

WH

中华人民共和国文化行业标准

WH/TXXXXX—XXXX

公共图书馆老年人服务指南

Public library service guidelines for the senior

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

(工作组讨论稿)

(本草案完成时间: 20230831)

在提交反馈意见时, 请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

中华人民共和国文化和旅游部 发布

目 次

1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 总则	1
5 服务资源	1
5.1 文献资源	1
5.2 硬件资源	2
5.3 人力资源	2
6 服务形式与要求	2
6.1 基本服务	2
6.2 技术适老服务	3
6.3 拓展服务	3
7 服务宣传	3
7.1 发展读者	3
7.2 服务告示	3
7.3 导引标识	3
7.4 宣传推广	4
8 服务评价	4
8.1 服务指标	4
8.2 读者满意度调查	4
8.3 服务监督	4
参考文献	5

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别这些专利的责任。

本文件由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本文件由全国图书馆标准化技术委员会(SAC/TC 389)归口。

本文件起草单位：首都图书馆、东莞图书馆、中山大学、中国老龄协会、辽宁省图书馆。

本文件主要起草人：贾蕾、薛蕾、于妍、王宁、莫启仪、杨晓伟、肖鹏、蔡沅欣、肖才伟、孔伟、李志宏、祁莹、杜希林、王方园。

引 言

保障老年人合法的基本文化权益是公共图书馆应当承担的社会责任。《中华人民共和国公共图书馆法》第三十四条规定，政府设立的公共图书馆应当考虑老年人、残疾人等群体的特点，积极创造条件，提供适合其需要的文献信息、无障碍设施和服务等；《中华人民共和国老年人权益保障法》第五十九条规定，公共图书馆应当对老年人免费或者优惠开放。

为积极应对人口老龄化，关注公共文化适老化服务发展趋势，指导公共图书馆开展面向老年人群体的专业服务，改善图书馆老年人服务的资源和条件、提高图书馆老年人服务的效能和质量，切实保障老年人群体的图书馆权益，制定本指南。

公共图书馆老年人服务指南

1 范围

本文件规定了公共图书馆对 60 周岁（含）以上公民的服务资源、服务形式与要求、服务宣传、服务评价等内容。

本文件适用于县级及以上公共图书馆的老年人服务。乡镇（街道）、村（社区）图书馆（图书室）、社会力量举办的各类公共图书馆基层服务点、其他为老年人提供图书馆相关服务的机构可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB/T 28220 公共图书馆服务规范
- GB/T 36719 图书馆视障人士服务规范
- GB/T 50763 无障碍设计规范
- JGJ 38 图书馆建筑设计规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

服务资源 service resources

公共图书馆在开展老年人服务过程中可使用的物力、财力、人力等各种物质要素。

注：服务资源主要包含文献资源、硬件资源、人力资源等。

[来源：GB/T 28220—2023，定义 3.3，有修改]

3.2

阅读辅助工具 reading aids

改善或提高阅读能力的设备、软件。

4 总则

4.1 公共图书馆老年人服务要弘扬中华民族孝亲敬老传统美德，实施积极应对人口老龄化国家战略，以推动民生改善、促进社会和谐为目标，满足老年人多层次、多样化文化需求。

4.2 公共图书馆老年人服务遵循均等服务原则，推动服务资源、服务形式和服务体系等方面的均等化，为老年人提供就近、便捷、可选择、温馨、主动的服务，保障老年人平等获取公共图书馆服务的权益。

4.3 公共图书馆考虑老年人的行为能力特点，在服务环境、空间布局和设施建设中体现适老化。

4.4 公共图书馆老年人服务除执行本标准的有关规定外，还宜符合 GB/T 28220 等相关国家标准和政策文件要求。

5 服务资源

5.1 文献资源

5.1.1 馆藏资源建设过程中,宜采集符合老年人身心特点、文化需求和信息获取方式的文献资源。

5.1.2 文献资源建设宜体现老年人的资源利用需求,包括图书、报刊、视听文献、电子文献等。注重各种文献类型的入藏,宜采集大字读物、有声读物及无障碍影视作品等。

5.1.3 数字资源建设宜兼顾老年人文化信息需求,有条件的图书馆可整合数字资源为老年人提供针对性服务。

5.1.4

5.2 硬件资源

5.2.1 基本要求

公共图书馆可设置老年人专用设备设施、专门坐席或服务区域。遵照 JGJ 38 关于图书馆建筑设计的有关要求,为老年人服务的设备设施宜邻近服务台。公共图书馆宜根据老年人需求,设置无障碍通道和无障碍设施。

5.2.2 功能布局

公共图书馆的功能布局结合老年人使用需求和行为特点着重考虑以下要求:

- a) 遵循合理、便利原则,重视老年人安全;
- b) 无障碍环境建设遵照 GB/T 36719 和 GB/T 50763 的相关要求执行。

5.2.3 服务设备设施

公共图书馆可向老年人提供以下设施设备:

- a) 配备便于老年人使用的计算机、音视频播放设备、阅读辅助工具等,帮助老年人利用多种方式获取信息;
- b) 制作兼顾老年人需求的设备使用指南,用图形或音视频软件等帮助老年人使用计算机等设备;
- c) 提供老年人所需的辅助器具,如拐杖、轮椅等。

5.3 人力资源

5.3.1 人员要求

工作人员符合 GB/T 28220 的相关要求,尊重老年人,了解老年人需求,掌握为老年人服务的专业知识及相关设备操作技能,具备为老年人服务的能力。

5.3.2 教育培训

对工作人员开展老年人服务相关教育培训,内容包括但不限于老年人服务基本知识、服务技能、老年人心理知识和沟通技巧、应急急救知识、阅览设备使用技能等。

5.3.3 志愿者

按照 GB/T 28220 要求建立志愿服务队伍,积极招募为老年人服务的专业志愿者,通过专业培训、规范管理,为老年人搭建在利用图书馆资源、参与图书馆活动等方面提供帮助的志愿者队伍。

6 服务形式与要求

6.1 基本服务

公共图书馆向老年人提供以下基本服务：

- a) 优先、优待服务，在各项服务制度和服务措施中体现面向老年人的优先、优待原则，保障老年人服务的顺利开展；
- b) 馆藏资源揭示服务，提供馆藏资源中有声读物、大字读物、无障碍影视作品等文献的目录与索引，方便老年人查询；
- c) 馆藏推介服务，通过网站、宣传资料、主题专架、专题展览等形式，推介面向老年人的馆藏资源；
- d) 一般性咨询服务，通过现场、电话、信件、传真、电子邮件、网上实时等咨询服务方式，向老年人提供图书馆服务的介绍与指引；
- e) 阅读指导服务，通过资源推荐、书刊宣传、读者活动等形式，对老年人阅读进行辅导指导，提高老年人的信息获取能力及信息素养；
- f) 应急保障服务，做好突发事件应急响应状态下对老年人的应急救援和保障服务。

6.2 技术适老服务

公共图书馆根据本馆情况，可向老年人提供技术适老服务，包括但不限于以下内容：

- a) 考虑老年人的使用习惯，保留人工服务和电话专线等传统服务方式，并在使用图书馆资源与设备等方面提供必要的信息引导、人工帮助等服务；
- b) 在数字服务中注重老年人需求，将数字平台的适老化改造纳入公共图书馆日常更新维护中，提高易用性和安全性，利用智能技术手段丰富和完善老年人服务渠道，提升老年人的服务体验；
- c) 开展老年人智能技术培训，提升老年人运用智能技术的能力和水平，引导老年人了解新事物、体验新科技，帮助老年人融入信息社会，共享数字生活。

6.3 拓展服务

公共图书馆根据本馆情况，可向老年人提供拓展服务，包括但不限于以下内容：

- a) 为无法到馆的老年人提供邮递、送书上门等服务；
- b) 通过流动站、流动车等形式推动图书馆服务向社区、乡镇、养老机构、老年大学（学校）、老年活动中心等延伸，定期开展巡回流动服务；
- c) 利用信息技术和移动终端面向老年人开展信息推送服务；
- d) 将老年人教育培训纳入图书馆社会教育体系；
- e) 重视老年读者的作用，引导老年人参与读者服务，增强老年人社会参与感；
- f) 有条件的公共图书馆，可探索跨行业、跨领域、跨机构合作共享服务，通过资源共享、文献传递、文化活动等形式，为老年人提供多样化服务。

7 服务宣传

7.1 发展读者

鼓励公共图书馆积极通过媒体、网站、手机、宣传资料及宣传栏等方式开展老年人服务宣传，吸引更多老年人利用图书馆。

7.2 服务告示

公共图书馆各类基本服务信息宜以大字形式在馆内公告，发布在各媒体平台的公告应兼顾老年人使用需求，其他服务政策及各类服务信息等应通过各种途径方便老年人获取。

7.3 导引标识

公共图书馆宜设置醒目的标识，入口标明区域空间划分，空间标识易于老年人识别，文献排架标识方式易于老年人使用。

7.4 宣传推广

公共图书馆可结合阅读推广和教育培训活动，与社区、乡镇、养老机构、老年大学（学校）、老年活动中心和和其他相关机构联合开展服务宣传活动，吸引老年人参与和互动。

8 服务评价

8.1 服务指标

有条件的公共图书馆依据本馆情况可统计针对老年人的服务数据，包括：接受服务人次、文献资源使用人次、文献资源使用册次、活动场次及参与人次、面向老年人的专门资源种类和数量、设备种类和数量、专属服务区域面积等。

8.2 读者满意度调查

有条件的公共图书馆在开展满意度调查的基础上，宜每年进行一次面向老年人的需求和满意度调查。满意度调查首选访谈方式，兼顾经常使用公共图书馆服务的用户群体和不经常使用公共图书馆服务的潜在用户群体，分析回收访谈内容，整改薄弱环节。系统整理调查数据，建档保存。

8.3 服务监督

公共图书馆通过设立意见箱（簿）、公开监督电话、开设网络投诉通道、接待日制度、组建社会监督队伍等方式，对老年人服务进行监督性评价。可按照 GB/T 28220 对服务监督的相关要求，跟踪分析老年人对图书馆服务的意见反馈及处理情况。

参 考 文 献

- [1] GB/T 36719-2018 图书馆视障人士服务规范
 - [2] GB/T 39658-2020 公共图书馆读写障碍人士服务规范
 - [3] 中华人民共和国公共图书馆法
 - [4] 中华人民共和国老年人权益保障法
 - [5] GB/T 29353-2012 养老机构基本规范
 - [6] GB/T 35796-2017 养老机构服务质量基本规范
 - [7] IFLA. Guidelines for libraries serving hospital patients and the elderly and disabled in long-term care facilities. <https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/61.pdf>.
 - [8] ALA. Guidelines for Library and Information Services to older Adults. <https://journals.ala.org/index.php/rusq/article/view/3692/4026>.
-