

银发经济背景下河南公共图书馆老年用户画像构建与服务设计策略研究

张彬源¹, 贾婷婷²

(1. 河南工业职业技术学院经济贸易学院, 河南南阳 473000;

2. 南阳理工学院数字媒体与艺术设计学院, 河南南阳 473000)

[摘要]“银发经济”逐渐从养老保障与健康产业拓展至文化服务、公共空间和社会参与领域,对公共服务体系提出新的挑战与机遇。本文以河南公共图书馆老年用户为研究对象,通过问卷调查与特征分析构建了信息获取型、社交参与型、体验导向型和潜在转化型四类典型用户画像,系统揭示了老年群体在使用动机、行为方式与服务需求方面的共性和差异性特征。在此基础上,围绕空间环境、资源供给、服务流程、人员支持与信息呈现等方面提出了相应的适老化服务设计策略。本文不仅为河南公共图书馆适老化服务优化提供了现实依据,也为其他地区公共图书馆的服务转型提供了参考路径。

[关键词]银发经济;老年用户画像;服务设计策略;公共图书馆;适老化

[作者简介]张彬源(1989—),男,河南郑州人,河南工业职业技术学院经济贸易学院讲师,经济学博士,研究方向:文化产业经济。贾婷婷(1989—),女,河南郑州人,南阳理工学院数字媒体与艺术设计学院讲师,设计学博士,研究方向:数智文创。

[基金项目]本文系2025年河南省社会科学联合会课题“银发经济背景下河南图书馆老年用户画像与服务策略研究”(项目编号:SXL-2025-1688);2024年南阳理工学院博士科研启动基金“设计赋能河南优秀传统文化产业数字化转型的实施策略研究”(项目编号:NGBJ-2024-31)。

[DOI] <https://doi.org/10.62662/kxwxz0304022>

[中图分类号] G258.2

[本刊网址] www.oacj.net

[投稿邮箱] jkw1966@163.com

随着我国人口老龄化程度不断加深,老年群体规模持续扩大,其文化参与、终身学习与精神生活需求日益凸显。国家统计局数据显示,截至2023年底,全国60岁及以上人口已达2.97亿,占总人口的21.1%,我国已进入深度老龄化阶段。《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划》进一步强调,老年群体需求正由“生存型”向“发展型”转变。作为公共文化服务体系的重要组成部分,公共图书馆在支持老年人学习交流与文化参与方面具有独特优势,被视为推动“文化养老”的重要平台。然而,当前公共图书馆面向老年群体的服务仍以普遍化、传统化供给为主,在服务内容、服务方式与体验层面,难以充分回应老年群体日益多元化、差异化的文化需求。在银发经济背景下,老年群体逐渐由

公共服务的被动接受者转变为具有明确需求表达与参与意愿的重要用户主体。如何科学识别老年用户的真实需求与行为特征,推动公共图书馆适老化服务由“基本供给”向“精准优化”转变,成为当前公共文化服务转型中的重要议题。基于此,本文以河南省公共图书馆为研究对象,引入服务设计视角,通过用户调查与画像构建,探讨面向老年群体的适老化服务优化路径,以期为公共图书馆服务转型与文化养老实践提供参考。

一、银发经济视域下的公共图书馆服务设计概述

(一) 银发经济视域下公共文化服务转型逻辑

在公共文化服务持续细分与专业化发展的背景下,银发经济相关需求逐步由养老保障和健康服务领域,延伸至文化消费、公共服务与社会参与层

面,老年群体在公共文化服务体系中的角色随之发生转变。相较于中青年群体,老年用户在身体机能、信息处理能力及服务使用等方面呈现出稳定但差异化的特征,对服务供给的适配性提出了更高要求。公共图书馆长期以文献资源供给为核心,服务设计多以通用用户为假定对象,难以充分回应老年群体的实际使用需求。相关研究表明,老年用户在公共图书馆中的服务体验路径与中青年群体存在明显差异,缺乏针对性的服务设计支持,容易影响其服务可及性与持续参与。因此,有必要从老年用户真实使用情境出发,重构以需求为导向的服务逻辑,进而优化公共图书馆适老化服务体系。

(二)公共图书馆适老化服务设计需求

公共图书馆适老化服务并非简单叠加针对老年群体的专项内容,而应从空间环境、服务流程、信息获取方式与整体使用体验等层面,系统回应老年用户在实际使用过程中的需求变化。随着年龄增长,老年群体在生理机能、认知能力与技术使用习惯等方面呈现出差异化特征,在数字化、智慧化服务背景下,其服务可及性与使用体验更易受到影响。相关研究指出,适老化服务应突破无障碍设施配置的单一视角,从空间组织、流程设计、信息呈现与使用支持等多个维度进行综合设计;同时,不同老年用户在信息需求动机与服务参与方式上的差异,直接影响其对智慧服务的接受程度与持续使用意愿。然而,现有公共图书馆实践中仍普遍依赖经验判断和统一化供给,缺乏基于用户差异的系统分析与精细化设计支持。据此,引入以用户为中心的分析方法,构建更具针对性的适老化服务模式,已成为公共图书馆服务转型的重要需求。

(三)用户画像在图书馆服务设计研究中的应用

用户画像方法由库珀提出,旨在通过整合用户的行为特征、需求偏好与使用情境,构建具有代表性的用户模型,为以用户为中心的设计决策提供依据。随着信息技术与数据分析方法的发展,该方法逐渐被引入公共服务与图书馆学研究领域,并成为推动精准服务与智慧服务的重要工具。国内相关研究主要围绕用户画像模型构建及其在信息服务和智慧服务中的应用展开,研究取向也由技术驱动逐步转向以用户需求与服务优化为导向。在老年用户研究中,学者多从信息素养、信息行为和服务使用偏好等维度构建多维用户画像,揭示老年群体

在服务需求与使用方式上的差异性,并通过类型划分为差异化服务提供依据。总体来看,用户画像方法在公共图书馆领域已具备一定研究基础,但其与整体服务流程和服务设计策略的系统结合仍相对不足,尤其在区域公共图书馆适老化服务中的应用有待进一步深化。基于此,本文从服务设计视角出发,对河南公共图书馆老年用户进行用户画像构建,进而探索其适老化服务设计策略,以期为银发经济背景下公共图书馆老年服务创新发展提供参考。

二、河南公共图书馆老年服务设计现状与问题分析

(一)河南公共图书馆适老化服务设计现状

河南省作为人口大省,近年来持续推进公共文化服务体系建设,已形成覆盖全省的公共图书馆服务网络,为老年群体参与公共文化生活提供了基本条件。在此背景下,河南公共图书馆逐步构建起以文献借阅与阅读服务为核心,兼顾文化活动与学习支持的适老化服务体系。现阶段,老年服务仍以线下形态为主,传统借阅空间及经典诵读、书画展览、健康讲座、数字技能培训等活动是老年用户参与度较高的服务内容。同时,部分图书馆开始通过微信公众号、移动图书馆等数字平台提供信息推送、预约与自助借还服务,并配合人工窗口或志愿者协助,以缓解老年用户在数字使用中的障碍。在设施配置方面,多数市级及以上图书馆已具备无障碍通道、电梯及无障碍卫生间,部分设有老年阅览区、大字版图书专区或低视力辅助设备,如郑州图书馆通过设立老干部活动中心分馆并实现资源共享,拓展了适老化服务的空间形态与使用场景。

(二)面向老年用户的河南公共图书馆服务设计问题分析

河南省公共图书馆在设施保障、文献服务与线下文化活动供给方面已具备一定基础,为适老化服务开展提供了现实条件,但整体上仍以常规化服务供给为主,对老年群体内部差异及使用情境变化的回应不足。在制度层面,省级层面尚缺乏针对老年用户的统一服务标准与实施规范,各馆多依赖经验性实践,导致服务内容和形式存在一定同质化,难以精准匹配老年用户在身体状况、认知习惯和兴趣偏好等方面的差异。在服务运行与用户体验层面,随着智慧服务比例提升,部分老年用户在使用移动平台和自助系统时面临操作障碍,而现有支持方式

仍以临时性人工协助为主,系统化引导和持续培训不足。同时,服务评价主要依赖满意度调查和活动反馈,缺乏基于用户行为与体验数据的分析机制,制约了对老年用户真实需求的深入识别与适老化服务的持续优化。

三、河南公共图书馆老年用户画像构建

(一) 用户画像构建方法

基于前文的分析可知,现有服务在识别老年用户差异化需求方面仍显不足。为系统揭示老年用户在服务认知、使用行为与需求取向上的结构性特征,本文引入用户画像方法,采用定性定量相结合的方式,对河南公共图书馆老年用户画像进行构建。如图1所示,首先通过问卷调查采集老年用户的基本社会特征、服务使用行为及需求偏好等数据,并对其进行统计分析,以把握老年用户在服务参与程度、信息获取方式及需求侧重点方面的整体特征。随后,从群体特征、行为特征与需求特征三个维度对调查结果进行综合归纳,提炼老年用户在服务动机、使用方式与服务期待方面的共性与差异,据此构建具有代表性的老年用户画像模型,为后续适老化服务设计策略提供实证支撑。

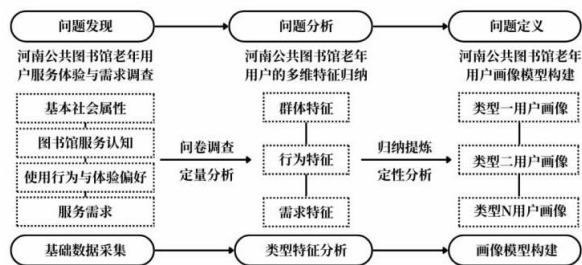


图1 用户画像的构建思路

(二) 用户画像的构建过程

1. 用户需求调查与结果统计

本文通过问卷调查系统采集河南省公共图书馆老年用户的基本特征、使用行为与服务需求。问卷采用结构化设计,涵盖老年用户社会属性、图书

馆服务认知、使用体验及未来需求等内容,题型包括单选、多选及李克特五度量表。调查对象为60岁及以上老年群体,采用线上与线下相结合的方式实施,并在调查过程中对部分老年读者提供必要的填写协助。线下问卷主要在河南省图书馆、郑州图书馆等公共图书馆及周边老年人集中区域发放,线上调查面向河南省内具有公共图书馆使用经历或潜在使用意愿的老年群体。调查时间为2025年11月10日至12月18日,共发放问卷286份,回收有效问卷239份,有效回收率为83.6%。所得数据使用SPSS软件进行描述性统计分析,主要通过频数、百分比和均值对相关变量进行统计整理。

问卷结果显示,受访样本以60~69岁低龄老年人为主(62.3%),整体受教育水平与家庭支持条件较为稳定,多数受访者具备基本阅读与信息理解能力。在服务认知方面,老年用户对公共图书馆服务的整体认知水平处于中等,其中对传统借阅与阅览服务的认知度相对较高(均值 ≈ 3.9),对文化活动内容及空间功能分区的认知相对较低(均值 ≈ 3.2)。服务信息主要通过现场公告和工作人员介绍获取(58.6%),线上渠道的使用比例相对有限。在使用行为与体验评价方面,老年用户到馆目的主要集中在阅读图书报刊(76.2%)和学习新知识(54.8%),整体使用满意度均值为3.8,其中对工作人员服务态度评价较高(均值 ≈ 4.1)。影响使用体验的主要因素包括书籍内容吸引力(68.2%)、环境与视觉舒适度(61.9%)以及服务流程与设施便捷性(57.3%)。在未来服务需求方面,无障碍设施配置(71.1%)、大字体及有声资源供给,以及健康养生类和文化兴趣类活动均受到较多关注。

2. 用户特征分析

基于调查结果,本文从群体特征、使用行为特征与需求特征三个维度,对河南公共图书馆老年用户进行综合分析,以提炼其具有代表性的共性特征(表1)。

表1 河南公共图书馆老年用户特征分析

特征维度	特征指标	主要结果	特征提炼
群体特征	年龄与身体	60~69岁用户居多;家庭同住为主	以低龄老年人为主,具备较强自主行动能力
	社会背景	初中及以上学历居多;企事业单位居多	文化基础稳定,具备持续文化参与意愿

续表 1

特征维度	特征指标	主要结果	特征提炼
行为特征	到馆动机	阅读、学习与安静休闲为主要目的	使用目的明确,偏向基础型文化活动
	使用方式	独自或结伴前往;以借阅与阅览为主	使用路径固定,操作习惯稳定
	行为稳定性	新功能使用比例较低	偏好熟悉、可预期的服务方式
	空间与环境	空间舒适性评价较高	对安静、有序、清晰布局环境敏感
	服务过程	服务态度满意度最高	重视人工支持与服务连续性
需求特征	空间与设施	专设阅读区、舒适空间需求突出	关注安全性与身体负担
	信息呈现	大字体、清晰排版需求集中	对视觉友好与信息清晰度高度敏感
	服务偏好	偏好贴近生活经验的内容	服务选择理性,强调实用性
	使用诉求	特惠与低门槛服务更受关注	以“好用、安心”为核心价值取向

在群体特征层面,公共图书馆老年用户以低龄老年人为主,整体身体状况与认知能力相对稳定,具备一定的自主行动能力和公共文化设施使用经验,并形成相对固定的阅读与文化参与习惯。但受体力、专注力及信息处理能力变化的影响,其更倾向于选择节奏适中、操作负担较低的服务方式。

在使用行为特征方面,老年用户到馆目的较为明确,主要集中于阅读、学习和安静休闲等基础活动,使用路径和操作方式相对稳定。相较于尝试复杂功能或新型服务,该群体更重视服务过程的熟悉感与可预期性,在空间选择上偏好环境安静、布局清晰、指引明确的区域,整体呈现出稳定、低频且低强度的使用特征。

在需求特征层面,老年用户对公共图书馆服务的关注重点更多集中于可用性与安全性,而非功能的多样性或技术复杂度。其核心需求主要体现在空间安全、设施舒适及信息呈现清晰度等方面,在资源与服务内容选择上,更偏好贴近日常生活经验的内容,对字体大小、版式设计和整体视觉舒缓性具有较高敏感度。

3. 用户画像构建

基于问卷调查数据与老年用户特征分析,本文对河南公共图书馆老年用户进行类型归纳,构建了四类具有代表性的用户画像,分别为信息获取型、社交参与型、体验导向型与潜在转化型(图2)。



图2 河南公共图书馆老年用户画像模型

其中,“信息获取型”老年用户以阅读书刊和获取知识为主要使用动机,使用行为稳定,关注重点集中于纸质资源质量、大字体排版及获取便利性,对空间环境与技术因素的敏感度相对较低,属于公

共图书馆老年用户中的基础类型;“社交参与型”老年用户除满足基本阅读需求外,更重视文化活动参与与社会交往功能,倾向于通过讲座、兴趣课程等形式参与公共文化生活,其使用体验在较大程度上受活动组织水平与空间氛围影响;“体验导向型”老年用户对公共图书馆使用过程中的舒适性与便利性高度敏感,关注重点集中于空间环境、服务流程及人工支持等因素,其持续使用意愿与整体服务体验质量密切相关;“潜在转化型”老年用户对公共图书馆的认知和使用程度相对有限,使用频率较低,其主要障碍来源于信息获取不足、初次使用门槛偏高或服务呈现不够直观,但在获得有效引导和支持后,具有向其他类型转化的可能。

四、基于用户画像的河南公共图书馆适老化服务设计策略

基于第三章构建的四类老年用户画像,河南公共图书馆适老化服务设计应在满足老年群体共性需求的基础上,针对不同用户类型的差异化特征进行分层回应。通过空间环境、资源配置、服务流程与信息传播等方面的综合优化,实现服务供给的整体可达性与个体适配度。

(一)优化空间布局,提升舒适性与可识别性

图书馆可尝试在整体空间中明确阅读、交流与休闲等功能分区,完善无障碍设施与老年友好型家具配置,并通过清晰的动线与标识提升空间可识别性。该策略既保障信息获取型用户的安静阅读需求,也支持社交参与型用户的交流活动,同时降低潜在转化型用户的空间使用门槛。

(二)丰富资源供给,兼顾易读性与参与性

在资源配置上,应强化大字体图书、有声资源及操作简便的数字内容供给,满足老年用户对阅读舒适度与获取便利性的基本需求。同时,通过文化讲座、兴趣课程等参与性内容,回应社交参与型用户的使用动机,并为潜在转化型用户提供低门槛接触路径。

(三)简化服务流程,降低使用门槛

针对老年用户在操作与理解方面的现实困难,应通过减少流程环节、优化指引方式和设置关键节点人工支持,提升服务的连贯性与可预期性。简化后的流程有助于信息获取型用户高效使用资源,也能提升体验导向型用户对整体服务的满意度。

(四)强化人员支持,提升服务体验

通过加强工作人员的适老化服务培训,提升其在咨询引导、操作协助和沟通交流中的专业性与耐心,为不同类型老年用户提供持续支持。稳定的人际服务不仅有助于改善老年用户的即时体验,也有助于增强其对图书馆服务的信任感。

(五)改进信息呈现,多渠道可视化传播

图书馆应通过统一、清晰的视觉标识和多渠道信息发布方式,提升服务与活动信息的可见度与可理解性。直观的信息呈现有助于不同类型老年用户快速获取所需内容,减少因信息不对称带来的使用障碍。

五、结语

在银发经济背景下,公共图书馆老年服务已不再只是设施完善或活动增加的问题,而是需要从老年用户的实际使用情境与体验出发,重新审视服务设计逻辑。本文以河南公共图书馆为研究对象,引入用户画像方法对老年群体的使用动机、行为特征与服务需求进行分析,尝试突破以经验判断和统一供给为主的服务模式,并在此基础上提出相应的适老化服务设计策略。研究表明,用户画像有助于提升老年服务需求识别的针对性,为空间布局、资源配置和服务流程优化提供了支持,也为公共图书馆在智慧化转型中兼顾技术应用与老年用户适配提供了参考路径。该研究路径对不同地区公共图书馆具有一定的参考价值,后续研究仍可结合多情境的数据分析,进一步深化适老化服务设计的实践与验证。

参考文献:

- [1]宋京京.公共图书馆智慧服务老年用户使用意愿影响因素研究[D].郑州:郑州航空工业管理学院,2024.
- [2]王鹤璇.基于用户画像的公共图书馆老年人健康信息服务研究[D].湘潭:湘潭大学,2024.
- [3]段鑫鑫.数智时代公共图书馆智慧助老服务模式研究[D].郑州:郑州航空工业管理学院,2024.
- [4]蔡亚男.基于KANO模型的公共图书馆适老化智慧服务优化策略研究——以江苏省地市级图书馆为例[D].曲阜:曲阜师范大学,2025.
- [5]蒋霞美.公共图书馆低龄老年读者群体画像与阅读促进研究[J].周口师范学院学报,2024,41(4):125-131.
- [6]秦春阳.区域公共图书馆服务可及性现状调查分

析——以河南省公共图书馆为例[J]. 河南图书馆学刊, 2022, 42(9): 14-16, 29.

[7] 毕迎泽. 我国公共图书馆适老化服务现状与优化研究[D]. 保定: 河北大学, 2024.

[8] 赵蕊菡, 张佳伟, 刘亚宾. 我国公共图书馆网站适老

化设计现状、问题及优化路径[J]. 图书馆工作与研究, 2024(11): 91-98.

[9] 祁宁, 刘笑含. 我国公共图书馆适老化服务体系: 演进历程、实践现状与发展路径[J]. 图书馆, 2024(12): 17-25, 109.

Research on the Construction of Elderly User Personas and Service Design Strategies for Public Libraries in Henan under the Background of the Silver Economy

ZHANG Bin-yuan¹, JIA Ting-ting²

(1. School of Economics and Trade, Henan Polytechnic Institute, Nanyang Henan 473000;

2. School of Digital Media and Art Design, Nanyang Institute of Technology, Nanyang Henan 473000, China)

Abstract: The “silver economy” has gradually expanded from elderly care security and the health industry to the fields of cultural services, public spaces, and social participation, posing new challenges and opportunities for public service systems. Taking elderly users of public libraries in Henan Province as the research subjects, this study constructs four typical user personas—information-oriented, socially engaged, experience-oriented, and potential transformation-oriented—through questionnaire surveys and characteristic analysis. The study systematically reveals both the commonalities and differences of elderly users in terms of usage motivation, behavioral patterns, and service demands. On this basis, age-friendly service design strategies are proposed from the perspectives of spatial environment, resource provision, service processes, staff support, and information presentation. This research not only provides practical evidence for optimizing age-friendly services in public libraries in Henan, but also offers a reference framework for service transformation in public libraries in other regions.

Key words: silver economy; elderly user personas; service design strategies; public libraries; age-friendly adaptation