

公共图书馆服务老年读者探讨

陈枚香（莆田市图书馆 福建 351100）

摘要 公共图书馆在为老年读者服务的过程中，分担着解决老龄化社会带来的各种矛盾和问题的责任。本文简要分析了我国人口老龄化的特点，总结了公共图书馆为老年人服务的做法和经验，指出存在的不足和努力方向。

关键词 公共图书馆 老年人 老年读者 读者服务

1 我国人口老龄化形势严峻

当今我国开始全面步入老龄化社会，根据联合国人口展望（2012）的相关人口预测，未来中国人口老龄化速度依然将明显快于世界平均水平，全球 65 岁及以上人口比重从 14%升至 21%需要 50 年，而中国只需 11 年左右。目前我国 65 岁及以上人口近 1.44 亿人，占总人口的 10.5%。据预计，到 2040 年这一人口比重将达 25.62%，到 2050 年 65 岁及以上老年人将达到 3.75 亿人，超过美国现有全国人口总数。^[1]曾有媒体形象地报道：中国正跑步进入老龄社会。我国老年人口基数大，增速快，高龄化、失能化、空巢化趋势明显，加上我国未富先老的国情和家庭小型化的结构叠加在一起^[2]，老龄化带来的社会问题异常严峻，对我国政治、经济、社会都将产生深刻影响。面对新形势、新情况，具有文化养老功能的公共图书馆也在行动，在为老年读者服务的过程中主动分担着解决老龄化社会带来的各种矛盾和问题的责任，并取得了一些成效和经验。

2 公共图书馆服务老年读者的现实作为

2.1 初步树立行业制度保障意识

在现行的图书馆行业的法律法规和个体图书馆的规章制度中，都有针对老年人服务的内容。具有公共图书馆服务标杆和指导性质的《全国公共图书馆评估标准》和《公共图书馆服务规范》中，均有促进老年阅读服务的内容，说明公共图书馆加强为老年人服务已成为行业共识。《公共图书馆建设标准》也规定：应“尽量满足老龄读者的特殊需要”，“老龄阅览室宜设在一层，日照充足，自然通风和自然采光”。一些图书馆地方法规也出现了优待老年人的条文，如《河南省公共图书馆管理办法》第十七条规定：“……优先照顾未成年人、老年人和残疾人”。《〈北京市图书馆条例〉实施办法》规定：公共图书馆应当免费为“达到法定离、退休年龄的离、退休老年人办理借书证、阅览证”。不少图书馆在老年人入馆、办理借阅证、借书数量、借书期限等方面，以规章制度的形式保障给予方便和优惠，如四川省达州市图书馆规定“老年人凭老年证可以随意入馆免费阅读”；齐齐哈尔市图书馆在老年读者借阅图书的数量和时间的限定上给予一定的宽松度；北京市公共图书馆实行“凭老年证办理‘一卡通’，押金减半。”^[3]

2.2 为老年人提供针对性和人性化服务

针对老年群体特有的阅读特点，温州市图书馆以分馆的形式设立了拥有独立馆舍的老年图书馆^[4]。一些公共图书馆设置了专门的老年阅览室或“老年读书会活动室”。为方便老年读者阅读，不少图书馆会配备放大镜、老花镜，设置坡道、专用桌椅、轮椅等，少数公共图书馆还提供了大字阅读设备、电子助视器、

电子读屏软件等设备及无障碍网站服务。^[5]在对老年人服务的细节上也体贴入微，体现了人文关怀，如针对老年常见疾病制定应急预案，设立急救箱，建立老年读书家庭联系卡；为老年公寓、行动不便或住院的老年人开展电话借书、电话续借或送书、刊上门服务，开展代复印、代查文献和邮件传递服务送书，甚至为个别老年读者订午饭；建立老年读者档案，针对不同读者采取不同的服务内容，实现“一对一、一对多”服务。^[6]

2.3 建立与社会合作的协同机制

仅靠公共图书馆的力量，不可能满足老年读者的所有服务需求。我国一些图书馆采取协同合作的服务模式，取得了较好的效果。如四川省旺苍县图书馆与松林坡老年会设立老年期刊阅览室，重庆图书馆利用老年大学的资源为老年人开设才艺班，东莞图书馆联合市老年大学开展“老人读书好处多”活动，济南、台州等多地公共图书馆联合社会机构为老年人开设免费的电脑培训班等。^[7]

2.4 为老人再度社会化提供平台

对于老年人来说，由于退休和子女成家使其不再忙于社会和家庭的事务，有了更多的空闲时间，许多老年人也有继续参与社会生活的愿望。有鉴于此，一些图书馆已经行动起来，探索挖掘老年人的潜能，吸纳老年人参与图书馆事务，帮助其重新建立社会角色。上海、北京、广州、太原、南京等多个城市的图书馆推行的“时间储蓄”活动，就是一项低龄老人为高龄老人服务的一种志愿服务。温州市图书馆也发展了一批老年志愿者，协助馆员从事一些老年分馆的服务工作。^[8]福建省莆田市图书馆莆阳书院分馆则把每周—讲的莆阳讲坛和诗词赏析、书法培训全交给老年人打理，从策划到主讲全由老年朋友担当，一批对本土文化有着炽热情怀的老年人，以莆阳书院的名义编纂《莆仙方言辞典》和《莆仙诗歌选注》。平湖市图书馆老年读者自办《晚晴》专刊，编写地方文史资料；大连市西岗区图书馆也鼓励老年读者举办讲座。^[9]延请老年读者参与图书馆工作，既满足了老年人发挥余热、实现人生价值的愿望，又有助于图书馆事业发展，值得大力推广。

3 公共图书馆为老年读者服务存在的不足和建议

我国公共图书馆在开展老年读者服务方面有了一定的基础和经验，但还存在诸多不足，笔者认为应从以下几方面努力和改进。

3.1 加强法律法规建设，提供老年人服务政策保障

目前，我国图书馆界尚未出台专门针对老年人服务的法规条例或指导性意见，一定程度上影响了公共图书馆的老年人服务工作。除了《公共图书馆建设标准》考虑到老年人生理特点，规定“老龄阅览室设在一层，应有良好日照，充分利用自然通风、天然采光”这些要求稍为明确外，《公共图书馆服务规范》《全国公共图书馆评估标准》《公共图书馆法》（征求意见稿）都过于笼统和简略。地方性法规亦如此，这对促进老年人服务不利。为维护老年读者的基本权益，各级政府和图书馆应通过相关政策和法规、发展规划，出台促进老年人服务的规定，借鉴外国经验，鼓励设立老年图书馆、老年阅览室，对老年人阅览座席所占比例、阅读环境、阅读设备、适合老年人文献资源的数量品种、服务目标、活动方案和延伸服务以及在图书馆优惠、方便性等方面作出详细规定，力求具体和具有可操作性。

3.2 改变重幼轻老现象，落实敬老爱老实际行动

从政府层面来看，国家鼓励各地设立独立建制的少儿图书馆。《全国公共图书馆评估标准》中，针对

未成年人的评估内容不仅要求有专门的少儿阅览室，而且规定了最低的座席指标；而有关老年人服务的指标只在“为特殊人群服务”和“针对性服务”中泛泛地提及老年人，两项总分值亦较未成年人低。《公共图书馆服务规范》和《全国公共图书馆建设标准》同样偏重未成年人而轻老年人。对未成年人和老年人阅读的重视程度，从表 1 对比中即一目了然。

表 1：公共图书馆法规文件有关未成年人与老年人规定内容对比

文件名	章节	未成年人	老年人	备注
《公共图书馆建设标准》	第二十五条	少儿阅览区应与成人阅览区分开，并宜设置单独的出入口，有条件的可设室外少年儿童活动场所。	老龄阅览室和视障阅览室应设在一层。	未成年人的内容文字加黑强调
	第三十四条	公共图书馆的主要阅览室特别是少儿和老龄阅览室应有良好的日照，并应充分利用自然通风和天然采光。		
	附录一：《公共图书馆用房项目设置表》	大中小型图书馆应设少年儿童阅览室。内容有：少年儿童的期刊阅览室、图书借阅室、玩具阅览室等。	大中小型图书馆可设老龄阅览室。	“应设”与“可设”大不一样
《公共图书馆服务规范》	总则 4.4（条）	应当注重培养少年儿童的阅读习惯。	努力满足残疾人、老年人、进城务工者、农村和偏远地区公众的特殊需求。	
	建筑功能总体布局	少儿阅览区应与成人阅览区分开，宜设置单独的出入口，有条件的可设室外少年儿童活动场所。	无	
	服务时间	各级独立建制的少年儿童图书馆每周开放时间不少于 40 小时。	无	
《全国公共图书馆第五次评估标准》	1. 设施与设备	单列“少儿阅览室座席”指标名。县级图书馆总分值 15 分，要求至少 12 席；市级总分值 15 分，要求至少 20 席；省级分值 5 分，要求至少 40 席。	无	

》	4. 服务工作	“为特殊群体服务”指标之“为未成年人服务情况”县级图书馆分值6，省、市级分值各3分	“为特殊群体服务”指标之“为老年人服务情况”县级图书馆分值6分，省、市级分值各2分	
	7. 重点文化工程	“针对性服务”指标之“为青少年服务”，县级分值1分，省、市级2分	“针对性服务”指标之“为老年人服务”，县级1分，省、市级分值各2分。	

在《公共图书馆法》未正式颁布实施前，以上3份法规代表着我国公共图书馆的顶层设计，有了上层政策的“引领”，相较未成年人与老年人服务，基层图书馆厚此薄彼也就不足为怪了。首先在设施设备上，县区级以上公共图书馆基本上都单独设立少儿阅览室，而且在氛围的渲染、书架、桌椅的样式颜色等细节，都充分考虑到少儿的身心特点，针对未成年人的各种读书活动更是形式多样、层出不穷。反观老年人，在全国公共图书馆中专设老年图书馆、老年人阅览室或老年活动空间的可谓凤毛麟角，针对老年人开展的活动也多为应景项目。未成年人是祖国的未来和希望，引起重视理所应当；这里要诉求的是，公共图书馆服务既要“爱幼”，亦要“尊老爱老”。美国社会学家莫尼汉在其《家庭和国家》一书中指出：“一个民族的文明质量可以从这个民族照顾其老人的态度和方法中得到反映。”这句话值得我们深思。

3.3 加强公共图书馆建设，完善老年人服务基本条件

图书馆服务老年人一定要强调便捷性，从现有的情况看我国公共图书馆事业还很不发达，不管是馆舍设施、资源总量或服务能力都严重不足。文化部2014年文化发展统计分析报告显示：截至2013年底，我国仍有6.9%的地级市、8.1%的区县尚未设立图书馆。^[10]而老百姓身边的街道/乡镇、社区/村级图书馆更是严重缺乏或形同虚设，与公共图书馆服务全覆盖有较大差距。

公共图书馆的办馆条件也不容乐观，图书馆适合老年人的馆藏资源严重缺乏，“为老年人提供的老年类杂志、报纸和图书种类还是很有限。”“仅有35家图书馆能为老年读者提供相应的用具，配备相应的设施，其中只有少数公共图书馆提供电子屏幕阅读软件等最新的服务设备。”^[11]为此，公共图书馆应学习、借鉴美国、澳大利亚等老年服务较成熟规范的国家地区的图书馆，一方面加大投入，积极布点，让图书馆就在身边；另一方面要加强改善图书馆服务老年人的条件和环境，把无障碍理念贯穿其中，如安装自动开启门，配备方便使用的卫生间，设计合适的走廊宽度、书架高度、座椅及扶手的高度，有条件的要使用防滑地板等，除了基本的笔、纸和放大镜、老花镜、手推车等用具外，应为老年人提供丰富的读物，有条件的要配备大字版图书、有声读物以及声音输出设备、语音合成器、屏幕放大软件等阅读设备。

3.4 明确老年人服务定位，提高老年人服务指导价值

从表1涉及老年人服务内容可以看出，我国公共图书馆在为老年人服务的基调上强调“特殊性”，这种观念会增加图书馆人对老年人的消极印象，对老年人的自我认知和身心健康也会带来伤害。^[12]各地图书馆要么将老年人视为“老弱病残”的弱势群体，要么笼统归入成年读者，严重影响了服务的指导价值。习惯上60岁以上的都属于老年人，所以老年人的年龄跨度很大，有四五十年，因此在为老年人提供服务时，既要结合这一群体相似的行为习惯和需求特点来设计服务项目，更要强调老年群体的异质性和个体的差异

性。只有细分老年群体，制定差异性的服务策略，才能提供针对性的服务。如对于尚健康年轻的老年人，列入普通成年读者，无需格外关照；对于空巢老人应多提供生活服务和情感交流服务；对于有参与社会意愿和能力者，可提供知识和技能培训；对手脚不灵便的老年读者可代取放读物，提供无线鼠标，甚至上门服务；对于视力不好的读者，应提供大字号读物、有声读物和朗读服务。总之，让每一位老年人都能享受到贴心的服务，这应是图书馆的追求。

3.5 树立正解的老年资源观，有效开发老年人价值

不可否认，老龄化给社会带来了巨大的挑战，但也蕴藏着机遇。老年人中有很多人精力充沛，有着丰富的科学技术知识和生产实践经验，随着社会环境和生活条件日益改善，许多老年人并不满足于“安度晚年”这一基本要求，不甘退居家中赋闲，渴望再度“社会化”，融入到社会中，贡献自己的力量。老有所为，发挥余热已得到社会的认同，正是“夕阳无限好。”^[13]目前图书馆在利用老年资源上，已进行了一些有益的尝试，但多数以图书馆业务建言献策为主，而对老年人本身能力经验的利用还不够充分，其能动作用还没有得到完全发挥。^[5]图书馆应树立正确的老年资源价值观，进一步开发老年资源，除了让一部分尚年富力强的老年读者参与图书馆工作，还应积极为更多老年人牵线搭桥，提供参与社会的机会，使之成为社会发展的强大助力和宝贵财富。

3.6 创造广泛的社会合作机制，形成社会联动效应

我国公共图书馆在老年人服务方面虽然有合作的意识，但与社会各界广泛开展合作的图书馆还在少数，且合作面小，大多限于老年福利院、老年大学、培训机构，而且多为临时性、短暂性的，缺乏长期、有效、广泛的合作机制。社会合作有助于公共图书馆的服务，除了馆际合作，可以互相学习交流。公共图书馆应大胆创新“图书馆+”的服务模式，与社区、涉老单位、卫生组织、健康协会、法律机构、家政中心、志愿者协会、民政局、出版部门等社会团体、机构、基金会以及企业合作，甚至可与有实力、有能力的个人合作，为老年人提供更多更好的针对性的服务项目。如澳大利亚图书馆联合法律公平基金组织，为老年人提供法律信息；与社区看护组织协调，开展“轮椅上的读者”服务，把身体不好、行动不便的读者接到当地图书馆来，亲自挑选他们喜欢的书籍。^[11]类似的做法和经验都值得我们借鉴学习。

4 结语

我国公共图书馆在开展老年读者服务方面有了一定的基础和经验，但要应对快速发展的老龄化进程，还远没准备好，老年读者服务工作任重道远，“路漫漫其修远兮”，需要图书馆联合社会各界共同努力。

参考文献

- 1 中国老龄化形势严峻[N].每周文摘,2016(11)第二版.
- 2 杜曼.文化养老与公共社会服务[J].散文百家(下旬刊),2015(7):13.
- 3 肖雪,王子舟.公共图书馆服务与老年人阅读现状及调查[J].图书情报知识,2009(3):35-57.
- 4 周惠春.论公共图书馆老年读者阅读服务之优化[J].黑龙江史志,2014(5):193,197.
- 5 肖雪,周静.老龄化背景下我国公共图书馆老年服务状况的调查与分析[J].图书情报知识,2013(3):16-27.
- 6 公共图书馆对老年读者的人文关怀.百度文库.[2015-07-13].
<http://wenku.baidu.com/view/6ae9bfcf9b89680203d8259c.html>.

- 7 谢巧玲等. 老龄化视阈下老年人阅读服务保障研究[J]. 河北科技图苑, 2014(5):64-66.
- 8 张芳. 公共图书馆老年读者服务工作的现状与创新[J]. 图书馆杂志, 2012(10):107-109.
- 9 蒋霞美. 我国图书馆老年服务研究述评[J]. 图书馆杂志, 2004(7):53-60.
- 10 翟建雄. 关于基本公共图书馆服务市场化的思考[J]. 国家图书馆学刊, 2015(5):25-31.
- 11 王瑜, 谢巧玲. 澳大利亚新南威尔士州公共图书馆的老年人服务与启示[J]. 图书与情报, 2014(4):34-37.
- 12 肖雪. 国外图书馆协会老年服务指南的质性研究及对我国的启示[J]. 中国图书馆学报, 2014(9):82-97.
- 13 罗习庭. 积极老龄化下老年教育发展对策研究[D]. 上海:上海师范大学硕士论文, 2011.

陈枚香 女, 莆田市图书馆副馆长, 副研究馆员。

(收稿日期: 2016-11-30。龚永年编发。)