

# 美国公共图书馆老年读者服务思考 ——以纽约市布鲁克林公共图书馆为例

张秀枝

(厦门市图书馆, 福建 厦门 361012)

**摘要:**我国已经进入老龄化社会,人口老龄化及其衍生问题已成为社会各领域关注的焦点。公共图书馆作为公众研习休闲中心,亦应对老年读者予以特别的关注。本文以布鲁克林公共图书馆为代表的美国公共图书馆为例,分析了该馆在老年读者服务上的有益尝试和探索,以期为我国公共图书馆开展老年读者服务活动提供参考。

**关键词:**公共图书馆;老年读者;服务

## 1 引言

随着经济和社会的发展,人口结构也发生着巨大的变化。早在2000年第五次人口普查时,我国60岁以上人口已达1.3亿人,占总人口10.2%,65岁以上老年人口8811万人,占总人口6.96%。第六次人口普查数据分别又上升了2.93和1.91个百分点。面对越来越严峻的社会老龄化现象,老年人服务已经成为我国社会各领域面对的重点问题。作为社会公众研习休闲的文化信息中心,公共图书馆如何适应老龄化的发展趋势,充分发挥其社会职能,有的放矢地做好老年读者的文化服务工作,使老年读者愉快地度过晚年,成为我们亟待思考和研究解决的问题。本文以美国布鲁克林区公共图书馆为例,分析了该馆在老年读者服务上的有益尝试和探索,以期为我国公共图书馆开展老年读者服务活动提供参考。

## 2 老龄化社会和公共图书馆服务

### 2.1 老龄化读者的界定

生命周期是一个渐变的过程,壮年到老年的分界线往往是很模糊的。世界卫生组织对老年人的定义为60周岁以上的人群,而西方一些发达国家则认为65岁是分界点。中国古代曾将50岁作为划分。美国联

邦政府设定65岁为可以领取老年人社会保障和医疗保险的最小年龄。虽然各国以及各研究中心对老年人年龄的定义有所差别,但普遍把60或者65岁作为老年人的起始年龄。同时国际上公认的老龄化社会标准是60岁以上人口超过总人口10%,65岁以上人口超过总人口7%。各国的图书馆也根据本国的不同国情界定老龄化读者。

### 2.2 公共图书馆的特点与服务对象

公共图书馆区别于其他图书馆的最根本的特征,一是其经费来源,公共图书馆是靠各级地方政府的财政拨款维持的公益性事业;二是一个地区的公共图书馆是面向该地区的所有社会成员的。因此,从广义上讲,各级公共图书馆的服务对象是其所行行政区域内的所有常住人口。从狭义上讲,公共图书馆也应当注重培养少年儿童读者的阅读兴趣和习惯,还要努力满足老年人、进城务工者、残疾人、农村和偏远地区公众等的特殊群体的需求。

## 3 美国公共图书馆老年读者服务概况

早在上世纪40年代,美国就开始进入了人口老龄化社会。老龄化给美国带来了很严重的社会问题,劳动力成本增加、社会保障资金缺口扩大、收支不平衡等严重影响了经济和社会发展,促使美国政府

### (一) 探索档案系统报刊与新媒体融合的新模式

如今,面对媒介环境的深刻变化,档案系统报刊必须顺应信息技术的发展潮流,主动融合新媒体,通过报刊数字化的变革和转型寻求新的出路。近些年,档案系统报刊在数字化建设方面已经进行了一些探索和实践,但要实现真正的融合,还需要在网站改版、整合数字资源等方面下工夫。当然,也只有充分地满足读者的信息需求,才能将读者请回来、将广告商吸引回来。

改革档案系统报刊的网站。网络具有更新速度快、信息容量大、受众范围广等优势。而档案系统报刊则具有内容权威性的优势。两者的优势结合起来则可以实现优势互补。因此,档案系统报刊可对原有网站进行改版。改版的重点是信息资源建设,即不单纯只发布消息或目录,而是将报刊的深度文章进行资源整合并进行发布。在改版过程中,要充分利用网络的特点,向读者提供远远超过纸质媒体的更多内容,形成一个在线数据库。

整合档案系统报刊资源。将报纸和杂志的数字化资源实现共享,扩大档案系统报刊的影响力。目前,档案系统报刊也存在着同质化的现象,即报道的主题、主要内容相似,比如相同的会议、相同的机构、相同的人物等,这些也成为读者分流的主要原因。因此,档案系统报刊需要整合采编力量,整合信息资源,将采集到的信息收集汇总,通过统一整理与编发在网络平台上实现共享,从而逐步整合媒体资源,以实现社会效益的最大化。

### (二) 发挥档案系统报刊的内容深度优势

档案系统报刊的突出优势就是内容的深度与权威性,这也是其核心的竞争力。因此,档案系统报刊要坚持“内容为王”,通过采访、约稿、编辑等方式,努力制作有深度、有思想的好文章、好专题,通过高质量的新闻作品去吸引读者。

要做深度报道,增强报道策划性。加大重要选题的策划报道力度是新闻编辑努力的方向,要以专题策划为重点,着重挖掘内容“深度”,在策划上也要更加注重实效性。比如,对于有关部门出台某项新政策,各地在实际工作中形成的一些较为成熟的新思路和新做法,都要力争在第一时间组织采编力量开展新闻报道策划,或及时深入解读新政策,或反映热点问题,或推广有价值的经验和做法。

要做独家报道。一方面,抓住行业采访的提问权,报道出最真

实、详尽的新闻事实。而这些新闻线索有时是新媒体在第一时间无法捕捉到的。档案系统报刊拥有着大量的人力资源,其采访、调查以及报道都是原创的,新闻的原创性是新闻持久的魅力。另一方面,要以最独特的视角、独特的观察抓住读者。要想创出品牌,媒体必须有自己的独家见解,独特精心的策划栏目。

### (三) 增强创新能力以提升新闻传播竞争力

创新新闻报道形式。档案系统报刊要继续加大自行采写力度,增加原创性稿件,及时反映各地工作动态。在新闻写作方面,应积极转变文风,遵循新闻报道规律开展报道工作。根据新闻重要性对新闻内容进行取舍,选择好新闻报道角度,尽量避免新闻报道角度重复的问题。要仔细斟酌新闻的标题,并在文章结构、内容上多思考。重点报道亮点工作,关注基层,突出文章的服务性、科学性和可读性。

创新盈利模式。档案系统报刊的传统盈利模式是以广告和发行为主,盈利模式较为单一。如今,创新盈利模式可以说是势在必行。比如,可以提供定制服务,受众将自己的兴趣和喜好通过表格等形式提交给档案系统报刊单位,单位根据这些需求,发送特定的信息,以满足个性化需求。

## 5 结束语

近年来,科技的发展带动了新媒体的崛起,不仅改变了人们的生活方式,也为我国媒体业的发展带来了深刻的变革,传统媒体经受着严峻的考验。本文分析了新媒体对传统报刊的冲击和影响,并以我国档案系统报刊为例,探索了在新媒体的冲击下我国档案系统报刊的转型和应对策略。

### 参考文献

- [1] 孙宜君,王建磊.论新媒体对文化传播力的影响与提升[J].当代传播,2012,(05).
- [2] 廖祥忠.何为新媒体[J].现代传播,2008,(05).
- [3] 陆地,尹坤.中国新媒体发展报告[J].南方电视学刊,2007,(01).
- [4] 刘瑞生.中国新媒体发展态势与前沿问题[J].中国报业,2010,(08).
- [5] 尹韵公.中国新媒体发展报告(2010)[M].北京:社会科学文献出版社,2010.

开始重视老龄化问题并着手研究对策。在行政上设立了老龄问题管理机构：老人问题管理署、社会保障总署和政府老龄问题顾问委员会等，在法律上颁布了《美国老年人法》和《禁止歧视老年人就业法》等法律，从多方面为老年人构筑社会保障安全网。

在图书馆界，对老年群体的特殊服务理念也随之开展，并且不断完善和更新。1964年，美国图书馆协会成年人服务部下设老年群体服务委员会，并制订了《公共图书馆老龄责任书》(The Library's Responsibility to the Aging)。并与1970年和1981年两次修订，明确规定图书馆应该持有将老年人视为资源而非负担的积极态度，并提供了开展服务的十个领域，确立了公共图书馆不可推脱的责任。20世纪70年代，部分公共图书馆馆员提出有必要制定图书馆为老年人服务的相关规定并为图书馆员提供指导策略，以便对老年人服务更加规范和有条不紊。1975年，《图书馆老年服务指南》(Guidelines for Library Service to Old Adult)千呼万唤始出来。该“指南”由美国图书馆协会(American Library Association, ALA)制定发布，内容包括图书馆为老年用户服务的方针、图书馆服务计划和预算等，号召老年服务机构及其工作人员共同理解和关爱老年群体[1]。成为了美国公共图书馆服务老年读者群体的指导性文件，并且随着社会的发展和信息技术的不断更新，该文件前后经过了三次修订(1987年、1999年和2008年)，为图书馆更加稳定连贯地为老年人提供服务予以保障。

#### 4 布鲁克林公共图书馆的老年读者服务实践

##### 4.1 布鲁克林公共图书馆(Brooklyn Public Library)概况

布鲁克林图书馆是纽约市三大公共图书馆系统之一，也是全美五大公立图书馆之一，依赖纽约州政府、联邦政府和大众的捐赠或补助营运。布鲁克林中央图书馆始建于1892年，拥有丰富的当地历史文献馆藏。随着工业革命和现代科技的飞速发展以及人口的大量增加，如今布鲁克林图书馆已下辖58个分馆，再加中央图书馆、商务图书馆及三个流动图书馆，服务于本区两百五十万居民。

##### 4.2 布鲁克林图书馆的老年读者服务

布鲁克林图书馆以反映本社区的多元性及精神风貌为己任，致力于成为一个全天候开放的知识中心及提供传统服务和创新服务的带头人。对老年读者服务来说，主要体现在以下几个方面：

第一，设立专业的服务馆员及老年助手。布鲁克林图书馆馆员按其专业职称可划分为儿童图书馆员、青少年图书馆员、成人图书馆员和老年人服务图书馆员等。不同专业职称的图书馆员重点服务于不同年龄组的读者群，为其提供种类繁多的对口服务。老年助手主要是一批图书馆的忠实读者，通常年纪较大，他们将图书馆而不是养老院作为自己晚年文娱活动的场所。在享受图书馆福利的同时，主要帮助图书馆员策划、开展和举办各种各样的老年人活动，即由老年人去负责为老年人举行活动。

第二，合理规划馆藏布局。目前，布鲁克林图书馆从总馆到58个分馆全都区分设立了成人区，儿童区和部分青少年区；馆藏资源按照年龄组、种类、内容、语种分不同区域排列，方便不同年龄层和不同兴趣爱好者取阅。老年人也因其特殊的生理机制也给予了特殊的照顾。

第三，设立专门的老年读者服务部门。该部门主要由老年人服务馆员组成，适当配备老年助手或志愿者，整体统筹老年读者服务工作，积极与其他部门及社会组织及机构开展多种类型的活动。

第四，开展多种多样的老年读者文娱活动。早在20世纪50年代起布鲁克林图书馆就专门针对老年读者开展活动，提供特殊服务。活动最早由弗拉特布什分馆于1952年4月组织，通过读书发表会、讨论会、电影、音乐、扑克牌、茶话会等集会形式，促使这些老年读者进行朋友间的交往以及感受社交乐趣，取得了积极的社会效应。半年后，布鲁克林公共图书馆专门为活动开辟了专属空间，理事会也提供了经费支持，购置了包括大字本在内的图书、舒适的椅子和照明工具等。在这个舒适的老年读者专属屋子里，他们进行阅读、看电影、聊天、玩扑克、下棋等各种文化娱乐活动，甚至可以开茶话会和举办生日宴会等。

此外，1974年，布鲁克林公共图书馆先后开展了SAGE(Service to the Aging)计划和“Gift of Joy”活动。前者服务内容包括传统的图书借阅和信息咨询，同时拓展服务外延，将服务范围延伸到疗养院、医院、市民社区中心、老年人俱乐部等众多老年群体聚集的地方，开展各种类型的阅读相关活动，此外还组织老年互助、邻里互助小组，力图将未到图书馆的所有老年人都纳入到SAGE计划中来。后者针对社会和进馆的老年读者提供除阅读以外多样化的休闲娱乐服务，这也是美国许多公共图书馆任务与角色定位由偏重对读者的教育功能逐渐转

变为注重读者休闲娱乐需求的体现。

#### 5 布鲁克林公共图书馆老年读者服务启示

第一，尽快制定我国的图书馆老年服务规范。我国目前相关组织机构还没有编制专门的图书馆老年服务指南。在《公共图书馆建设标准》、《中华人民共和国公共图书馆法》(征求意见稿)、《公共图书馆服务规范》等法规标准中虽有涉及老年读者服务的相关内容，如开展老年服务，考虑并满足老年人需求，并在文献信息资源服务和设施设备方面提出了要求，但内容都较为笼统和简单。随着我国老年人在公共图书馆读者群中比例的持续增加，现有的指导内容将逐渐无法适应日益严峻的老龄化境况。我们可以借鉴美国的作法，在中国图书馆学会组织下设立相关的分支部门，尽快推动制定专门的图书馆老年服务指南及规范。

第二，把为老年读者服务纳入图书馆的总体规划服务当中。要从图书馆宏观层面上确立老年读者服务的合法性和合理性，设置专项经费，设立专门的老年读者服务机构和专门的老年读者服务馆员，有计划有组织的开展老年读者服务，保持老年读者服务的长期性和稳定性，更好的为老年读者提供服务。2011年以来，全国老龄工作委员会办公室在全国范围内开展了“敬老文明号”创建活动。这是我国第一次在全国范围内开展的以“为老服务”为主题的社会性、群众性精神文明创建活动。厦门市图书馆以此活动为契机，把“为老服务”主题纳入到图书馆的总体服务规划当中，制定了《厦门市图书馆“敬老文明号”考核标准》和《厦门市图书馆“敬老文明号”创建活动实施方案》，设置专人专岗负责，并设立“敬老文明号”专项固定经费，把“为老服务”理念贯穿和落实到图书馆的每一项具体工作中。

第三，聘用老年人助手为老年人提供服务。老年人最了解老年人。图书馆可以聘用有志愿意愿的老年人为助手，在更多适合的岗位上开展辅助性的工作。不仅老年人助手充实了自己的生活，同时也给其他老年读者创造了更加亲和的阅读环境。

第四，与其他组织合作开展老年服务活动。地区老年活动中心、社区、疗养院、医院、老年俱乐部等公共场所都是老年群体聚集的地方。公共图书馆应走出去，与以上组织一起合作开展活动，进一步拓展老年人的活动范围，吸引越来越多的老年人参与进来，解决老年人中普遍存在的孤独问题，为老年阶层创造和谐环境。

第五，对老年读者开展全面服务，促进信息与娱乐资源的使用。图书馆除了为老年人提供基本的阅读和信息服务外，还应特别针对老年人的特点提供不同的服务，开展更全方位的老年读者服务。如，为老年读者提供文化娱乐服务，定期举办丰富多彩的读者活动和专题讲座，针对老年读者的不同需求，请名人或专家举办如健康咨询、计算机知识培训、法律知识、戏曲音乐等各类专题讲座。

第六，老年读者到馆翻阅、借读等服务常态化。这项工作是图书馆为老年读者服务的最基础工作。如设立专门的老年阅览室，加强室内的照明亮度，配备电脑、电视机、空调等设备，放置饮水机、水杯、常用急救药品、助听器、老花镜等日常用品，购买舒适的桌椅，设置适合老年人取阅方便的书架、订阅适合老年人看的图书报刊，设置专门的老年人指示牌等，尽力为老年人营造一个温馨友好的阅读环境。

#### 参考文献

- [1] 肖雪, 周静. 美国公共图书馆老年服务现状及对我国的启示[J]. 图书情报工作, 2013, 04: 60-68.
- [2] 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, 05: 82-97.
- [4] <http://www.bklynlibrary.org/>
- [5] 范军. 国外公共图书馆老年读者服务的经验与启示——以美国、日本为例[J]. 图书馆学研究, 2012, 16: 95-98.
- [6] 张晖. 美国公共图书馆老年读者服务的启示[J]. 图书馆学刊, 2010, 08: 110-111.
- [7] 杨静. 国内外公共图书馆老年读者服务研究综述[J]. 新世纪图书馆, 2012, 04: 54-57+50.
- [8] 高颖, 赵荣. 国内外图书馆老年群体服务研究[J]. 图书情报工作, 2011, S2: 221-226.
- [9] 李农. 英美图书馆的老龄读者服务指南[J]. 图书馆杂志, 2007, 10: 58-60.

#### 作者简介

张秀枝(1983-), 女, 厦门市图书馆。