

我国公共图书馆适老化服务现状与优化研究

马晓睿

(江苏财经职业技术学院图书馆, 江苏 淮安 223003)

摘要: 随着我国逐渐迈入老龄化社会, 各个公共场所的服务, 也逐渐向适老化转变。在此背景下, 公共图书馆的适老化服务也需逐渐提上日程, 为后续公共文化服务事业的顺利发展奠基, 促进我国养老服务体系的发展, 对此, 本文就公共图书馆适老化服务的现状与优化进行了重点研究, 供相关人士参考。

关键词: 公共图书馆; 适老化服务; 公共服务

老龄化人群因为身体逐年退化的原因, 普遍存在视听、理解方面的障碍, 骨骼和身体状况也会出现不同程度的下降, 因此, 公共图书馆需从这些方面入手, 积极对场所进行适老化的改造, 同时对场馆人员开展老年文化服务培训, 以此满足老龄化人群在文化、养老方面的需求, 保障他们使用公共图书馆的权益, 从而推动公共服务事业的发展。

目前, 我国公共图书馆的适老化服务的发展, 一方面围绕着相关部门的基本政策来实施, 将其中涉及适老化服务的指导意见作为图书馆优化的重要方向。另一方面是由教育行业的企业或单位根据图书馆老龄化人群的普遍问题, 来规划场馆需要的制度、设施与服务。最后, 是由各个公共图书馆的负责人根据场馆的实际情况开发如老年基础阅读、文化交流活动、个性化服务等适老化的实践工作。同时, 在信息化普及的情况下, 图书馆的负责人还可以积极融入信息数据的技术, 从而方便后续适老化服务的开展。

一、我国公共图书馆适老化服务现状

(一) 缺乏服务制度的标准

目前, 公共图书馆老龄化人群的使用权、阅读权制度已经基本完善, 但是适老化服务制度方面却较少, 服务评价标准中缺乏相应服务或管理的细则, 导致场馆工作人员对老龄化人群在安全、尊重、权益、监督方面较为松懈。针对这种情况, 公共图书馆负责人需要明确适老化服务的标准, 并将老龄化人群的读者纳入服务评判、监督中。

(二) 缺乏专业的服务人员

老龄化人群的运动、认知、感官能力普遍存在不同程度的衰退, 在图书阅读中常会遇到沟通不畅、信息技术障碍、行动缓慢的问题, 这些需要场馆的服务人员拥有老龄化人群方面专业的服务知识, 才能为他们明确提供相应的帮助。但实际上, 公共图书馆服务人员比较匮乏, 服务人员的服务意识和经验也比较缺乏, 导致老龄化人群的读者体验大大下降。所以, 针对这种情况, 各图书馆应加强场馆人员适老化服务的专业培训, 确保老龄化人群的馆内体验。

(三) 缺乏合理的空间设计

当前, 部分公共图书馆适老化的空间设计不太符合老龄化人群的实际需求, 有的图书馆没有设置方便老龄化人群的阅读的房间, 有的专用阅读室设计的没有符合老龄化人群的条件, 例如, 视障阅览室设置在较高楼层、适老化空间的地面过于光滑、天然光照不足、通风情况不足等。而有的场馆连最基本的老年专座也没有, 这些公共图书馆适老化空间的利用明显缺乏合理的设计、安排, 需要进一步按照最基本的便利性原则逐渐完善。

(四) 缺乏多样的辅助设施

公共图书馆适老化服务的优化需要多样辅助设施的加持, 在当今倡导信息化、数据化的时代下, 场馆应寻求更方便的适老化

设施, 为老龄化人群提供全面、便利的服务。但是, 目前的公共图书馆适老化设施基本只能发现像放大镜、听书器等阅读辅助的设施, 对于电子阅读、老年行动、老年安全等辅助设施方面还比较缺乏, 对此, 公共图书馆负责人应根据场馆条件丰富馆内的智能化、信息化辅助设施, 同时就老龄化人群行、坐、走方面的需要逐渐完善馆内的物理设施。

(五) 缺乏资源的更新利用

公共图书馆资源的更新、利用缺乏适老化方面的考虑, 在纸质图书为主的场馆里, 部分场馆图书更新不及时, 种类和内容也较少, 没有直接是大字版的图书, 这使老龄化人群的阅读比较困难。同时, 在以数据资源为主的场馆里, 数字资源网站的操作对老龄化人群来说比较复杂, 使其在阅读前常需要花费大量的时间, 这容易造成他们阅读的兴趣的下降。对此, 公共图书馆的负责人应结合实际情况, 采取相应的对策, 及时更新图书种类内容, 加强图书资源的阅读、利用, 从而增加老龄化人群的阅读体验感。

(六) 缺乏实践的融合创新

公共图书馆的适老化服务实践活动通常按年龄段划分, 可是这却忽略了老龄化人群与年轻群体交流的需要, 他们自身也渴求不断地接受新鲜文化、新鲜血液, 以此使自己的精神状态、行为模式保持活跃。由此可见, 图书馆内的实践活动缺乏代际学习、交流的融合。同时, 各图书馆适老化服务实践活动的内容也比较单一, 只是提供了一个互相交流自身观点、阅读经验的平台, 并没有挖掘出场馆、地域、民族的文化特点, 无法有效满足老龄化人群的文化需要。对此, 各馆应强化实践活动的融合与创新, 形成具有特色的适老化服务。

二、我国公共图书馆适老化服务优化研究

(一) 制定制度体系, 推动适老化服务发展

适老化服务制度体系的建设需要从宏观和微观方面同时进行, 按照已有的发展规律, 逐步解决公共图书馆适老化建设不平衡的问题。首先, 在相关部门方面, 可以发布指导适老化制度体系建设的相关文件, 各个地方依据相关文件的服务标准和自身实际的情况制定公用图书馆的适老化服务制度。例如, 国家发布的《中华人民共和国公共图书馆法》要求各馆提供适老文献信息、无障碍设施和服务, 各界就组织人手以此要求制定了《公共图书馆老年人服务指南》, 各个公用图书馆再根据指南制定个性化的适老化服务制度。其次, 为确保适老化服务制度的顺利进行, 各部门应重视老龄化人群的服务评价, 并将其纳入服务考核或评估的内容中, 使其与场馆的直接利益相连接, 以此促进适老化服务的发展。例如, 在《公共图书馆评估指标》中, 加入老年群体服务的独立指标, 使其与场馆的评级相联系, 以此引起公共图书馆对适老化服务的重视。最后, 为保障公共图书馆适老化服务制度体系的个性化发展, 各馆可以加大社会老龄化人群、公益人群意

见的参考比例,例如,在确定制度前,先准备一篇专业管理人员拟定的制度标准,并将标准制作成调查问卷,下发给老年读者、社工、护工等人群,收集他们的宝贵意见,并在实践中,持续收集这些人员的意见,以此检验该制度标准的合理性,确保适老化服务制度的标准能够迎合场馆的发展。

(二) 配备专业人员,提高适老化服务体验

公共图书馆的服务人员是面向老龄化人群的第一站,他们的专业水平很大程度上决定了人群对图书馆的评价。因此,各馆应配备专业的服务人员,从而提高适老化服务的体验。首先,老年服务岗位的人员可以定期参加场馆组织的如心理学知识培训、老年读者服务案例分享、老年病护理培训、急救知识培训等交流活动,通过这些活动深入了解老龄化人群的需求,培养自身的同理心和爱心,同时,场馆人员自身也要始终秉持着以人为本的服务理念,增强自身的专业技能,提升自己的专业水平。其次,面对老龄化群体复杂的服务要求,场馆可以增加人手,配备专职服务的馆员,考虑到有的场馆经济条件比较困难,也可以招募志愿者或读者来解决馆内人员短缺的问题。例如,在图书馆设置志愿者服务站,为报名的志愿者进行专职的岗位培训,按照其空闲时间,灵活地为老龄化人群提供服务。另外,图书馆还可以鼓励有经验的老年读者自发为群体解决阅读的问题,扩大老年人社交的同时,还能提升图书馆的服务体验。

(三) 建设独立空间,提供个性化适老服务

公共图书馆的适老化空间如果面向青少年就不一定合适,可图书馆的受众是包含各个年龄层次的,所以为了更好地开展适老化服务,场馆应建设适老化的独立空间,在独立空间内针对各馆老龄化人群的不同表现为其提供个性化适老服务。首先,空间需要满足老龄化人群的生理需求,为行动不便的人群提供无障碍的设施和通道。例如,首都图书馆为了给老年读者提供更加舒适的环境,提供的电动轮椅,以及安徽省图书馆提供的老人电动辅助升降器。另外各馆还可以采取安装自动门、设计方便轮椅通行的坡道、调整座椅和书架的高度等措施,将无障碍设计的理念彻底落实到独立空间的建设上。其次,空间需要兼顾老龄化人群私密、舒适的心理需求,在装修的动线、设计、装饰等方面呈现出来。例如,各馆方向指引标识的放大、座椅距离的调整、整体色彩的柔和等,使适老化独立空间的建设更加符合各馆的实际情况。最后,空间需要满足老龄化人群求知、社交的情感需求,各馆可以将老年人喜爱的琴棋书画、老物件、老电影等与适老化空间有机地结合起来,从而实现各馆的个性化建设。

(四) 升级设施设备,提供便捷的适老服务

在信息化技术普及的当下,公共图书馆设施设备也应逐渐向数字化、智能化转变,各馆要及时更新、升级馆内的设施设备,为适老化服务提供更便捷的方法。首先,在阅读辅助方面,各馆可以根据人流量增加如放大镜、听书器等基础用具的数量,避免用具不足的现象。另外,各馆还可以配备如智能无障碍读书软件、屏幕放大软件、文献检索软件等电子的设施用具,同时确保软件的简单易操作,方便老龄化人群的使用。其次,在行动辅助方面,各馆可以通过无障碍的坡道或路径、轮椅或电动轮椅还有无障碍的厕所等,帮助老龄化人群解决行动不便的问题。最后,在健康辅助方面,各馆可以通过服务人员的急救培训、常备的急救箱和医疗用品、定期检查急救药品、身体检测手环等方式来增加老龄化人群的健康保障。此外,考虑到老年人理解和沟通方面的不便,各馆可以安排一位设施设备的专职管理人员,负责为不懂的老人

讲解各个设施设备的使用方法,从而促进适老化服务高效率地开展。

(五) 丰富文献资源,满足适老化的文化需求

公共图书馆的主要经营项目就是图书文献,结合时事、受众需求丰富文献资源是其工作的主要内容,而面对老龄化人群的文化需求,各馆应从增加种类、提高内容质量等方面入手丰富馆内的图书文献。具体来说,首先,在纸质资源方面,各馆可以定期统计老龄化人群的偏爱阅读方向,依据统计结果增加相关品类的经典著作,与此同时,各馆还可以根据统计内容开办馆刊、报纸,结合当下时事灵活调整文章内容,从而丰富老年读者的阅读资源,满足他们对文化的需求。其次,在数字资源方面,各馆可以通过数字无障碍阅读、数字技能培训、新媒体短视频、数字资源库等方式来消除老龄化人群的信息数字障碍,与此同时,各馆还可以联合医疗、保健等机构为老年人提供家庭护理方面的信息资源,此外,各馆与电子出版社、信息企业的联合,还可以为老龄化群体定制数字资源,从而实现适老化书籍的多样性,满足老龄化人群的文化需求。

(六) 创新实践活动,强化适老化服务成效

公共图书馆的实践活动是检验适老化服务成效、增加老龄化人群阅读热情的重要举措,因此,各馆应从老年人渴望获得认同、渴望取得进步的心理出发,对实践活动进行创新、改进,使其在活动中接触新鲜事物,获得他人的认同,从而拓宽他们的交流渠道,满足自身自我价值的需要。具体来说,首先,各馆可以从我国的传统文化或者当地的民族特色入手,将实践活动与其结合起来。例如,各馆可以选定“美食”为主题,然后向广大读者群体征集民俗故事,不限诗歌、还是散文,从而激发老年读者的阅读热情,使其积极搜寻与他人不一样的故事,最后邀请排名靠前的读者分享自己推荐的理由和书本的大概内容,通过这样的实践活动,使老年读者深刻理解书本内容的同时,还促进了其与年轻人群的思想交流。其次,各馆还可以通过改变实践活动的场地、类型来强化适老化服务的成效,例如,各馆和老年书画协会一起开办实践活动,活动的地址可以选在书画协会中,然后将独家的视频、图文等素材进行播放,吸引对书画感兴趣的老年读者。或者深入公园广场、养老院等老年人聚集的场地,为老龄化人群开展如美容美发、厨艺比拼等微课堂的实践活动。以此强化公共图书馆适老化服务的成效。

综上所述,公共图书馆适老化服务的现状需要各馆重视适老化服务,积极推进各项措施,从而逐步完善适老化服务的优化,以此满足现今社会因人口老龄化加剧,而日益增长的精神、文化需求,进而提高老龄化人群的阅读满意度和幸福感,促进我国养老服务体系的全面发展。

参考文献:

- [1] 郭艳雯.文化养老视野下公共图书馆适老化服务模式研究——以山西省图书馆为例[J].河南图书馆学刊,2024,44(10):8-10.
- [2] 吴维丽.智慧社会背景下浙江社区图书馆适老化研究[J].中国管理信息化,2024,27(20):153-156.
- [3] 吕佳燕.公共图书馆:提升老年人数字素养与技能的阵地[J].图书馆研究,2024,54(01):111-118.
- [4] 谭宇婕.合肥市区社区图书馆老年读者服务研究[D].安徽大学,2023.