

文化行业标准

《公共图书馆老年人服务指南》

编制说明

一、工作简况

（一）任务来源

根据《文化和旅游部科技教育司关于批准 2021 年第一批文化和旅游行业标准计划项目立项的通知》（科技函〔2021〕19 号），《公共图书馆老年人服务指南》获批立项为 2021 年度文化和旅游行业标准制定计划项目，计划编号：WH2021-03。

（二）制定背景

为全面深入学习贯彻党的十九大精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心，落实《中华人民共和国老年人权益保障法》《国务院办公厅关于制定和实施老年人照顾服务项目的意见》（国办发〔2017〕52 号）等党中央、国务院关于老年人服务工作的决策部署，从我国国情出发，立足解决当前老年人服务发展不平衡不充分问题，抓重点、补短板、促提升，以老年人法定权益保障和服务需求为导向，切实做好老年人照顾服务工作，增进老年人福祉，让老年人共享改革发展成果。

现行与老年人生活与服务相关的国家标准和行业标准包括 GB 50437《城镇老年人设施规划规范》、GB/T 24433《老年人、残疾人康复服务信息规范》、GB/T 35560《老年旅游服务规范（景区）》、GB/T 20002.2《标准中特定内容的起草：第 2 部分 老年人和残疾人的需求》和 JGJ 122—99《老年人建筑设计规范》等，目前尚缺乏老年人公共文化服务的专门标准。公共图书馆针对老年人服务的国家标准和行业标准亟待出

台。

根据公共图书馆服务项目，合理确定老年人服务的内容和标准，兼顾不同服务需求，重点关注高龄、体弱、行动不便等老年人的特殊需求。突出服务重点，适度服务普惠。以进一步强化公共图书馆服务意识，整合服务资源，推动公共服务行业履行社会责任，拓展服务内容，创新服务方式，集中力量推动服务保障到位，有效解决老年人在使用图书馆时遇到的困难，让广大老年人更好地适应并融入智慧社会，切实满足老年人文化生活需要。

（三）起草过程

《公共图书馆老年人服务指南》由首都图书馆牵头，联合东莞图书馆、中山大学、中国老龄协会组成起草组共同编制，归口管理单位为全国图书馆标准化技术委员会（以下简称“图标委”）。2021年10月，标准编制工作正式启动，起草组开展了调研、商讨和撰写草案等相关工作，2022年下半年辽宁省图书馆加入标准起草组。2023年8月，起草组完成标准草案及编制说明材料，提交图标委秘书处初审。起草组各成员具体工作内容如下表：

成员名字	工作单位	工作内容
贾蕾	首都图书馆	项目负责人，统筹标准草案框架制定、内容撰写等工作，并负责同参编单位沟通联系。
薛蕾	首都图书馆	起草标准草案基本框架，参与标准草案起草和撰写草案基本内容。
于妍	首都图书馆	调研国内外与老年人相关的现行标准情况，参与标准草案起草和撰写

		草案基本内容。
王宁	首都图书馆	调研国内外与老年人相关的现行标准情况，参与标准草案起草和撰写草案基本内容。
莫启仪	东莞图书馆	对草案框架和初稿提出修改意见。
杨晓伟	东莞图书馆	对草案框架和初稿提出修改意见。
肖鹏	中山大学	参与标准草案的编写工作，对草案框架和初稿提出修改意见。
蔡沅欣	中山大学	参与标准草案的编写工作，对草案框架和初稿提出修改意见。
肖才伟	中国老龄协会	对草案框架和初稿提出修改意见。
孔伟	中国老龄协会	对草案框架和初稿提出修改意见。
李志宏	中国老龄协会	对草案框架和初稿提出修改意见。
祁莹	中国老龄协会	对草案框架和初稿提出修改意见。
杜希林	辽宁省图书馆	对草案框架和初稿提出修改意见。
王方园	辽宁省图书馆	对草案框架和初稿提出修改意见。

二、标准内容及编制情况

（一）编制原则

本标准主要用于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与条件、提高为老年人服务的效能与质量，切实保障老年人利用公共图书馆的权利，充分体现图书馆人文关怀，突出公共图书馆平等、尊重与关爱的服务目标。

1. 围绕服务对象，坚持服务宗旨

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。2017年11月4日第十二届全国人民代表大会常务委员会第三十次会议通过的《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；2012年12月28日第十一届全国人民代表大会常务委员会第三十次会议修订的《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。党的二十大报告提出：“实施积极应对人口老龄化国家战略，发展养老事业和养老产业，优化孤寡老人服务，推动实现全体老年人享有基本养老服务。”因此，在本标准的制定中，充分体现适老服务成为一以贯之的核心原则，贯穿整个标准始终。标准中具体的服务内容和方式，都优先考虑老年人的利用需求，从信息资源到设备设施，集中整合保障服务到位。

2. 体现服务人群特点，明确服务的内容与标准

根据公共图书馆服务项目，本标准合理确定老年人服务的内容和标准，聚焦老年人不同服务需求，重点关注高龄、体弱、行动不便等老年人的特殊需求。突出服务重点，适度服务普惠，以进一步强化公共图书馆服务意识，整合服务资源，持续增强公平性、可及性，推动公共服务行业履行社会责任为目标，逐步拓展服务内容，有效解决老年人在使用图书馆时遇到的困难，实现保基本、广覆盖、可持续目标，让广大老年人更好地适应并融入智慧社会，切实满足老年人的文化生活需要。

3. 遵循现有国家标准、行业标准，规范老年人服务工作

本标准制定过程中，采纳有图书馆服务工作中现行的国家标准和行业标准的研制成果。老年人服务指南是对公共图书馆开展老年人服务的资源、服务形式与要求、服务宣传与服务评价进行统一描述，是对

图书馆的老年人服务中具有针对性的专项工作或工作行为所作的系统规定，涉及具体要求与实施标准，考虑到图书馆服务能力的差异，标准均为建议性指标，以保基本、促发展为前提，对事业发展较好的图书馆提出发展建议，可参照执行。这也是本规范制订中导向性指标遵循的原则。

（二）主要内容

本标准第 5-8 章分别对公共图书馆老年人服务的相关工作，在明确给出总体要求的基础上，遵循均等服务原则、保障服务权益制定指南的具体要求，其中：

——服务资源从文献资源、硬件资源和人力资源 3 个方面进行规范；

——服务形式与要求从基本服务、技术适老服务、拓展服务 3 个方面进行规范；

——服务宣传从发展读者、服务告示、导引标识、宣传推广 4 个方面进行规范；

——服务评价从服务指标、读者满意度调查、服务监督 3 个方面进行规范。

（三）确定主要内容的依据

本标准主要参考下列标准中的相关内容条款，对标准中的相关部分进行对应分析，将其中行业普遍认可的内容纳入标准。

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 39658 公共图书馆读写障碍人士服务规范

GB/T 50763 无障碍设计规范

JGJ 38 图书馆建筑设计规范

（四）修订标准前后技术内容对比（可选）

本标准为新制订标准。

三、标准分析综述

(一) 试验验证的分析、综述报告

无。

(二) 技术经济论证

无。

(三) 预期的经济效益、社会效益和生态效益

公共图书馆可参照本指南保障或提升老年人服务，实现基本服务和个性化服务的有效规范，为老年人提供符合需求的优质服务内容，满足老年人使用图书馆的需要，具有较好的社会效益。经济效益和生态效益不涉及。

四、与国际、国外同类标准技术内容的对比情况

本标准制定过程中，采纳了图书馆业务工作中现行的国际标准、国家标准或行业标准的研制成果。

五、与相关国际标准的关系

(以国际标准为基础的起草情况，以及是否合规引用或者采用国际国外标准，说明未采用国际标准的原因)

无。

六、与有关法律、行政法规及相关标准的关系

本标准的制定符合现有法律法规及相关标准的要求。

七、重大分歧意见的处理经过和依据

无。

八、涉及专利的有关说明

无。

九、实施标准的要求和措施建议

（一）实施标准的要求

建议本标准以推荐性文化行业标准发布实施。

（二）组织措施、技术措施

建议本标准发布后，可以作为公共图书馆开展老年读者服务工作的参考依据，同时可以作为开展公共图书馆读者服务规范化、标准化自评或第三方评估的参考依据。

（三）标准过渡期和实施日期的建议

建议本标准从发布之日起实施。

（四）废止现行有关标准的建议（可选）

无。

十、其他应当说明的事项

无。

《公共图书馆老年人服务指南》起草组

2023年8月