DOI:10.13530/j.cnki.jlis.190007

美国公共图书馆老年服务:历史与启示*

肖　雪　苗美娟

摘　要　美国公共图书馆老年服务自20世纪40年代开始启动,至今已经历了70余年的发展。根据图书馆老年服务的历史发展重点和特点变化,可将其发展历程划分为四个阶段:起步阶段(1941年至1960年代末)、深入探索阶段(1970年代初至1980年代末)、服务转向阶段(1990年代初至2005年)、扩展和创新服务阶段(2005年至今)。面对老年人口不断增长的需求,在白宫老龄会议、经济技术环境变化的影响下,图书馆老年服务不断调整,服务理念逐渐从消极走向积极,服务方式不断更新,服务内容不断丰富,服务保障不断完善。借鉴美国图书馆老年服务发展的经验与教训,我国图书馆界应注意明确对老年服务特殊性的认识;积极参与老龄事务,寻求多方支持;构筑有效的制度体系;将服务立于实证调查基础之上;充分发挥行业组织作用。参考文献77。

关键词　公共图书馆　老年服务　发展历程　历史研究　美国

分类号　G259

Library Service to Older Adults in America: History and Insights

XIAO Xue & MIAO Meijuan

ABSTRACT

American public library service to older adults has had over 70 years' history since 1941 and its development and experience can be an important reference for public libraries in China. The paper aims to review the history, analyzes the characteristics and summarizes the insights for Chinese public libraries. According to the historical development focus and characteristics of library service to older adults, the history can be divided into four periods as follows: 1) Starting period (1941-1960s). The library service to older adults officially started in 1941 in the U.S. and gradually expanded from single-library-level to library-association-level. National library service agencies for older people in ALA emerged and corresponding service policy was developed. 2) Deeply exploring period (1970s - 1980s). The library community conducted several large-scale national and regional surveys on service to older adults in order to examine the status quo of service. Older adults were gradually considered as a distinct group that needs special service design. Information & Referral service emerged.3) Service transforming period (1990s-2005). The service began to transform to Internet-based information service, and corresponding regulations were changed accordingly.4) Expanding and innovating service period(2005-Present). Libraries extended service to older adults 50 and over, and emphasized the diversity, activity and creativity of the elderly and provided service

* 本文系国家社会科学基金项目"基于读者数据挖掘的图书馆阅读社群构建研究"(编号:17BTQ079)的研究成果之一。(This article is an outcome of the project "Research on Library Reading Community Construction Based on Readers' Data Mining" (No. 17BTQ079) supported by National Social Science Foundation of China.)

通信作者:肖雪,Email: xiaoxue@nankai.edu.cn,ORCID:0000-0001-5585-2014 (Correspondence should be addressed to XIAO Xue, Email: xiaoxue@nankai.edu.cn, ORCID: 0000-0001-5585-2014)

accordingly Lifelong learning and creative aging were paid much attention to.

In general, the following characteristics are clearly shown in the process of American library service to older adults: the service concept transformed from the passive to the active, the service measures constantly updated, the service content continuously enriched, and the service support system improved all the time. Through the analysis, insights for libraries in China were concluded: clarifying the understanding of specialty of older adults' service, actively participating in the affairs of the elderly, seeking supports, building an effective system, establishing service on the basis of empirical investigation, and fully playing the leading role of a professional organization. 77 refs.

KEY WORDS

Public library. Service to older adults. Service history. Historic research. America.

0 引言

20 世纪 40 年代,美国开始进入老龄化社会[1]。伴随这一进程,公共图书馆也开始启动面向老年人的专门服务,克利夫兰公共图书馆(Cleveland Public Library)于 1941 年率先成立成人教育部,成为老年服务的开端[2]。70 余年的发展历史展现了美国图书馆界在老年服务理念、制度、方式、内容等方面的变迁过程。梳理其发展历史不仅有助于增进对西方图书馆史的了解,对于起步于 20 世纪 80 年代、发展还不充分的我国图书馆老年服务而言,也能激发深度思考,提供有益借鉴。然而,目前仅有一些论文介绍和分析美国图书馆近年服务状况,缺少对图书馆老年服务发展史系统梳理的研究成果。本论文试图通过文献研读勾勒其历史面貌,总结其发展特点和经验。

根据美国图书馆老年服务的历史发展重点和特点变化,结合美国社会、经济、技术和人口发展的历史,本研究将 1941 年以来的历史划分为四个阶段:①1941 年至 1960 年代末,以美国图书馆协会(American Library Association,ALA)成人服务部下设图书馆老年服务委员会、发布《图书馆老龄责任书》声明行业立场为标志,确立了图书馆行业老年服务的基本架构,老年服务开始起步;②1970 年代初至 1980 年代末,七八十年代两次大型的全国图书馆老年服务调查、老年服务指南的修订和发布、信息与中介服务的开展,显示图书馆界开始致力于提高老年服务水平的深入探索;③1990 年代初至 2005 年,针对互联网大众化发展趋势,以 1995 年白宫老龄会议会前会召开和 1996 年《图书馆服务与技术法案》颁布为代表,图书馆在意识、制度和实践上呈现出向网络信息服务的转向;④2005 年至今,针对"婴儿潮"老人给图书馆服务带来的观念和实践变化,以 2005 年全国图书馆领导人论坛召开和 2011 年"IMLS 西部地区奖学金"项目完成为标志,图书馆进入扩展创新服务阶段。本文在对美国图书馆老年服务宏观社会背景进行分析的基础上,重点回顾各个阶段老年服务的进展,总括老年服务的发展特点及对我国的启示。

1 美国公共图书馆老年服务发展的历史背景

1.1 老年人口持续增加

美国老年人口自 20 世纪 40 年代开始迅速增加,老龄化程度不断加深。1940 年 65 岁及以上人口达 900 万,相较于 1900 年的 310 万和 1920 年的 490 万而言呈倍数增长,占总人口数的 6.8%,接近国际通行的人口老龄化标准(7%),至 1960 年比例已增至 9%[1,3],其后持续增长,至 2017 年 7 月 1 日,该比例已增至 15.6%[4]。

老龄化日渐成为美国社会普遍关注的重要

问题,而老年人口的特征变化增加了这一问题的复杂性,对包括图书馆在内的公共服务机构提出了更多挑战。首先,老年人口的平均寿命不断增加,从 1970 年的 70 岁增长到 2016 年的 79 岁[5],老年期的延长意味着老年人总体更加健康,年龄区间分布拉大,退休后的时间更长,对于老年期的安排也更加多样化,老年人的需求更加多元。其次,老年人口的教育水平逐步提高,二战后老年人由于文盲或教育水平低而陷入贫困、孤独、社会经济地位低下的情况较为普遍[6],从 1970 年到 2017 年,老年人完成高中学业的比例从 28%提高到 86%[3],奠定了他们参与文化活动和终身学习的基础。第三,老年世代的变迁与共存。当前美国老年群体主要由三个世代人群构成,即"最伟大的一代""沉默的一代""婴儿潮一代",在成长过程中经历二战、经济大衰退和战后发展黄金期,不同的时代背景给他们打下了不同的世代烙印,具有不同的群体特征,对图书馆有着不同的需求,推动着图书馆对应调整服务重点和服务内容。

1.2　白宫老龄会议的推动

在老龄化问题越来越受关注的形势下,1958 年国会通过《白宫老龄会议法案》(*White House Conference on Aging Act*),推动 1961 年美国第一届白宫老龄会议(White House Conference on Aging, WHCoA)召开,此后基本每十年召开一次[7],成为国家层面讨论老龄问题的最高规格论坛。每次老龄会议都会提出一定时期内老龄问题的宏观规划和政策建议,发挥了重要的导向作用。第一届 WHCoA 委员会发布"老年权利"(*The Right of Senior Citizens*)建议[8],推动 1965 年《美国老年人法》(*Older Americans Act*, *OAA*)出台[9]99-101;1971 和 1981 年的 WHCoA 强调对老年人自身价值的发现、肯定及实现;1995 年 WHCoA 以"现在与进入 21 世纪的美国:伴随独立、机遇和尊严的世代老化"为主题,强调老年资源的意义,承认所有世代间的相互依赖性和老年人的日益多样化[10]10,为提高老年生活质量提供多样化选择[11];2005 年 WHCoA 正式开启对"婴儿潮"老人的政府行动,强调老龄化的新变化[12]。2015 年 WHCoA 提倡从跨部门合作、健康老龄化、技术与老龄化等方面帮助老年人享受更好的生活[13]。为积极筹备参加老龄会议,以美国图书馆协会为首的公共图书馆界开展了大量调查,了解老年服务状况,提交研究报告作为背景资料;召开会前会讨论提交的建议,争取影响政策,获得政策和经费支持;选派代表参会,并印发资料宣传图书馆老年服务价值和形象;会后推动 WHCoA 决议在图书馆的落实。因而,在历届 WHCoA 前后都会掀起图书馆老年服务研究和实践的热潮,推动积极老龄化意识在图书馆界的渗透,提高图书馆对老年服务的重视程度,促进老年服务项目和服务发展。

1.3　经济环境变化

经济方面,二战后美国经济突飞猛进,经历了 1950 年至 1970 年长达二十年的发展黄金期,为政府扩大老年保障提供了充裕的资金。七八十年代美国经济危机频发,在此背景下,退休、教育程度低、收入减少使得生存问题成为老龄关注的焦点[14],经费压缩也困扰着公共图书馆老年服务。至 20 世纪 90 年代,冷战结束和现代信息技术逐渐普及,开启了知识经济和网络经济时代发展新篇章,美国经济又迎来了繁荣发展,2008 年陷入金融危机,近年来又逐渐恢复,这些经济发展的起起伏伏直接影响老年服务的经费获得,进而或推动或制约图书馆老年服务活动的开展。

1.4　技术层面的变革

1970 年代中后期,电脑和通信技术带来信息获取和利用的复杂变化,联机数据库和联机信息检索系统的出现带来了图书馆信息检索方式的变革,也带来了图书馆服务方式和内容的变化;1993 年"国家信息基础设施"工程启动[15],推动互联网快速发展,网络开始迅速普及,1995 年互联网连接电脑达到 600 万台,用户则达到 3 000 万[16];1998 年《508 无障碍法案》

(*Section* 508 *of the Rehabilitation Act of* 1973)规定所有由联邦政府发展、维持或使用的电子信息技术都必须达到无障碍化要求[17]。这些无疑为老年人接触网络信息技术提供了坚实保障,老年人上网的比例逐渐提高,从2000年到2018年,全美65岁及以上老年人上网比例从14%上升到66%[18],但与其他群体相比,比例仍然较低,这对图书馆网络信息服务提出了更多要求。技术变革推动图书馆老年服务的方式和内容走向信息化和开放共享。

2 美国公共图书馆老年服务发展历程

2.1 1941年至1960年代末:起步阶段

1941年公共图书馆老年服务正式起步,并逐步从单个图书馆扩展为全行业行为,在行业协会中成立专门的老年服务指导机构,发布行业声明,参与国家老龄事务,初步展现了图书馆老年服务的行业自觉。在当时大力发展成人教育的浪潮中,图书馆作为社会教育机构的认识成为主流,围绕老年教育开展活动成为图书馆老年服务的核心主题,培训和阅读促进成为老年服务的主要内容,但此阶段大多数馆员仍认为老年服务只是成人服务的一部分,这种服务意识一直延续到1970年代;服务内容和形式也较为单一,主要表现为提供大字书、有声书等在内的图书资料和上门服务。

2.1.1 公共图书馆老年服务项目

1941年,克利夫兰公共图书馆成立成人教育部(Adult Education Department)。1943年,本杰明·罗斯基金会资助了一项面向定居点和教堂老年人的"黄金年龄"(Golden Age)项目,并请求该成人教育部辅助游戏、电影、书评等休闲娱乐活动设计。1946年,该成人教育部成立"长寿并乐在其中"图书馆俱乐部(Live Long and Like It Library Club),这是美国第一个专为老年人举办的非正式的图书馆教育项目[19]。1953年,ALA从福特基金会成人教育基金(Fund for Adult Education of the Ford Foundation)获得10万美元基金赞助,克利夫兰公共图书馆获得其中一部分,并将其投入到为老年人开展的音乐欣赏、图书俱乐部、时事讨论、旅游小组和思想交流小组等项目[2,20]。该馆项目的成功运作带动了其他图书馆老年服务项目的陆续开展,如1950年波士顿公共图书馆发起"永远不会太晚小组"(Never Too Late Group),于1972年扩展至12家分馆;1952年布鲁克林公共图书馆开展"老年人"(Senior Citizens)项目,开辟专门空间供老年人阅读、交流、观看电影、玩游戏、举办茶话会;1960年代初,华盛顿特区在其分馆组织了"如60岁般前行"(Going Like Sixty)俱乐部[2]。

1955至1960年代福特基金会资助ALA开展"图书馆—社区项目"(Library - Community Project),先后提供两批共计40万美元经费,用以辅助公共图书馆在分析社区需求的基础上规划长期成人教育项目,具体方式是在接受其资助的8个州中各选一个图书馆作为试点,了解社区需求,设计专门项目,而其他未入选州也会接受相关咨询建议,如渥太华公共图书馆被选为堪萨斯州的试点馆,通过社区调查,规划专门的老年项目,开展馆员培训[2]。这一项目促进了公共图书馆与社区连接的意识,使其成为美国图书馆老年服务一以贯之的理念导引。

2.1.2 图书馆老年服务专门机构成立

成立专门负责老年服务工作的指导机构对促进老年服务具有重要意义。1956年,威斯康星州图书馆协会成立了第一个州级协会委员会,专门负责老年工作[21]。1957年,ALA成立成人教育部,同年更名为成人服务部,并下设图书馆老年服务委员会,成为全国公共图书馆老年服务的主要指导机构。同年,该机构就对服务社区人口2 500人以上的公共图书馆进行明信片调查,发现提供图书、宣传资料、为不能外出老人提供服务及与其他机构合作是公共图书馆最主要的四项老年服务[22]。1958年,ALA又对200所公共图书馆进行问卷调查,结果显示,与其他机构合作提供资料和会议场所的图书馆有所增加,图书馆开始被纳入社区老年服务中,

但有关图书馆责任和界限的认识仍未达成一致,一些图书馆拒绝承认不断增长的老年人所带来的影响,不愿将老年人视为独立的用户群体,很多图书馆表示所提供的阅读服务、书籍查找服务等并没有面向老年人的特指性[23]。这些调查促进了 ALA 对老年服务的反思,为其从行业角度声明图书馆老年服务的立场和责任奠定了坚实基础,也为其参与白宫老龄会议提供了背景信息。

2.1.3　公共图书馆老年服务相关法规和声明发布

1964 年,《图书馆服务与建设法》(*Library Service and Construction Act*, *LSCA*)颁布实施,扩展了 1956 年第一部国家级图书馆法《图书馆服务法》(*Library Service Act*, *LSA*)的实施范围和条件,将援助范围扩展到所有地区,并将为包括老年人在内的弱势群体提供图书馆服务作为其主要目的之一,为更多公共图书馆老年服务获得经费支持提供了法律保障[24],其显著成果表现在大字书建设和延伸服务的推行上[2,25]。在 LSCA 的支持下,很多图书馆获得资助购买大字书,最突出的是纽约公共图书馆,成为大字书馆藏最多的图书馆[25];加利福尼亚、密苏里、马萨诸塞、密歇根、纽约等多个州都开展了向老龄机构、居家老人和残疾老人提供上门服务的项目[2]。

同年,ALA 正式通过《图书馆老龄责任书》(*The Library's Responsibility to the Aging*),成为全国范围内第一个面向老年人的图书馆规范文件。文件明确指出老龄化是人的终身属性,列举了图书馆应对老龄化和老年人的 7 项责任,包括协助树立对老龄化和老年人的正面态度、为老年人和相关人员提供信息和教育、招募老年人工作人员和志愿者、提供利用图书馆的便捷条件、提供特定服务、争取合作、探索有效的服务方式[26]。

此外,1965 年《美国老年人法》(*Older Americans Act*, *OAA*)出台,对图书馆老年服务经费获取做出明确规定,为其提供了重要的法律保障[9]99-101,如密尔沃基公共图书馆(Milwaukee Public Library)1967 年获得第一批资助,开展了一项为期三年的"60 岁以上"(Over 60)示范项目,分两个阶段提供流动图书馆服务和上门服务[2]。1966 年《普拉特·斯穆特法》(*Pratt-Smoot Act*)修订案发布,原 1931 年该法案规定的由国会图书馆盲人服务部(修订案后改为"盲人及残障服务部")领导的全国图书馆盲人服务网络的免费服务对象得以扩展,从盲人扩大到所有因身体或视力障碍而无法阅读传统印刷资料的读者[27-28],如此一来,老年人也可享受此项服务。1969 年尼尔森调查公司受国会图书馆委托,利用流通数据调查其向 12 万用户提供的服务,发现 43%的服务对象为 65 岁以上老人,其中 91.3%的老年读者喜欢有声书胜过其他设备[29],这项服务被证明很好地照顾了老年人的需求。

2.2　1970 年代初至 1980 年代末:深入探索阶段

经过前一阶段数十年的发展,图书馆老年服务的基本架构形成,在这一阶段,美国图书馆界进一步展开了更加专业化的深入探索,主要表现为以下方面:一是开展全国性、跟踪性的图书馆老年服务调查,全面把握老年服务现状,为后续服务规划奠定坚实基础;二是发布或修订老年服务相关指南和声明,充实图书馆老年服务的制度体系;三是在服务实践上,开始探索信息与中介服务。

2.2.1　开展全国性公共图书馆老年服务调查

为准备 1971 年白宫老龄会议,ALA 提议对提供老年服务的典型图书馆进行案例研究。1970 年秋,韦恩州立大学图书馆学系与老年学协会合作,完成了 10 个图书馆的案例研究。该调研被证明是了解图书馆老年服务潜力和现实的突出方式,也为开展全国调查提供了经验[30]。随后美国先后开展了多次全国范围内的公共图书馆老年服务大调查。

1971 年 7 月,克利夫兰公共图书馆在美国教育部资助下进行"全国公共图书馆老年服务调查",全面审视公共图书馆老年服务状况。为保证调查的专指性,"图书馆老年服务"被界定为书目清单、流通和参考咨询等常规服务之外,专门针对人口老龄化的服务和项目,或至少有

50%的参与者为65岁及以上老年人的服务和项目。调查分两个阶段,第一阶段完成于1971年秋,向实施老年服务的390所公共图书馆及80所州和联邦机构图书馆发放问卷,分别收到266和33个回复;第二阶段全国调查于1972年7月开启,范围进一步扩大,面向服务人口超过25 000的1 330所公共图书馆,共计回收858份问卷。调查发现,图书馆对老年服务的重视程度有所增加,已经有一些有代表性的老年服务项目,多数图书馆或多或少都提供了一些老年服务,多数提供了大字书、有声书、放大设备、翻页器等特殊资料服务,送书上门、流动书车、邮寄送书等延伸服务利用率最高;但多数图书馆对老年服务赋予的优先级低,老年服务总体上仍被视为成人服务的一部分,没有公共图书馆开展正式的老年人需求评估,老年服务对象主要是残障或困居家中的老人,开展专门老年服务项目的图书馆数量少、地域分布不均,享受到服务的老年人比例低,缺少充足的经费和馆员是主要障碍。总体而言,图书馆老年服务的发展与老龄化速度并不匹配,未能充分反映社会大众对老年人需求及相关问题的关注程度[31]35-37,[32]9-28。作为老年服务的第一次全国调查,第一阶段的成果"机会与潜力:图书馆对老年人的回应"(*Opportunity and Potential: the Public Library's Response to the Older Citizen*)文件被发放给WHCoA代表。此次调查既是对1960年代老年服务的总结,更是1970年代老年服务的开启,因而被视为图书馆发展的里程碑[30]。

1980年代,Turock对1972—1986年的老年服务调查最有代表性。这次调查是对1971年全国调查数据的更新,以探求十年间的服务进展情况。调查也分两个阶段,第一阶段在1971年390家图书馆基础上增加了128家,获得318份可用数据;第二阶段又从《美国图书馆名录》中随意抽取540家公共图书馆,获得275份可用数据[33]9-11。调查发现,1970年代初期到中期是老年服务的高峰,之后开始下降,经费紧张、馆员数量和培训不足是主要原因;从具体服务来看,相较于十年前,提名为老年服务示范图书馆的数量增加,大多数馆与其他机构合作,老年服务内容有所扩展,如增加了口述历史、家谱、信息与咨询、在线数据库、终身学习、书目疗法、工作信息和报税服务等,但比例低;相较于1971年的全国调查,老年服务进展有限,老年服务仍未被图书馆视为独立的项目,服务意识不强,给予的优先性低、经费少、馆员少,对健康老年人的需求关注较少[33]12-42,[34]。

2.2.2 老年服务制度的完善与充实

1971年10月,ALA修订《图书馆老龄责任书》,申明新时代图书馆老年服务的立场,包括十项声明,鼓励图书馆在传统服务基础上采用新技术、新项目、新资料和新服务[35]。此次修订带来的最大变化是,ALA改变了1964年"反特殊规划的立场"(Antispecial Programming Stance),将老年群体视为需要细分和开展专门服务的对象;确立积极的活动(Activity)取向,图书馆要创造支持性环境以促进老年人的积极参与[36]161。1981年6月,ALA重修《图书馆老龄责任书》,指出要促进老年人成为代际项目①中的资源、让老年人参与社区、改善图书馆交通状况等[37]。

其次,发布和修订老年服务相关指南。1970年ALA发布《图书馆合作指南》(*A Guide to Library Cooperation*),指出图书馆应通过雇佣或招募志愿者的方式开展老年人为同龄人服务的活动,在设计专门的老年服务和项目时让老年人参与其中[38]。1975年ALA制定《图书馆老年人口服务指南》(*Guidelines for Library Services to an Aging Population*)[39],后于1987年改为《图书馆老年人服务指南》(*Guidelines for Library Service to Older Adults*)。该指南取消了根据年龄区别老年的定义,提供了服务老年人的11条途径,其中

① 代际项目指为促进不同世代群体之间的合作、互动或交流而开展的活动,在此指在老年群体与其他年龄群体之间进行的知识、经验和技能的交流和分享活动。

9 条是对 1981 版《图书馆老龄责任书》的扩展,另两条则强调老年人在文化、种族和经济上的多样性和差异性,并要求将老年服务纳入图书馆规划和评估之中[40]。1989 年《服务残障老年人的 101 个点子》(*101 Ideas for Serving the Impaired Elderly*)从传送服务、项目、资源、宣传图书馆、员工教育 5 个方面提供了面向残障老年人的图书馆服务指导[41]。

2.2.3　社区信息中介服务兴起

面向终身学习的老年素养教育仍是图书馆服务的主要任务,不过为争取更多经费,图书馆在思考更能密切联系社区以彰显自身价值的方式,老年学理论和社会服务传递系统的思想由此引入[42]40,图书馆与社会其他机构广泛合作,将自身作为老年人需求与各类老年服务连接的中介,推动了社区信息与中介服务(Information & Referral Services, I&R)中老年项目的出现。1970 年,底特律公共图书馆的"信息空间"(The Information Place, TIP)项目成为第一个获得成功的 I&R 项目,促进了 1972—1975 年"邻里信息中心"(Neighborhood Information Centers Project)项目立项,为包括底特律在内的 5 个公共图书馆提供经费,成为全国性 I&R 服务的示范,也进一步推动了 I&R 服务的迅速增长,到 1977 年有 296 家图书馆开展了该类服务[43]。

根据合作方式不同,图书馆担当着 I&R 服务主导者、辅助者和合作者等不同角色,通过提供指导目录、专家建议、仅直接提供信息、提供信息和咨询、维护和更新计算机记录等形式提供服务[44]58-60。老年人是这一服务的用户之一,对"邻里信息中心"的评估发现,其中 8%的请求来自老年人[44]63。典型的案例是巴尔的摩公共图书馆开展的"银发成长"(Gray & Growing)项目,这是专门面向老年人的,它根据 60 岁及以上用户的需求和兴趣制作影片和幻灯片,并与指导手册和可选择的脚本、讨论问题、活动、资源等一起打包提供给老年小组,还提供租借投影仪和屏幕服务,到 1979 年,其制作的资源包达到 380 个,服务老年人达 11 000 人[44]60-61。

2.3　1990 年代初至 21 世纪初:服务转向阶段

"国家信息基础设施"工程建设在图书馆界引发了热烈讨论,美国图书馆界敏锐地察觉到互联网普及这一新趋势对老年服务带来的影响,出台和调整相关政策指南及实践活动,倡导让图书馆成为老年人的信息接入点。

2.3.1　行业会议提出网络信息服务导向

1995 年 2 月,全国图书馆与情报科学委员会(National Commission on Libraries and Information Science, NCLIS)、ALA 以及国会图书馆盲人及残障服务部召开"走向白宫老龄会议:确定老年人图书馆和信息服务的重点和政策"会前会议,共同商讨提交给 WHCoA 的图书馆老年服务的优先事项和政策建议,最终确定 5 项最高级别的关注点。其中"老年人与联邦法规政策"(*Older Adults & Federal Legislative Policy*)和"图书馆、老年人与技术"(*Libraries, Older Adults, &Technology*)两条中都包含网络信息服务的相关内容。建议提出,任何包含信息部分的法案必须明确将图书馆界定为老年人的访问入口和实施机构;电信供应商应连线图书馆、学校等;紧密联系国家信息基础设施和国家电信机构,为信息技术素养培训提供资助;图书馆应成为全球信息技术设施的重要塑造者,在确立各种相关标准时,应发展辅助和自适应技术以及友好界面,提高信息获取的无障碍化程度;图书馆的信息服务需要解决残疾、教育水平低、少数族裔、退伍、女性、乡村老年人及他们的照护者的信息需求,围绕健康护理、经济保障、住房、高质量生活主题,解决信息服务的可用性(Availability)、质量、获取(Access)、责任和成本等问题[45]iv-vi,50,80-81。1997 年,ALA 老年服务委员会主席 Kleiman 在国际图联年会上指出,在网络技术环境中,图书馆采用新技术创新老年服务成为必然趋势;图书馆需要开始为老年人提供电脑培训和网络服务,帮助其学会使用 OPAC,以一种更加可读的方式收集和显示信息[46]。这些吹响了向网络信息服务转向的号角,提供了服务方式和内容的指导。

2.3.2　网络信息服务的制度调整

首先,为适应信息社会的要求,LSCA 于

1996 年被《图书馆服务与技术法案》(*Library Services and Technology Act*, *LSTA*)替代,并与《博物馆服务法案》(*Museum Services Act*)一起合并为《博物馆和图书馆服务法案》(*Museum and Library Services Act*),由新成立的博物馆与图书馆服务协会(Institute of Museum and Library Services, IMLS)负责法案的经费管理[47]。LSTA 取消之前 LSCA 对馆舍建设的拨款资助,代之以对信息技术的拨款,以突出强调推动学习和信息资源为所有年龄群体获取,促进图书馆通过不同区域网络为用户提供信息获取服务,尤其关注多元、残障、缺乏信息技术或读写能力的用户[48]。2003 年做了少量修订,进一步强调要便利信息获取和促进各类图书馆间资源共享[49],这为图书馆老年服务提供了导向,也提供了法律支持。

其次,ALA 于 1999 年对 1987 年《图书馆老年人服务指南》(*Guidelines for Library Service to Older Adults*)进行修订,改名为《图书馆老年人服务指南》(*Library Services to Older Adults Guidelines*),共 7 项,包括明确将老年服务整合进图书馆的总体规划和预算中;在馆藏和服务中反映老年人的信息需求;作为信息接入点提供电子和网络资源;与相关机构合作促进老年人的终身学习等[50]。此外,更多老年服务指南相继发布:ALA 素质教育与延伸服务部下设"老年服务组",制定《老年人快速服务技巧》[51];参考和用户服务协会发布《图书馆老年人服务:适用于 21 世纪的 21 条建议》,特别强调图书馆应为老年用户学习利用网络资源提供协助[52];1990 年加州州立图书馆发布《与老年人一起工作:图书馆手册》[53];2001 年 Kleiman 提出服务老年人的《20 条首要操作方法》[54];2002 年密苏里州图书馆发布《密苏里州图书馆老年人服务资源指南》[55],其中有专门一章用以指导面向老年人的图书馆技术服务。

2.3.3 图书馆老年网络信息服务实践

在这一时期"促进信息获取"的理念指引下,针对老年人身体机能退化、信息素养不足的障碍,图书馆主要开展了以下形式的网络信息服务。①上网设备和网站建设方面考虑老年人生理、心理特点,进行配备和优化设计,如李县图书馆开展"辅助设备"外借试用服务,提供包括放大镜、电脑、文本电话等 200 余种各类辅助设备及其目录,以缓解老年人及残障老人因视力、行动力下降所带来的困扰[56]33-34;马尔特诺马县图书馆的网站同时提供网络操作图文指导和有用的信息站点[57]72。②提供图书馆 OPAC 和精选网络资源,如弗林特公共图书馆开设"电脑创造生活论坛"(Computers for Living Forum),邀请不同领域专家来为老年人提供政府、购物、健康信息等各类网络资源[57]82。③开设电脑网络课程或提供在线指导,如安娜堡地区图书馆总分馆体系开展"老年在线时光"项目,提供为期六周的电脑培训班,帮助老年人熟悉鼠标和电脑,学习网络浏览、发送电子邮件、存盘等操作,四年间吸引了 290 位老年人参加[57]145;类似项目还在克利夫兰公共图书馆、勒罗伊·科林·利昂县公共图书馆、詹姆士·布朗图书馆、达文波特公共图书馆开展[57]137-150。

2.4 2005 年至今:扩展和创新服务阶段

2.4.1 传播积极老龄化新理念

2005—2011 年,既是婴儿潮老人开始退休和进入老年期的时间,对图书馆界而言也是一个重要的转折阶段,以 2005 年全国图书馆领导者论坛召开和 2011 年"IMLS 西部地区奖学金"项目完成为标志,图书馆界从领导层到馆员层开始意识到老化和老年服务的传统观念已经过时,需要重新思考应对新的老龄化转变的策略,并形成一种新动向[58]vii,影响延续至今。

2005 年论坛以"变革设计:图书馆与生产性老龄化"为主题,探讨促进图书馆为活跃型老年人提供服务的根本性变化,建议提高对婴儿潮老人需求和潜力的关注[59],之后 2006—2008 年,北卡罗来纳大学举办题为"面向终身获取的图书馆"的图书馆领导力训练班,两者都着眼于从图书馆管理者层面灌输老年服务新理念[58]viii。

2011 年项目是"改变 50 岁后的生活"

(Transforming Life After 50, TLA50)项目的重点内容之一。TLA50 于 2007 年发源于加州,设计初衷是创新服务,改变图书馆老年服务不能反映“婴儿潮”世代特点的状况,促进生产性老龄化、终身学习和公民参与,采用馆员短期培训和图书馆实践项目启动并进的形式[60],效果良好。因此,加州州立图书馆在与其他 4 个州图书馆总分馆体系合作的基础上,将 TLA50 进行推广,由此产生“IMLS 西部地区奖学金”项目,自 2010 年 7 月起提供为期 1 年的全国性职业继续教育,宣传为“婴儿潮”老人和 50 岁以上成人服务的新框架,强调操作性学习,切实增进馆员为 50 岁以上活跃的老年人服务的意识与技能。来自 12 个州的 96 位馆员参加,最终 80 人完成学习,他们又成为在全国、所在州和地区图书馆行业内进行宣讲展示的力量,他们所在的州也表示将开展老年创新服务项目;项目还建立网站,聚合已有和正在进行的 50+老年服务项目及相关信息资源、工具和数据库,并进行免费分享;在 ALA、PLA 会议中进行宣讲[61-62]。2011 年“IMLS 西部地区奖学金”项目完成,意味着总体上图书馆老年服务新思路和专业队伍在全国范围初步形成和扩散,成为后续更多地区图书馆老年服务项目开启的强劲动力,影响深远。如参与该项目的爱达荷州图书馆委员会在其 LSTA2013—2017 财年的五年规划中仍将该项目列入其中,并明确了建设目标、产出效益和评价方式[63]。

2.4.2　图书馆老年服务新思路

在这一系列发展过程中,显现出了图书馆老年服务新思路,主要表现为:①服务对象扩展。就对象年龄界限而言,“婴儿潮”一代从 2011 年开始直至 2029 年才陆续进入老年,需要图书馆扩展老年服务年龄界限[64],普遍将老年服务对象年龄从 65 岁向前扩展到 55 乃至 50 岁以上人群。就对象特征而言,“婴儿潮”老人健康、活跃的形象冲击了以往老年人虚弱衰老的刻板印象,他们也更愿意接受年长成年人(Older Adults)这样的称呼①,这启发了图书馆从为老年人群体(the Aged)服务到为老龄化群体(Aging Population)服务的转变,服务对象扩展至健康活跃的“年轻型”老年人和“准老年人”。②服务理念更新。一是确立积极老龄化的服务理念,将老年视为一个充满机遇的新阶段,将老年人视为潜在资源,通过服务支持老年健康、独立、参与和自我充实,宣扬心态永不老的观念[65];二是从毕生发展(Lifespan Development)的角度确立老年生涯规划理念,将人的发展扩展到整个生命过程,处于第三和第四人生阶段的 50+群体,还在继续学习、创造、获得和贡献[58]xvi,并且注重内生需要、追求自我实现[66],因而图书馆项目策划要帮助老年人度过更有意义的老年生活;三是老年服务要反映老年人不同的需求和兴趣,这一理念达成普遍共识,认识到 50+群体包含多个世代,而每个世代中老年人也有不同的兴趣、文化背景、语言传统、经济状况[58]xvii[67],确立了多样化和针对性服务理念[66]。

2.4.3　图书馆多样化创新服务实践

亚利桑那州图书馆、档案与公共记录馆最早从 2003 年就开始倡导为 50+老年人服务,2004 年为格伦代尔公共图书馆“方向与连接:成熟成年人的生活选择”(Directions & Connections: Life Options for Mature Adults)这一 50+服务项目投入 LSTA 拨款[68]197,2004—2010 年间为州内不同图书馆 50+项目累计投入 30 万美元[58]3,6-9。此外,加州、康涅尼格州、马萨诸塞州也走在前列,在 2005 年左右开始了 50+服务探索[58]9-20。

根据服务思路变化,图书馆老年服务实践围绕信息技术和社交媒体、信息和社区联系、终身学习、代际项目、工作、卫生与健康、财务规

① 图书馆界对这一群体有多种称谓,包括 older adults、active older adults、older person、50 plusers、adults 50+、55+、60+、65+、boomers、boomers and beyond、midlife adults、mature adults、the silver/greying generation 等。在图书馆语境下,elderly、the aged、senior 往往暗指身体虚弱、需要照顾的老年人,但并未达成共识,因此在实践中以上这些称谓都在使用。

划、50+场所等不同主题开展,异彩纷呈。内容包括编制服务手册、馆藏和设施建设(有声书、大字书和无障碍辅助设备)、老年日常所需信息的网站导航建设、老年口述历史、老年志愿者招募、老年人积极形象展示、阅读俱乐部等,其中有代表性的项目包括:纽约公共图书馆“下一篇章”、加州州立图书馆“深入其中:图书馆为你赋能”、威彻斯特图书馆总分馆体系“创造性老龄化工具包”“掌控一切! 50 岁后职业/生活规划”、哥伦比亚特区公共图书馆“老年电脑培训班”、蒙大拿州立图书馆“婴儿潮在图书馆获得健康”、圣安东尼奥公共图书馆“健康生活,智慧老龄:老年资源指南”、洛杉矶公共图书馆“祖父母与书”、佐治亚州雅典地区图书馆体系“婴儿潮一代:反思、学习和分享”、巴克斯县公共图书馆“老年信息素养培训”,等等[58,69]。

3 美国公共图书馆老年服务的特点及对我国的启示

从 1941 至今,七十多年的历史见证了美国图书馆老年服务的发展:服务理念上,从将老年人视为社会负担的消极视角到视为活动因素的积极视角,从所谓“一视同仁”(Equality/Antispecial)到针对性服务以达平等(Equity),从为老年人口服务到为老龄化群体提供生涯规划;服务方式和内容上,在纸本时代到电子时代再到互联网时代及社交媒体时代的变迁中,不断扩展和更新技术手段,不断丰富和创新服务内容;服务保障上,形成了专门的行业指导机构,构筑了老年服务制度体系,开设了馆员培训项目,积累了较为丰富的服务指导资源。当然,各阶段的调查[23,31-33,70-72],也揭示出存在的不足,如老年服务与老龄化程度不匹配、专门性老年服务项目少、老年群体细分不够、经费有限、城乡服务差距等。

老龄化同样是我国在 21 世纪面临的严峻挑战,但“未富先老”“快速老龄化”的现实并未给图书馆老年服务留出充分的适应时间。我国图书馆界老年服务从 1980 年代初开始起步,到目前发展依然有限,与美国同行相比,差距明显。因而有必要借鉴经验,同时其不足也对我国有启发,有助早思应对之策。

3.1 明确对老年服务特殊性的认识

老年人是一个以生理年龄为主要标准划分的群体,但从群体特征来看又比较复杂,群体内部同质性与异质性并存,老年群体与成年群体之间延续性与差异性并存,50+的健康活跃型群体介于一般成年人与老老年人之间,挑战了老年服务的传统刻板印象,同时也使得对老年服务的认识更加错综复杂,对老年服务究竟有没有特殊性及如何界定老年服务等产生疑问。

回顾美国图书馆老年服务的发展历史,在行业意识上有两次主要转变,一次是从起步到探索阶段,主要从生理老化角度承认老年服务的特殊性;另一次是扩展创新服务阶段,区分了健康活跃老年人与需要介护的老老年人及一般成年人的需求差异,反映出老年服务的特殊性。从毕生发展理论来看,人的发展和衰老不只是一个生理过程,同时也是社会、文化和时代环境共同塑造的结果,使得不同年龄阶段的人有不同的世代特征,对其服务自然也具有相应的特殊性。由此观之,正如 Schull 所讲,少儿服务有幼儿(Toddlers)、学龄前儿童(Preschoolers)、青少年(Tweens)、青年(Teens)的细致区分,而图书馆对老年人的特点细分确实还不够[58]xxi,但对我国而言,这样的认识尚未形成,因而还需要更多的宣传推广。同时,这些认识能够形成一定程度的业界共识,与转变阶段中相关的馆员培训和专业教育培养是密不可分的,而这一点在我国是非常缺乏的。

实践工作中如何界定老年服务,馆员也有疑惑,这种困惑在我国也存在,如日常性借阅或有老年人参与的活动算不算老年服务,是否必须按参与者年龄来界定,多少岁适合界定老年服务? 前两个问题,美国二十世纪七八十年代的全国性调查中就已做出了回答,给出了较清

晰的界定;但在年龄的界定上,因为后续服务观念的变化,存在多种门槛年龄,从 50、55、60 到 65 岁不等,确实对掌握老年服务状况和指导老年服务带来操作性上的影响。我国目前的老年界定是 60 岁,不过考虑到将服务延伸到准老年人和健康活跃老年人的情况,我国也应当及早思考对老年服务的年龄界定,退休年龄或许可以作为一个参考的指标。

3.2　参与老龄事务,寻求多方支持

美国图书馆服务源于对老龄化发展态势的关注,以"让图书馆成为国家老龄化社会服务规划的重要角色之一"[73]来进行自我定位,将图书馆服务置于社会老年服务体系的总体背景中,及时了解和推广老龄化新理念,高屋建瓴地规划服务走向。自 1961 年 WHCoA 以来,以 ALA 为代表的美国图书馆界主动介入其中,积极提供发展建议,展现自我价值,通过将图书馆服务嵌入国家老龄政策规划之中,切实体现图书馆行业在老龄事务中的存在,使得图书馆成为 2005 年会议中主动被表决的议题。此外,图书馆也积极参与联邦州和当地老龄项目如"老兵历史项目"(Veterans History Project)[58]119、"各世代在线"(Generations on Line)[58]171、"对老年友好的纽约市先导项目"(New York City's Age Friendly Initiative)[58]52中。我国近年来对老龄化投入了越来越多的国家关注,在这一形势下,图书馆可以借鉴美国做法,积极参与到国家和地方应对老龄化的行动中,藉此彰显自身价值和获得政策支持。

纵观历史,美国老年服务的起伏往往与经济兴衰同步,经费限制始终困扰着公共图书馆老年服务[58]xxii,对小型或边远地区的许多图书馆来说更是如此[74],而且老年服务也需要专业知识、技能、人员、设备的辅助,因而图书馆已经形成多渠道广泛开展合作和争取支持的传统,合作机构包括老龄机构、慈善组织、基金会、艺术机构、健康医学机构等,目的是以经济的方式更好地集合各方优势,提供优质服务。2012 年对全美 50 个州图书馆老年服务的一项调查显示,92%的图书馆与其他机构合作[75]开展活动。这启发我国在经费预算中要对老年服务有所倾斜,更激励我们要开拓更广的合作途径,形成老年服务的社会支持网。

3.3　构筑有效的制度体系

制度体系是法律法规、指南规划、标准规范和规章办法的整体配套,体现了宏观、中观和微观的关联协调,有利于提升总体服务效能。美国图书馆老年服务的制度体系较为完善,宏观层面上有《老年人法》《图书馆服务和技术法案》,为图书馆老年服务拨款提供了法律保障;中观层面上有 ALA 的《老年人的图书馆和信息服务指南》等提供行业指导;微观层面有各个图书馆发布的手册指南,如密苏里州图书馆的《老年人服务资源指南》等。这些文件不仅构筑了较为严密的制度体系,而且内容详实,涉及服务定位、总体规划、馆藏建设、活动方案和预算制定、延伸服务、馆员培训、社会合作和宣传推广等多方面,极大地提高了图书馆的实操性。值得一提的是美国公共图书馆体系普遍实施总分馆制,因此各地图书馆指南手册的辐射范围是覆盖总馆和分馆所服务的整个区域,毫无疑问这更强化了制度的整体指导性。

我国图书馆老年人服务的制度体系已有很大进展,当前主要通过全国性的《老年人权益保障法》《公共图书馆法》,地方性的老年人优待办法和图书馆条例/管理办法提供宏观保障,通过全国性和地方性标准及全行业服务宣言提供中观规范,通过读者管理规章、服务制度和发展规划提供微观约束。但各层次制度积极老龄化观念渗透不够,内容趋同,缺乏关联配套,对服务的保障支持和实践可操作性指导均与美国存在较大差距,还需要加快完善。

3.4　将服务立于实证调查基础之上

美国图书馆界自二十世纪六十年代起持续开展全国性调查和其他规模、程度不一的多样

化调查,掌握老年服务状况,为宏观规划和微观项目设计奠定了坚实基础。老年服务指南和规划,首先都会通过数据分析老龄化发展状况、时代发展特征和所服务区域的老年群体特征,突出与现实的紧密联系。而设计具体服务项目之前最重要的步骤之一就是开展对所服务社区的调查[76],并强调调查常态化,以便及时调整服务适应用户需求[77]。与其相比,我国目前仅有部分零散的、个人开展的调研,在机构和全国层面的调查还是空白,对老年服务的策略建议绝大多数也仅建立在实际观感、工作体验或理论构想的基础之上,总体反应还较为滞后。因而,我国需要专门展开相应规模的调研,了解图书馆老年用户及服务的现实状况,为服务设计提供基础数据。当然,图书馆界也应当充分利用2000、2006、2010年的《中国城乡老年人口状况追踪调查数据分析》《老龄蓝皮书:中国城乡老年人生活状况调查报告(2018)》,全国人口普查和抽样调查数据、中国互联网络发展状况统计报告等大规模调查成果,来增进对老年人口的了解,以便于图书馆有针对性地开展老年服务。

3.5 发挥行业组织作用

在美国图书馆界应对老龄化的进程中,ALA作为行业引领者,功不可没。在参与国家老龄事务中,ALA组织开展全国性调查、召开会前会、印发文献目录、提交议案、进行宣传推广,成为图书馆界对外的一面重要旗帜;在指导业界老龄服务中,ALA通过发布《图书馆老龄责任书》申明立场,设置专门的负责部门,编制和修订一系列指南,对各地图书馆老年服务发挥了重要的指导作用;在国际图书馆界老龄服务的探讨中,ALA作为代表,提供本国案例和研究成果,支持和参与相关宣言发布,彰显了在国际社会中的影响力。中国图书馆学会作为我国图书馆界的最高行业组织,也应成为我国图书馆界老年服务的引领者,带动各地图书馆学会、协会,开展相关的调查和活动,增进辐射影响。

参考文献

[1] United States Census Bureau. A look at the 1940 census[EB/OL].[2018-11-15]. https://www.census.gov/newsroom/cspan/1940census/CSPAN_1940slides.pdf.

[2] Javelin M C. How library service to the aging has developed[J].Library Trends,1973,21(3):367-389.

[3] Administration for Community Living, Administration on Aging. 2017 profile of older Americans[EB/OL].[2018-11-15]. https://acl.gov/sites/default/files/Aging%20and%20Disability%20in%20America/2017OlderAmericansProfile.pdf.

[4] United States Census Bureau. Quickfacts United States[EB/OL].[2018-11-15]. https://www.census.gov/quickfacts/fact/dashboard/US/AGE775217.

[5] The World Bank. Life expectancy at birth, total(years) [EB/OL].[2018-11-15]. https://data.worldbank.org/indicator/SP.DYN.LE00.IN?locations=US.

[6] National Center for Education Statistics. Literacy and older adults in the United States: results from the national adult literacy survey[R/OL].Philadelphia: national center on adult literacy,1995[2017-06-17].https://nces.ed.gov/pubs97/97576.pdf.

[7] California Commission on Aging. White House conference on aging[EB/OL].[2018-05-08].https://www.ccoa.ca.gov/docs/WHCoA/WHCoA_History.pdf.

[8] Special committee on aging, United States senate.The 1961 White House Conference on Aging: basic policy statements and recommendations[EB/OL].[2018-05-08]. https://www.aging.senate.gov/imo/media/doc/reports/rpt261.pdf.

[9] Bramley G. Outreach: library services for the institutionalized, the elderly, and the physically handicapped[M]. London:C.Bingley,1978.

[10] 1995 White House Conference on Aging. The road to an aging policy for the 21st century: executive summary[R]. Washington D C:White House Conference on Aging,1996.

[11] White House Conference on Aging. Final agenda for the 1995 White House Conference on Aging[J].Federal Register,1995,60(22):6598-6599.

[12] California Commission on Aging. 2005 White House Conference on Aging fact sheet[EB/OL].[2018-05-08].https://www.ccoa.ca.gov/Initiatives/WHCoA/FactSheet/.

[13] 2015 White House Conference on Aging. Final report[EB/OL].[2018-05-08].https://whitehouseconferenceonaging.gov/2015-WHCOA-Final-Report.pdf.

[14] Long F. Research in the field of aging and its relation to public library services[J].Library Trends,1973,21(3):431-440.

[15] Malhotra Y. National information infrastructure: myths, metaphors and realities[EB/OL].[2018-11-02]. http://www.brint.com/papers/nii/index.htm#contents.

[16] Kalil T. Public policy and the national information infrastructure[J].Business Economics, 1995,20(4):15-20.

[17] United States Environmental Protection Agency. Section 508 quick reference guide[EB/OL].[2018-01-02].https://19january2017snapshot.epa.gov/sites/production/files/2013-09/documents/section-508-brochure.pdf.

[18] Statista. Adults internet usage penetration in the United States from 2000 to 2018, by age group[EB/OL].[2018-12-21]. https://www.statista.com/statistics/184389/adult-internet-users-in-the-us-by-age-since-2000/.

[19] Long F. The live long and like it library club-the Cleveland public library[J]. Library Trends,1968(17):68-71.

[20] McCook K, Barber P. Chronology of milestones for libraries and adult lifelong learning and literacy[EB/OL].[2018-12-20]. https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED458888.pdf.

[21] Blackshear O T. Governor's conference on aging recommendations: implications for public libraries[J].Wisconsin Library Bulletin,1956(52):195-196.

[22] Phinney E. Library service to an aging population: report on a post card survey[J].ALA bulletin,1957(8):607-609.

[23] Phinney E. A study of current practices in public library service to an aging population: an evaluative report[EB/OL].[2017-09-25].http://hdl.handle.net/2142/3804.

[24] Daniels B E. On my mind: in defense of LSCA[J].American Libraries,1989,20(8):741-743.

[25] Romani D. Reading interests and needs of older people[J].Library Trends,1973,21(3):390-403.

[26] American Library Association Adult Services Division. The library's responsibility to the aging[R].Chicago: American Library Association,1964.

[27] 89th Congress. Public Law 89-522[EB/OL].[2017-12-23].https://www.loc.gov/nls/about/organization/laws-regulations/public-law-89-522/.

[28] National Library Service for the blind and physically handicapped. Overview[EB/OL].[2017-12-23]. https://www.loc.gov/nls/about/overview/.

[29] Library of Congress, Nelson Associates. A survey of reader characteristics, reading interests, and equipment preferences: a study of circulation systems in selected regional libraries[EB/OL].[2018-01-13].http://www.archive.org/stream/divisionforblind00nels#page/n1/mode/2up.

[30] Casey G M. Staffing library services to the aging[J].Library Trends,1973,21(3):413-430.

[31] Cleveland Public Library. National survey of library services to the aging final report[R].Washington D C: Bureau of Libraries and Educational Technology,1971.

[32] Cleveland Public Library. National survey of library services to the aging final report[R].Washington D C:Bureau of Libraries and Educational Technology,1972.

[33] Turock B. Public library service for older adults: update 1986. Final report[R]. Washington: Office of Educational Research and Improvement, 1987.

[34] Turock B J. Public library service for older adults: update 1984[J].Library Quarterly,1987,57(2):137-170.

[35] American Library Association Adult Services Division. The library's responsibility to the aging[R].Chicago:American Library Association,1971.

[36] Coleman B W. Keeping the faith: the public library's commitment to adult education, 1950-2006[D].Hattiesburg:University of Southern Mississippi,2008.

[37] American Library Association Reference and Adult Services Division. The library's responsibility to the aging[R]. Chicago:American Library Association,1981.

[38] American Library Association. 1971 White House Conference on Aging: a guide to library cooperation[J].American Library Association. Adult Services Division. Newsletter,1970(8):9-12.

[39] American Library Association Reference and Adult Services Division. Guidelines for library services to an aging population[J].RQ.1975(3):237-239.

[40] American Library Association Reference and Adult Services Division. Guidelines for library service to older adults [J].RQ,1987(26):444-447.

[41] American Library Association.101 ideas for serving the impaired elderly[M]. Chicago : American Library Association, 1989.

[42] Kanner E E. The impact of gerontological concepts on principles of librarianship[D]. Madison: University of Wisconsin,1972.

[43] Poe J. Information and referral services: a brief history[J]. The Southeastern Librarian, 2006,54(1):36-41.

[44] Turock B J. Public library services for aging in the eighties: a 1981 White House Conference on the Aging background paper[M].Washington D C:White House Conference on Aging,1981.

[45] National Commission on Libraries and Information Science, American Library Association, National Library Services for the Blind and Physically Handicapped of the Library of Congress. Toward the 1995 White House Conference on Aging: priorities and policies for library and information services for older adults[M].Washington D C:U. S. National Commission on Libraries & Information Science,1995.

[46] Kleiman A M. Global greying: successful strategies for bridging information gaps with the elderly population[EB/OL].[2018-01-25].http://www.ifla.org/IV/ifla63/63klea.htm.

[47] Maher K. Quick history of the museum and library services act[EB/OL].[2018-05-15]. https://www.districtdispatch.org/2017/10/museum-and-library-services-act-history/.

[48] Congress. Museum and library services act[EB/OL].[2018-12-15]. https://www.imls.gov/sites/default/files/1996.pdf.

[49] Congress. Museum and library services act[EB/OL].[2018-05-15]. https://www.imls.gov/sites/default/files/2003.pdf.

[50] American Library Association. Library services to older adults guidelines[EB/OL].[2018-05-15].http://www.ala.org/Template.cfm?Section=adultlibrary&template=/ContentManagement/ContentDisplay.cfm&ContentID=26943.

[51] ALA "SeniorServ" Discussion List. Quick tips for serving older adults[EB/OL].[2017-08-14].http://www.ala.org/ala/aboutala/offices/olos/outreachresource/quicktipsolderadults.cfm.

[52] Reference and User Services Association. Library services to an aging population: 21 ideas for the 21st century [EB/OL]. [2018-04-05]. http://www. ala. org/rusa/sections/rss/rsssection/rsscomm/libraryservage/ideas21stcentury.

[53] Rubin R J, McGovern G. Working with older adults: a handbook for libraries[M].Sacramento: California State Library Foundation,1990.

[54] Kleiman A M. Top 20 ways of serving older adults[EB/OL].[2018-05-05].http://infopeople.org/training/past/2007/older/5_20_Ways_of_Serving_Older_Adults.pdf.

[55] Blunt M, Parker S. Serving seniors: a resource manual for Missouri libraries[M].Jefferson: Missouri State Library,2002.

[56] Tuckwiller M. Assistive technology collection: serving people with disabilities[M]//Osbome R, American Library

Association. Office for Literacy and Outreach Services.Chicago: American Library Association,2003.

[57] Mates B T. 5-Star programming and services for your 55+ library customers[M].Chicago: American Library Association,2003.

[58] Schull D D. 50+ library service: innovation in action[M].Chicago: American Library Association,2013.

[59] Zeisel W. Designs for change: libraries and productive aging. report on the National Library Leaders Forum[EB/OL].[2017-11-12].https://www.imls.gov/sites/default/files/publications/documents/designsforchange_0.pdf.

[60] California State Library. What is transforming life after 50? [EB/OL].[2018-11-12]. https://transforminglifeafter50.org/about.

[61] Institute of Museum and Library Services. Transforming life after 50: public libraries and baby boomers[EB/OL].[2018-11-12]. https://www.imls.gov/blog/2011/10/transforming-life-after-50-public-libraries-and-baby-boomers.

[62] California State Library. About the fellowship[EB/OL].[2018-11-12]. https://transforminglifeafter50.org/innovators/imls-fellowship/about-the-fellowship.

[63] Idaho Commission for Libraries. Library services and technology act Idaho State plan FY 2013-2017[EB/OL].[2018-11-12]. http://libraries.idaho.gov/files/2013-2017LSTAPLan20120612Mhoo_0.pdf.

[64] Dempsey B. What boomers want: they're changing old age and library service with it[J].Library Journal,2007,132(12):36-39.

[65] Flint S. Transforming life after 50: public libraries & baby boomers[EB/OL].[2018-11-12]. https://transforminglifeafter50.org/files/ALA2013OlderAdults_Flint_FINAL_0.pdf.

[66] Thornhill M. Understanding today's boomer consumer: who, what, why & how[EB/OL].[2018-11-12]. https://transforminglifeafter50.org/files/handout-pdfs/TLAFThornhilloneppt.pdf.

[67] Mayo K. The challenges and opportunities of serving America's elders[EB/OL].[2018-11-12]. http://www.ala.org/aboutala/offices/olos/olosprograms/jeanecoleman/index2.

[68] Martin R, Blalock L, Wells G. Engaging your community: libraries as place[R]//Bernhardt B R, Daniels T, Steinle K. Charleston Conference Proceedings 2005. Westport: Libraries Unlimited,2006.

[69] IMLS - funded programs and services for older adults[EB/OL].[2017-11-12].http://transforminglifeafter50.org/files/Older_Adults_-IMLS-funded_projects_and_services_29May2012.pdf.

[70] Perry C A. Information service to older adults: initial findings from a survey of suburban libraries[J].Library Quarterly, 2014,84(3):348-386.

[71] Hughes C. Rural libraries services for older adults: summary of findings[EB/OL].[2017-12-05].https://www.webjunction.org/news/webjunction/rural-libraries-older-adults-survey.html.

[72] Bennett-Kapusniak R. Public library programs and services for midlife and beyond: expanding opportunities for a growing population[M].Santa Barbara: Libraries Unlimited,2018.

[73] ALA/OLOS/RUSA White House Conference on Aging Task Force. Final report to White House Conference on Aging[J].Reference and User Services Quarterly,2005(2):130-132.

[74] Bill and Melinda Gates Foundation. Toward equality of access the role of public libraries in addressing the digital divide[EB/OL].[2017-12-05].https://www.imls.gov/assets/1/AssetManager/Equality.pdf.

[75] Bennett-Kapusniak R. Older adults and the public library: the impact of the boomer generation[J]. Public Library Quarterly, 2013(32):204-222.

[76] American Library Association. Keys to engaging older adults @ your library(2010)[EB/OL].[2018-01-12].http://www.ala.org/aboutala/offices/olos/toolkits/olderadults.

[77] Decker E. Baby boomers and the United States public library system[J]. Library Hi Tech,2010,28(4):64-70.

肖　雪　南开大学商学院信息资源管理系,副教授。天津 300071。

苗美娟　北京大学信息管理系博士研究生。北京 100871。

(收稿日期:2018-06-30;修回日期:2019-01-02)