

发现知识 设计服务

----以读写障碍服务为例

束 漫

shuman88@m.scnu.edu.cn

公共图书馆服务

- 要么乘风破浪，要么被拍在沙滩上
- 新常态
- 职业规划 服务范围
- 图书馆服务创新与职业发展

Design thinking 设计思考

- 一种结构完整的思维模式
- 任何行业的任何领域都可采用
- 服务的创新设计模式
- 从不同专业、不同的角度来思考协作
- 共同产生创意，设计出创新的服务。

设计思考（设计思维）

- 设计师的敏感度和方法
- 运用可行的科技，积极寻找新数据
- 挑战已有的想法
- 推想可能存在的新思路
- 帮助人们发掘潜藏在心但没察觉到的需求。

Design thinking

未深入了解顾客心理真正要什么？
因为顾客自己也不知道

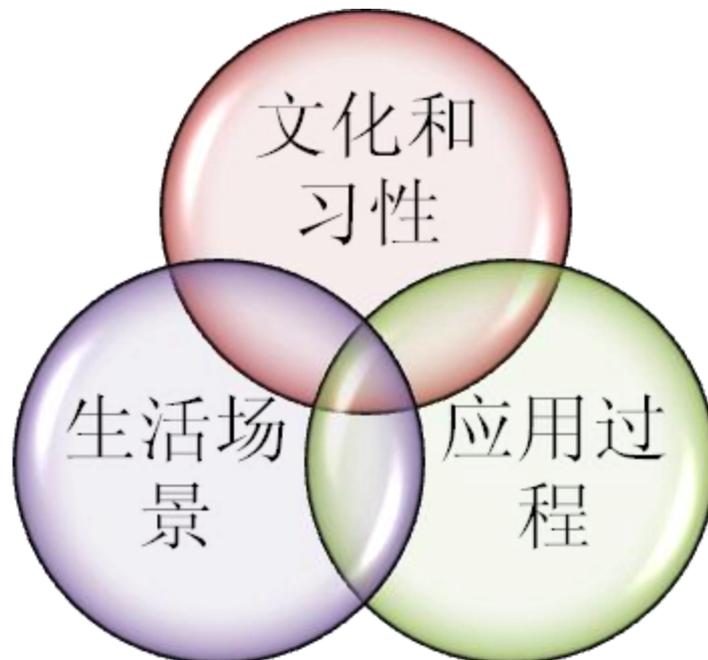
以设计或工程的角度思考顾客要什么？甚至仅以自己的角度作设计。

传统产品/服务研发 存在的问题

浅显的调查了解顾客？
缺乏深入了解顾客的文化脉络或生活脉络的思路和方法

常常是粗浅的创意和繁杂的功能？
企业分工太细，以功能分组，每个人掌握一点，未能全盘掌握顾客的需要也没有整合

设计思考无处不在



阅读障碍症（读写困难症）

“读写困难症”（Dyslexia）

又称

“失读症”

“阅读困难症”

起因于基因和神经系统，特征是对语言处理、音韵辨识和解码书面文字存在困难，具体表现为认字、阅读、写作和拼写等问题。

读写困难的症状

- **阅读吃力，读错字**
- **阅读后不理解内容**
- **朗读不流畅，跳字、跳行**
- **抄写时间长，需要看一笔写一笔**
- **缺乏运动细胞，平衡感不好**
- **注意力集中时间短**
- **听课效率低，多动**

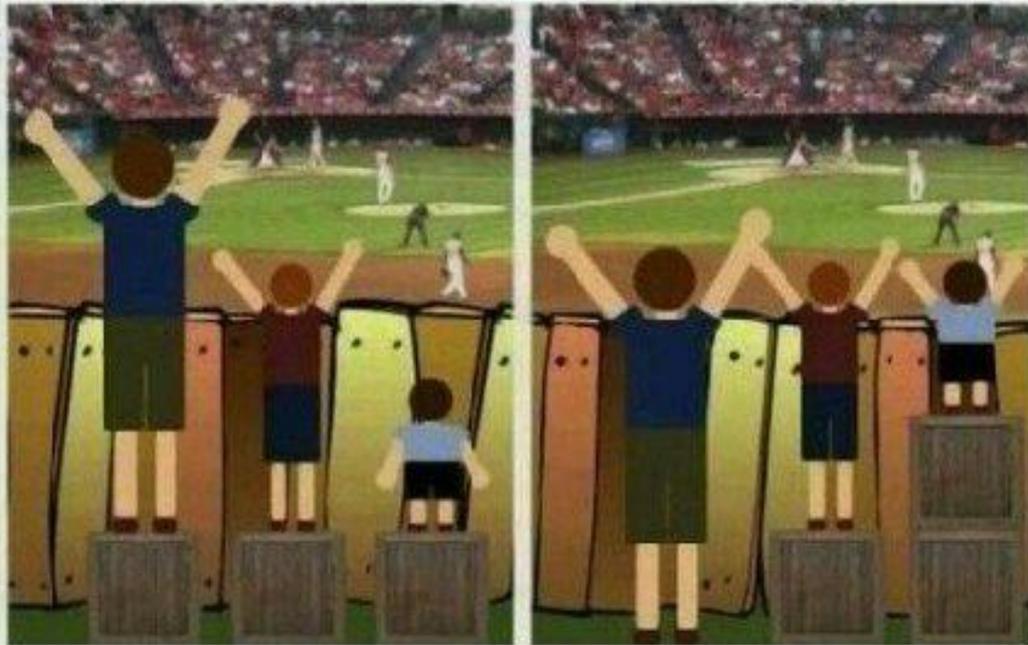
- **逃避书写，书写困难，字体不工整，容易写错字**
- **自信心低落，容易放弃**
- **握笔姿势不良，系鞋带以及使用筷子动作笨拙**
- **聪明，但是无法用于学习**
- **人际关系处理不好，内向害羞或性格急躁**

读写困难名人榜

他们也有读写困难
但取得了巨大成就



平等并不意味着公正



这是平等

这是公正

世界各国的实践

➤ 美国

1949年成立了国际读写障碍协会，1963年成立了“学习障碍儿童学会”(ACLD)，不久政府开始介入学习障碍领域，联邦政府资助5所大学，成立学习障碍研究中心。据报道，全美已有近200所专门为读写困难孩子设立的基础教育学校。

➤ 英国

英国政府在**1981**年颁布《教育法》，要求每个学校的工作人员一定要能够识别、评估和帮助有特殊教育需求的孩子，其中包括读写困难的孩子。**1988**年，改革教育法，要求所有有特殊教育需求的孩子参加正常的教育系统。

➤ 日本

通过实施多媒体数字无障碍信息系统技术为包括阅读障碍群体在内的信息获取弱势群体服务，日本图书馆协会还成立图书馆为残障人士服务委员会，成员负责提供关于如何在图书馆服务中援助阅读障碍人士信息，并作专题介绍，使为阅读障碍人群制作的图书方便易得。

➤ 丹麦

2003年，丹麦文化部建立了丹麦 虚拟图书馆，被命名为“E17-在高速公路上获取信息”，这个网站是由丹麦图书馆为盲人制作的；直到2006年，丹麦图书馆协会出版了“图书馆为阅读障碍群体服务”手册。

➤ 新加坡

注重对阅读障碍儿童、学生的矫正。2012-2013年，新加坡教育部选择42所小学作为校本阅读障碍症矫正学校，旨在为阅读障碍症儿童提供小学三、四年级特殊课程，助其提升阅读能力。由新加坡教育部支持成立**新加坡阅读障碍协会**（**Dyslexia Association of Singapore**）是走在国际前列的关注阅读障碍群体组织。

我国港澳台地区

➤ 澳门

澳门教育暨青年局举办了有关特殊学习障碍主题的教师工作坊，包括：特殊学习障碍儿童的觉识及评估策略及协助特殊学习障碍学生提升读写技巧及学习动机的策略。

➤ 台湾

台湾《特殊教育法》明确规定了学校对包括阅读障碍群体在内的学习障碍群体的具体责任。2013年教育部修正《身心障碍学生支持服务办法》规定学校应提供身心障碍学生使用之适性教材，包括放大字体、有声书籍与其他触觉式、色彩强化、影音加注文字、数位及电子化格式等教材。

➤ 香港

香港教育统筹局对每年入学4个月以上的小学生进行特殊学习困难量表筛查，根据测试结果为读写困难的孩子制订在校学习和考试的辅助策略，同时每年每个孩子可以获得香港教育统筹局两万港币的矫治经费。

读写障碍协会相关链接

- 国际读写障碍协会 <http://www.interdys.org/index.htm>
- 欧洲读写障碍协会 <http://www.eda-info.eu/>
- 美国学习障碍协会 <http://ldaamerica.org/>

- **1979年Petersen**在提交给IFLA大会的报告中强调了公共图书馆为阅读障碍者提供各种资源以满足其特殊需求的重要性；
- **■1997年IFLA大会**组织“获取信息：服务阅读障碍者”研讨会；
- **■1999年IFLA大会**组织“阅读障碍无处不在，你的图书馆做了什么？”的研讨会；

- ■ **2001年IFLA发布《图书馆服务阅读障碍指南》**标志着阅读障碍人群服务进入大规模推广阶段；
- ■ **2005年《残疾群体利用图书馆——检查清单》**报告指出：有阅读障碍症的用户是图书馆最需要关注和帮助的人群。

我国大陆地区

据2004年北京教育科学研究院统计，我国10%的在校生患有学习困难，仅北京就有10万左右的在校生患有读写困难，全国约有1500万人患有学习困难。2013年3月，全国政协委员、清华大学公共管理学院副院长王名向全国政协十二届一次会议提交了一份名为《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》。

➤ 图书馆界面向“读写困难症”人群的研究很少，服务几乎没有，更没有相关政策或指南出台。

➤ **北京“乐朗乐读学习潜能开发中心”**

致力于中国读写困难症儿童能力和环境的改善，并与北京朝阳区政府、北京师大开始实践方面的合作探索。

- **广州增城乐众社区** 2013年获得中国扶贫基金会的支持，与中山大学医学博士合作在小学和社区开展读写困难儿童的初步筛查和读写能力评估。
- **中山阳光社区服务** 进入小学，开展初步服务。
- **深圳卫宁公益机构** 有面向读写困难儿童的读写辅导活动，曾经在深圳图书馆开展过宣传，目前正在探讨如何深入合作。

➤ 广州图书馆少儿部、东莞少儿图书馆

于2014年加入国家社科基金课题“公共图书馆为阅读障碍人群服务的理论、方法与对策研究”的实践研究，在馆内摆放宣传栏，发放宣传折页，进行了读者调查；5月16-18日邀请香港有关专家面向图书馆员和小学教师、家长等进行有关如何辅导读写困难儿童学习的培训。暑假广州图书馆少儿部和东莞图书馆少儿部开设学习体验营。

- 王素芳. IFLA弱势人群服务图书馆专业组制定的服务政策及对我国的启示(上)[J]. 图书馆,2006,(6) 提及了公共图书馆为阅读障碍症群体服务的指南。
- 陈兰,姚炜.多媒体数字无障碍信息技术与日本为阅读障碍人群服务的实践[J].图书馆建设,2008(6)
- 黄丹俞.图书馆未成年人服务之阅读障碍援助[J].图书与情报,2013(2)

英国公共图书馆的相关服务

■ 服务的特点

■ 对我国的启示

特点

① 通过政府门户网站发布服务信息

服务发布路径



图书馆	服务信息在政府门户网站上的发布路径
爱丁堡	主页→社区生活与休闲→图书馆→书籍与阅读→额外服务→阅读障碍症读者服务
肯特	主页→休闲与社区生活→图书馆→专业图书馆服务→残疾人服务(含阅读障碍症群体)
莱彻斯特	主页→休闲→图书馆→阅读与写作→阅读障碍症用户
汉普	主页→艺术、图书馆与遗产→图书馆主页→利用图书馆→阅读障碍症读者服务
伯明翰	主页→休闲及旅游→图书馆→服务信息→阅读障碍症信息

特点② 以总分馆为管理单元形成服务网络

伯明翰



以中央图书馆为中心，各馆均提供阅读障碍症[专用书籍或资料](#)

成年读者

儿童读者

患儿家长

- ❖ 与伯明翰阅读障碍协会缔结合作伙伴关系
- ❖ 拟定 《伯明翰图书馆阅读障碍症服务标准》 建立全伯明翰通用的信息获取及转诊标准
- ❖ 据此，阅读障碍症用户可从全市任何图书馆免费领取服务信息表单
- ❖ 自由选择便于自己阅读的纸张颜色

特点③ 针对用户的特点提供服务内容

➤ 推荐特殊阅读书目

莱
彻
斯
特



Lovereading4kids

- ❖ 专门服务读障儿童
- ❖ 阅读障碍友好书籍标准

细	5+小宝宝
分	7+
年	9+
龄	11+
段	14+

Barrington Stoke

- ❖ 特殊阅读资源独立发行商
- ❖ 覆盖英国全境
- ❖ 专门制作特殊阅读资源
- ❖ 包括大量 阅读障碍人士适用书籍或资料

➤ 提供多种类型资源

纸质 ❖ 大字体书籍、绘本小说、多底色儿童读物
❖ 快速阅读：经典书籍的简短版本

数字 ❖ 音频格式、视频格式
❖ 电子图书馆进电子资源免费下载

➤ 基本辅助工具

彩色放大镜（CCTV）

- ❖ 基本辅助学习工具，公共图书馆阅读障碍症服务必备
- ❖ 可以将书籍、地图、照片等资料进行放大
- ❖ 更改原有配色方案，不完全呈现白底黑字的效果

预加载数字音频播放器（Playaway）

- ❖ 由汉普郡图书馆推出
- ❖ 将书籍内容全部存储在预加载芯片上
- ❖ 小巧轻便、易于携带、操作简单

➤ 特殊辅助软件

超新星程序（The Supernova program）

- ❖ 专为视觉障碍或其他阅读困难人群提供
- ❖ 包括高清屏幕放大镜、自然语音、全屏幕阅读器
- ❖ 用户可自行选择文本放大的倍数，调整颜色、语音语速
- ❖ 可以创建格式精美文档，通过社交网络与他人进行文件链接

汉普郡、伯明翰的中央图书馆及儿童图书馆都在使用

⑤ 利用群体间协作关系加大服务获取

➤ 与社会机构间的合作

- ❖ 与英国阅读障碍症协会合作
- ❖ 与莱彻斯特郡阅读障碍协会合作
- ❖ 与英国阅读障碍服务慈善机构“Dyslexia Action”联络
- ❖ 提供莱彻斯特郡心理教育机构的联系方式
- ❖ 提供一些社区论坛、阅读障碍青年的自建网站

莱
彻
斯
特

➤ 与服务对象社会关系间的配合



- ❖ 为当地每个新生儿提供“**Bookstart**”的资源包
- ❖ 跟踪新生儿成长状况
- ❖ 为读障儿童额外增加“**Booktouch**”和“**Bookshine**”
- ❖ 推出家庭信息服务，要求家长参与
- ❖ 不断更新孩子在幼儿园阶段的最新信息

特点⑥ 采取多种形式组织服务活动

爱丁堡

- ❖ 设有专门的阅读障碍宣传周
- ❖ 请患有阅读障碍症的名人举办演讲
- ❖ 提高阅读障碍症人士自信心

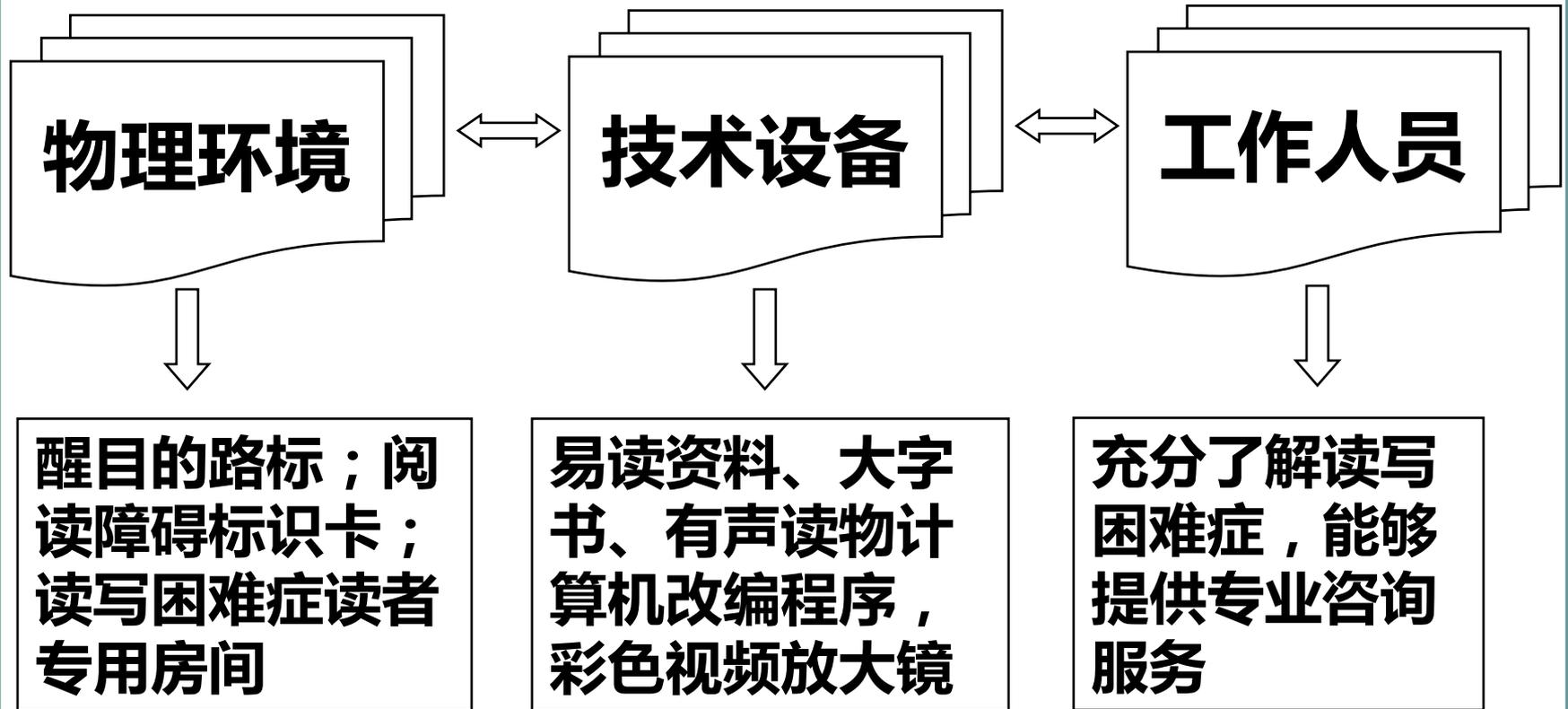
汉普郡

- ❖ 开展“蜜蜂意识计划”活动，
- ❖ 旨在帮助特殊读者实现全英国所有公共图书馆[通借通还](#)
- ❖ 阅读障碍症读者只需简单填写申请表格，即可加入此免费项目

■ 对我国的启示

- 多渠道发布服务信息
- 跨系统提供服务帮助
- 配置多种类型的服务资源
- 鼓励社会关系参与服务获取
- 组织多种形式的服务活动

图书馆开展读写困难症服务



努力去做能做的事情

- ❖ **图书馆**搭建学校、家长交流平台
- ❖ 向香港有关**机构和社工**学习
- ❖ 国内：北京、深圳、上海

有声读物

- **【国内】**（主要检索包含孕育、幼儿、儿童有声读物的网站，以下均为目前主流使用的，一些公共图书馆自制的资源打不开，所以未列举）
- 中国儿童资源网
- 链接：<http://www.tom61.com/youshengduwu/>
- **2. 有声读物联盟：**是一家专业从事有声读物编辑、制作、销售、传播等业务的网络传媒服务机构。
- 链接：（主页未能打开）
- **3. 好看听书网：**视频音频相结合的有声读物网站。
- 链接：<http://www.haokan5.com/top/16.html>
- **4. 点击书**
- 链接：<http://ddsk.digibook.cn/wxjy/wuxianjieyue.html>
- **5. 宝宝吧：**涵盖内容较广泛，针对婴幼儿群体较多。
- 链接：<http://www.baobao88.com/youshen/>

- 6. 丫丫网：音频内容角度，包括孕育、幼儿、儿童、服务父母等内容。
- 链接：<http://ziyuan.iyaya.com/category/view/86/>
- 7. 喜马拉雅重新发明电台：网页版为纯音频模式，包括新闻资讯、小说曲艺、养生幼教、培训财经等内容；可下载客户端或关注微信。
- 链接：<http://www.ximalaya.com/explore>
- 8. 央广之声 阅耳听书：是一款客户端应有程序，可用于iPhone、iPad、Android等系统。
- 链接：
<http://www.cnrvoice.com/index.php?m=content&c=index&a=news&catid=197&id=33>
- 9. 懒人听书：包括儿童类听说资料，网页版无字幕及图片，配有客户端应用程序。
- 链接：<http://www.yytingting.com/#/bookstore/home.action>
- 10. 酷听：包括儿童阅读部分，网页版为音频格式；可下载客户端应用程序。
- 链接：<http://www.kting.cn/ertong.html>

● 【国外】（两个网上推荐适合孩子的）

1. 一个关于卡通的有声故事网站，适合给孩子听：<http://www.kiddierecords.com/>

2. 免费有声读物，mp3格式，语速慢适合孩子：

http://www.kidsaudiobooks.co.uk/mp3_downloads.htm

大众教育的目的？阅读改变人生

- **认识自己**
- **发现世界**
- **改变社会**

教育的目的：“说到底，教育就是要培养出各种懂得生活，会发现、发掘自己天赋，高高兴兴实现自己才能的人。”

—— 郑也夫（北京大学社会学系教授）

最终目的：**化知为智**

■或许在生活中，起作用的不是我们的才能，而是我们如何运用才能。

知识体系 + 思维方式

Active learning

积极主动、活跃性的学习，是一种能力



有效地高效地开展学习活动

同时能结合自己的教育过程

Resource-Based Learning

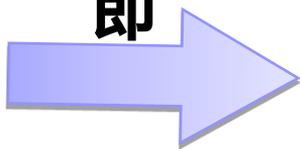
一种新的学习途径

以信息社会存在的信息资源作为学习工具，并利用这些学习工具进行信息的存取访问、评价、组织和提供等从而实现学习目标。

发展

其涵义不仅在于物质财富所带来的幸福，
更在于给人提供选择的自由。

即



人的个性的创造性的公平
全面发展的自由

- ❖ **特殊阶段 特殊时期**
- ❖ **终身教育 自我提高**
- ❖ **情绪管理**
- ❖ **special need**
- ❖ **every one is special**

制度保障

图书馆作为一种制度而存在，它是民主社会的制度保障。公共图书馆存在的重要使命是促进社会的民主，保障公民的信息权利。

国外公共图书馆开展政府信息整合服务情况

1 美国国会图书馆 Minerva项目

2000年，美国国会图书馆启动的“国家数字信息基础设施及保存计划”NDIIPP，已经对包括我国在内的全球网络信息资源进行批量采集，保存了我国官方网站的大量信息，甚至包含我们自己现在都无法找到和再现的大量宝贵信息资源。

2 CyberCemetery 项目

该项目是由北德克萨斯大学图书馆与GPO合作的，专门提供美国政府机构、委员会的已经撤销网站及电子出版物的永久公共检索。可以按照全文、主题、题名、作者等途径检索。

3 PANDORA 项目

澳大利亚保存和获取网络文献资源项目**PANDORA**，对政府信息资源整合、提供一站式检索并存储到本地数据库。

4 联邦寄存图书馆 计划FDLP

是美国联邦国会属下的政府印刷局GPO汇总收集的联邦政府出版物可免费提供全美各地的“寄存图书馆”里。该计划始于1857年，由国会建立，旨在确保美国公众拥有政府信息的准入。

目前开展政务信息整合服务的水平和效果亟待提升

法定查阅场所的实际效果不理想

公共图书馆作为条例中明确的政务公开信息法定查阅场所，由于多种原因，目前效果不理想，信息的获取和整合能力较低。不能按照读者查阅的习惯组织和提供信息服务。

重形式整合，轻内容整合

目前公图普遍提供了专门登录政府网站链接的查阅机器，实现了政务信息形式上的整合，但没有实现对政务信息内容进行深度采集、标引和整合，没有发挥图书馆的专业优势。

政务信息长期保存和服务业务还需不断探索和建设

由于政务信息公开发布的机构，不具备信息的科学整合、长期保存和高效服务的能力，而公图如何发挥自身的专业优势做好该块建设还需不断的探索和实践。

- **培养性格 锻炼身体 发现特长和兴趣**
- **热爱生活 热爱自然 热爱世界**
- **生存和独立能力**
- **思考和创造力**



伸出您温暖的手

关注每一个特殊儿童和个体

谢谢！

束 漫

shuman88@m.scnu.edu.cn