银发经济视角下针对退休群体的图书馆创新服务研究

张 锋

摘要：银发经济为公共文化服务开辟了新的空间，退休工作人员是其中需要重视的老年群体。退休群体既有组织归属感又有文化自觉，脱离工作岗位之后仍然有学习的意愿和阅读的需求。图书馆作为全民阅读的重要场所，在银发经济的大背景之下要为退休群体提供精准的服务。本文从群体特征与政策依据出发，从资源、空间、活动、协同、参与5个方面提出创新途径。研究认为，图书馆应该把阅读服务同文化养老、终身学习结合起来，让退休群体在书香中得到精神上的充实，达到老有所学、老有所为、老有所乐的目的。

关键词：银发经济；退休群体；图书馆创新服务

人口老龄化是社会发展的必然趋势，银发经济是改善老年人生活质量的有效途径。退休人员从工作岗位上退下来之后，生活方式发生了变化，但是对精神文化生活的需要却变得越来越强烈。图书馆具有文献收藏、阅读推广和社会教育的功能，天然贴近这一群体的文化需要。如何从银发经济的角度出发来革新图书馆的服务方式，使退休群体愿意走进图书馆，是个具有现实意义的问题。本文根据国家政策导向以及各地的实际状况，探究银发经济视角下针对退休群体的图书馆创新服务途径，以期为基层公共文化服务提供借鉴。

一、退休群体在银发经济中的文化定位

银发经济所指的老年人文化场域内部构成多元，不同的群体由于自己的生活经历而形成了不同的文化身份。退休群体是在银发文化生态中具有不同身份底色的一类主体。长期在党政机关、企事业单位工作，他们已形成独特文化观念和行为准则，在离开原来的工作岗位之后，这些稳定的文化底色仍然存在，使得他们在各老年群体中形成可辨识的文化标识。

退休群体的文化定位根植于延续性的组织文化身份。长时间处于集体工作环境之中，他们的文化认知天然内嵌入组织叙事，对于正向主流文化以及公共叙事有较好的适应性和认同感。原有的单位和退休人员工作体系之间存在着一种关系网络，它不但是事务联系的途径，也是文化身份的载体。不同于依靠血缘、邻里关系来形成文化联系的其他老年群体，他们所具有的文化归属具有公共组织性质，文化参与的起点以及交往圈层都带有这一印记。

退休群体既是自觉的阅读主体又是有文化身份的群体[1]。经过长时间的岗位学习、文书研读、理论学习等职业实践，他们沉淀出稳定的文化习性。这种习性是由工作任务所引起的，并形成了内在的文化取向，因此不能仅仅用消遣娱乐来衡量他们文化参与的标准。这样一种内生的文化习性把他们同以休闲消遣为主要取向的老年文化参与者的身份区别开来。

银发经济的多元文化主体也在退休群体身上体现出来，他们是文化传承者也是文化传播者。从接收者的角度来看，他们所继承的是已经形成的体制内的文化传统、价值叙述以及知识体系；而从传递者的角度来看，他们可以把自己熟悉的文化公共话语、历史经验传递给更多的人。这一双向属性是该群体和其他老年群体的主要区别。

从银发经济整体的文化格局来看，退休群体是重要的中间载体，能够把主流公共文化带入到老年圈层当中。银发经济由市场化文娱产品、大众化的休闲文化、公益性公共文化等多条文化脉络组成，退休群体自然地把公益性公共文化这条文化脉络作为自身文化归属，是公共文化体系在银发场域中扎根的重要本土主体。厘清这一特殊定位之后，就能够把该群体从普通的老年人群中分离开来，为后续讨论确立主体坐标。

二、银发经济视角下针对退休群体的图书馆创新服务的现实依托

图书馆为退休群体提供的创新服务既有政策上的规定，也有法律上的依据。把握这些依据，服务才有根脉，也才能在制度框架内行稳致远。

银发经济被提升到国家战略层面，为图书馆老年服务提供了方向。《国务院办公厅关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》提出，“鼓励编辑出版适合老年人的大字本图书”“涵养老年人力资源，支持老年人参与文明实践、公益慈善、志愿服务、科教文卫等事业”。文件将银发经济界定为“向老年人提供产品或服务，以及为老龄阶段做准备等一系列经济活动的总和”。虽然上述内容没有直接提到图书馆，但为图书馆建设适老文献资源、开展老年文化活动、吸引银龄志愿者力量提供了政策指导，图书馆老年阅读服务属于面向老年人的公共服务，符合银发经济发展政策的要求。

老年阅读工作得到了专门部署，对图书馆也提出了具体的要求。民政部等十四部门印发的《关于推进老年阅读工作的指导意见》指出，“图书馆等公共阅读空间打造老年人线上线下借阅通道，也可探索提供送书（邮寄）上门等软服务”，把图书馆推到了老年阅读服务的重要位置，其多项措施可以直接应用到退休群体身上，给图书馆创新服务提供了具体的抓手。

法律层面上也给图书馆服务老年人提供了保障。《中华人民共和国老年人权益保障法》规定，“博物馆、美术馆、科技馆、纪念馆、公共图书馆、文化馆、影剧院、体育场馆、公园、旅游景点等场所，应当对老年人免费或者优惠开放”，从制度上确定了图书馆对老年人免费服务的合法性，退休群体自然涵盖其中，图书馆无须额外收费即可为他们敞开大门。政策和法律的叠加，为图书馆开展创新服务退休群体打下了良好的基础。图书馆应该在现有的基础上积极行动起来，将政策的善意转化成具体的、可以落实的服务措施，使制度的设计能够落地为退休人员可感可及的文化体验。

政策文件之间存在着密切的配合关系。《国务院办公厅关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》在宏观战略上肯定了老年文化服务的方向，《关于推进老年阅读工作的指导意见》给出了具体的阅读服务清单，《中华人民共和国老年人权益保障法》则提供了底线性的权益保障，三者互相配合，构成图书馆创新服务的重要依据。图书馆在落实过程中，可以按照指导意见中提出的一系列措施来逐一检查自身的条件，先对适合本馆实际情况的措施进行实施，然后再逐渐扩大，从而形成制度化的服务安排[2]。政策依据越清楚，服务设计就越有底气，也越容易得到各方的支持。图书馆还需将老年阅读服务纳入本馆的发展规划之中，明确目标与责任，使面向退休群体的服务由临时性的活动转变成长期的安排，由馆内扩展到馆外，由单纯的借阅变为综合服务，使政策善意真正转化为退休群体可触摸的日常体验。

三、图书馆创新服务退休群体的实现路径

针对退休群体的服务贵在精准，重在持续。根据政策导向以及各地的实际情况，图书馆可以从资源、空间、活动、合作和参与这5个方面来创建新的途径。

一是给退休群体提供适合他们的阅读材料。资源供给是服务的根基。退休群体的知识结构比较成熟，阅读习惯比较稳定，对于文献的要求主要是时事、历史、文化、健康以及实用技能等。图书馆在资源建设上要重视这部分人的需求，根据他们的要求来安排报刊和图书，适当增加时事评论、人文历史、健康养生等类别的文献比例。同时关注他们视力下降等身体上的变化，增加大字本、有声读物的配备，使不同身体条件的退休人员都能够方便地阅读[3]。山西省图书馆在一楼设有休闲报刊区，配备了光影阅读机、电子瀑布屏、电子读报机等设备，给老年人提供在线阅读的智能化服务，把纸质阅读和数字阅读结合起来的方式值得推广。图书馆资源供给要兼顾群体的一般性需求，又要考虑到个人的不同特点，对不同学历、不同兴趣的退休群体进行分类安排，使每个人都可以找到自己喜欢的书。图书馆还要建立起常态化的读者反馈制度，定期了解退休群体对于图书的需求情况，并根据他们的意见来对馆藏资源进行相应的调整，使馆藏资源能够满足他们的需求。

二是创造一个适合退休人员阅读的环境。空间环境直接影响退休群体到馆意愿。图书馆应该进行无障碍改造，在细节上体现出对退休群体的关怀。座位要牢固、舒适，通道要平坦、通畅，照明要明亮、柔和，指示标识要清楚、醒目，使退休群体读者可以顺利地进入、坐下并看清。如国家图书馆北区对中文图书区自助借还设备进行适老化改造，操作界面使用大字体、大图标，馆内保留人工服务窗口，给老年人提供方便的借阅服务。天津图书馆为老年人专门划设了一个区域，杭州图书馆则创建了银龄友好阅读空间，并且配备了智能听书系统，这些做法把适老化理念落实到实际当中。图书馆可以采用错峰错时的方式给退休群体提供一个比较安静、集中进行阅读和交流的空间，使他们在图书馆里既能够安静地读书，又可以享受到舒适的休息。还可以配备老花镜、放大镜和轮椅等方便老年人使用的物品，并且设置专人进行引导，让退休群体读者在每一个环节都感到从容。

三是依靠品牌活动来激发退休群体的兴趣。阅读服务的生命力就体现在活动中。单个资源的供给不能留住退休群体，只有常态化的品牌活动才能使退休人员经常到图书馆来。乐龄读书会、银龄领读者计划等品牌活动能够把读书和分享结合起来，使阅读成为有温度的社交。图书馆可以根据退休群体关心的问题来开展好书分享、经典诵读、观影读经典等系列活动，使他们参与到活动中来，在交流的过程中加深对知识的理解，并结交到志同道合的朋友。活动的设计要符合这个群体的节奏，并注重活动的质量和连续[4]。经过长期举办，图书馆将成为退休人员的阅读据点和精神家园，阅读热情在这里不断地积累、延续，形成参与越多、热情越高的良性循环。图书馆还可以根据重阳节、敬老月等重要的时间节点来策划专题活动，为阅读赋予仪式感，让退休群体在某个特定的时间点重新聚集到图书馆中来，体验阅读的庄严和温馨。同步将活动的成果用展板或者公众号的形式来展示出来，让更多的读者看到银发读者的身影，从而提高他们参与的积极性，使书香的影响更加广泛。

四是推进单位之间、馆际之间的合作。退休人员同原单位之间的联系，是图书馆服务的基础。图书馆应该主动联系老干部活动中心以及单位的退休人员，把服务送到他们所熟悉的社会组织网络里去。常德市老干部活动中心同市图书馆协作，把图书阅览室改造成市图书馆老干活动中心分馆，共同使用馆藏图书和电子借阅系统，实现了单位空间同图书馆资源的相互融合。这种共建的方式使得退休群体可以方便地接触到文献资源，从而把阅读服务送到了家门口。对于行动不便的高龄退休人员来说，图书馆也可以尝试提供送书上门或者邮寄借阅的服务，使服务能够触达不能亲自前往图书馆的退休读者身边。图书馆还可以定期把流动书车开进老干部活动中心和单位退休人员活动室，把新书和活动送到他们身边，使服务的触角更加延伸。

五是使银龄人士成为推广的生力军。退休人员既是服务对象，又是服务力量。他们既有知识又有经验，有热情，具有参加阅读推广的天然条件。图书馆可以创建平台，吸引退休人员成为领读者、志愿者，参与到少儿阅读陪伴、家风故事分享等活动中来，将阅读所得变成对下一代的滋养。角色转变能够使退休人员在服务的过程中重新认识自己的价值，感受到老有所为的充实，阅读的意义也就变得更加完整[5]。图书馆负责培训和组织，退休人员负责引领和陪伴，二者在互动中形成良性循环。图书馆还可以创建银龄志愿者台账，做好培训和激励工作，使退休群体感觉到被尊重、被需要，持续保持参与热情。此外，定期举办志愿者交流会，让他们分享自己的服务经验，使这支队伍在互相鼓励下不断发展壮大起来，成为老年阅读推广中一抹亮色，也为图书馆注入源源不断的活力。

四、结语

让退休群体在图书馆里得到精神上的滋养，既是对公共文化服务公平可及的一种体现，也是对积极应对人口老龄化的响应。从长远来看，图书馆需把为老服务作为重要发展方向，同老干部工作机构、老年教育阵地密切合作，推动服务品牌化、持续化，使银发阅读成为书香社会建设中的亮丽风景，让每一位退休人员都能够享受到书中的乐趣。

【作者单位：中共山东省委党校（行政学院）】

参考文献：

[1]虞明. 扬州市图书馆面向老年读者的阅读推广策略研究[D]. 扬州大学, 2025.

[2]钱妍. 公共图书馆文化养老服务问题与对策研究:以苏州图书馆为例[D]. 苏州大学,2024.

[3]刘丹,李芳千,许迎霞. 银龄志愿者助力公共图书馆阅读推广服务研究——以鞍山市图书馆老年志愿服务活动为例[J]. 山东图书馆学刊,2024(2):91-96.

[4]郇红梅. 老龄社会公共图书馆赋能退休老年人再就业策略探究[J]. 文化创新比较研究,2023,7(20):118-122.

[5]马晶,杨天红. 积极老龄化理念下公共图书馆老龄参与体系的建构[J]. 成都行政学院学报,2020(5):80-85.