆软件环境无障碍建设

3.1 信息交流帮助

公共传媒应使听力言语和视力残疾人能够无障碍地获得信息,进行交流,如影视作品、电视节目的字幕和解说,电视手语、盲人有声读物等。

要实现信息交流无障碍,首先,公共图书馆应设有盲人和弱视读者阅览室专位,配备大字体图书和字体放大器,收藏盲文资料和盲人有声读物;其次,应在特定的电脑中配置盲人专用软件,通过语音导航,给予全程的语音提示,方便盲人无障碍操作电脑。^[14]按国际上通行的“制作方便残疾人士使用的网站内容导航”标准,设计无障碍网页,方便盲人、弱视者、色盲者使用通过网络使用图书馆资源;再次,为方便聋哑读者观看多媒体视盘,应收藏手语字幕的片(盘),处处体现为残疾人着想的服务理念。

3.2 人性化服务

无障碍设计只是为特殊读者的入馆提供了基本环境条件,为使残疾人在利用图书馆的过程中真正体验到无障碍,必须重视软环境的建设,实现服务无障碍。应在全

体员工中树立无障碍服务意识,致力于培养一支热心为残疾人服务的队伍,为其提供人性化的优质服务。清洁楼梯扶手和其他残疾人专用设施;不在扶手旁边或残疾人常用通道处放置花盆等物品;注重残疾人专用厕位的管理,及时清理地面水渍和纸片;对残疾人免排队优先办理借还书服务;在主要书库和阅览室为残疾人提供轮椅或小巧方便的推车,劝阻占用残疾人专用设施的健全读者。

曾在网上看到一篇名为《走进悉尼图书馆》的文章中写到:悉尼最令人感动的是每个图书馆凡是有台阶的地方都设有专为行动不便人士装有扶手栏杆的轮椅通道,还为有视力、听力、智力障碍的残疾人开设的视听阅览室。室内备有盲文书籍、助听器、电脑等专用设备。亲属把残疾人送进图书馆,专职工作人员就帮助残疾人安排妥当,使其能通过音响或图像听到或看到外部世界,帮助他们开拓视野,增加生活乐趣,和正常人一样领略欣赏人类的精神产品。^[15]

3.3 有针对性的专题服务

为了使服务无障碍更加完善,可以开展多种残疾人读者活动。如残疾人读书活动小结,迎新春残疾人读书茶话会,读书交流联谊会,电脑学习班老会员座谈会等等。积极宣传支持残疾人事业,丰富残疾人的精神文化生活。

大多数残疾人利用图书馆都存在物理空间障碍,因此图书馆的知识援助服务方式灵活多样,也是方便读者的重要措施。深入到社区乃至残疾人的家庭,开展各种有益活动,使得服务更加完善。如上海浦东图书馆盲人阅览室专门成立了盲人读书会,定期举办电脑培训、政策法规、时事政治学习,中外名著欣赏和学习体会交流等活动,阅览室的工作人员还自学盲文,盲文名片发放给盲人,以加强联系,从细微处方便读者,让读者感到方便无处不在。^[16]在日本,图书馆的门口一般都设有还书箱,若闭馆,读者可将书放在还书箱中,第二天由工作人员办理还书;大阪市立中央图书馆有23个分馆,无论哪个分馆借的书都可以在任何一个分馆还书。横滨市图书馆为视障读者提供全方位的服务,提供对面朗读服务、大字本的制作和外借等。另外,每年还制作“横滨市图书馆录音书目录”和“横滨市图书馆盲文图书目录”以供读者使用。^[17]日本几乎所有的图书馆都免费向读者提供精美且详尽的图书馆简介、读者指南之类的资料。

无障碍环境是社会进步的重要标志,是残疾人走出家门、参与社会生活的基本条件,也是方便老年人、妇女、儿童和其他社会成员的重要措施。建设无障碍环境,是国际社会对保障残疾人权益的普遍要求,也是我国政府的庄严承诺。图书馆加强无障碍环境建设,营造一种宽松和

谐的人文关怀氛围,不仅造福于残疾人,对提升服务层次、推动精神文明建设也具有重要的社会意义。

参考文献:

- [1]联合国教科文组织公共图书馆宣言 1994 联合国教科文组织公共图书馆宣言(中、英)[EB/OL].[2008-11-19].<http://huachuixue.bokee.com/viewdiary.26139026.html>.
- [2]吉家凡.试论图书馆的无障碍环境[EB/OL].[2009-11-19].<http://lwcool.com/lw/newsfile/2006/7/24/2006724lwcool9692.html>.
- [3]硕博网.图书馆服务五原则[EB/OL].[2008-12-03].http://lw.china-b.com/jyzh/lwzx_104592_5.html.
- [4]周吉.定位于弱势群体的公共图书馆延伸服务[J].图书馆建设,2008(10).
- [5]范并思.建设一个信息公平与信息保障的制度——纪念中国近代图书馆百年[J].图书馆,2004(2).
- [6]《解读残疾人保障法:权益保障措将有力》[EB/OL].[2008-12-23].<http://www.law-lib.com/fzdt/newshtml/21/20080425081139.html>.
- [7][8][10][11]刘磊,杨枫.我国公共图书馆盲人服务体系发展构想[J].图书与情报,2006(4).

- [9]胶东在线.残联与图书馆“盲文及盲人有声读物室”开馆[EB/OL].[2005-06-16].<http://www.jiaodong.net/2004/10/185094.htm/>.
- [12]程汉鹏.共享社会成果不可缺少无障碍设施[EB/OL].[2007-12-05].<http://www.xjdaily.com/news/comment/211632.shtml>.
- [13]傅新.艾书.论图书馆无障碍设计(续)[J].大学图书馆学报,2001(5).
- [14]马平瑛.关于实现无障碍图书馆的思考[J].图书馆工作与研究,2004(5).
- [15]经纬.走进悉尼图书馆[EB/OL].[2008-11-15].http://www.66163.com/fujian_w/news/kfcb/kfcb9904/kfi-3.html.
- [16]上海浦东新区图书馆.东新区图书馆盲人读书会介绍[EB/OL].[2005-11-21].[http://www.pdlb/pdlibrary/articleDetail.jsp?id=\(2006-10-16\)](http://www.pdlb/pdlibrary/articleDetail.jsp?id=(2006-10-16)).
- [17]孙慧娥.图书馆的视障读者服务[EB/OL].[2009-12-03].<http://www.spe-edu.net/info/1734.html>.

作者简介:曹雪梅(1984-),女,甘肃省天水市麦积区图书馆助理馆员;卫孺勤(1955-),男,甘肃广播电视大学高级政工师。

(上接第127页) 本很难提高他们的阅读热情,也达不到流动图书馆的建设初衷。所以流动图书馆除配备书刊外,还应配备VCD等。条件好的也可配备电脑,让群众更多的了解外面的世界。

4.4 实行动态管理

在与服务点单位签订的协议中,要制定具体的考核标准,规范服务点的工作。每年要组织检查评估,通过看台帐、查记录、督促各点按要求做好工作。如果检查一次不达标,则限期整改,二次不达标即终止协约,撤回流动点,以此来指导和促进流动点的健康发展。

4.5 完善网点建设

流动站要建在地理条件优越、人口密集、条件成熟的乡村和社区,力求扩大流动服务点的覆盖面。现阶段应首先选择村委会等公共场所,可同农村成人教育中心、农村文化大院、党员活动室等几室合一,以便整合农村文化资源,避免进行重复建设。

流动图书馆的发展,从根本上离不开工作创新,离不开领导的重视和社会各界的大力支持,科学管理,用心呵护,才能为流动图书馆发展营造一个良好环境和发展空

间。

参考文献:

- [1]周文骏.图书馆学情报学词典[M].北京:书目文献出版社,1991:298.
- [2]张海燕.中外流动图书馆比较研究[J].图书馆,2003,(4):44-47.
- [3]程亚男.流动的地平线[A].车轮上的图书馆[M].北京:北京图书馆出版社,2006.
- [4]张革联.流动图书馆服务社区文化建设工作思路[J].图书馆,2007(5):123-124,126.
- [5]朱光华.县级图书馆生存发展启示录[M].北京:北京图书馆出版社,2006:82-83.
- [6][8]陈卫东.广东流动图书馆实践研究[J].图书馆论坛,2005,(5):34-37.
- [7]刘磊.图书流动车在东莞各镇、社区、企业服务分析[J].图书馆学研究,2007,(4):55-57.

作者简介:张常明(1968-),男,浙江省宁海县图书馆副研究馆员。