ICS 01.140.20
CCS A 14

DB21

辽 宁 省 地 方 标 准

DB21/T XXXX—XXXX

公共图书馆适老服务规范

Specifications of public libraries aging service

（征求意见稿）

XXXX－XX－XX 发布　　XXXX－XX－XX 实施

辽宁省市场监督管理局　　发 布

目　　次

前　　言 II
1 范围 1
2 规范性引用文件 1
3 术语和定义 1
4 基本原则 2
5 适老化建设 2
5.1 场馆建设 2
5.2 环境建设 3
5.3 制度建设 3
6 文献资源 3
7 人力资源 3
7.1 人员要求 3
7.2 人员配备 4
7.3 教育培训 4
7.4 志愿者服务 4
8 服务内容与形式 4
8.1 服务原则 4
8.2 服务内容 4
8.3 服务形式 4
9 服务要求 5
9.1 服务时间 5
9.2 服务告示 5
9.3 资源推介 6
9.4 服务指标 6
9.5 经费保障 6
10 服务宣传 6
10.1 读者宣传 6
10.2 活动宣传 6
11 读者满意度调查 6
12 服务监督、评价与改进 6
12.1 监督途径与评价 6
12.2 持续改进 7

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专利的责任。

本文件由辽宁省文化和旅游厅提出并归口。

本文件起草单位：辽宁省图书馆（辽宁省古籍保护中心）。

本文件主要起草人：杜希林、姚杰、王方园、芦艺、李亚冰、赵瑞。

本文件发布实施后，任何单位和个人如有问题和意见建议，均可以通过来电和来函等方式进行反馈，我们将及时答复并认真处理，根据实际情况依法进行评估及复审。

归口管理部门通讯地址：辽宁省沈阳市皇姑区北陵大街45-11号，联系电话：024-24842505。

文件起草单位通讯地址：辽宁省沈阳市浑南区智慧二街168号，联系电话：024-24230145。

公共图书馆适老服务规范

1 范围

本文件规定了公共图书馆适老服务的术语和定义、基本原则、适老化建设、文献资源、人力资源、适老服务内容与形式、服务要求、服务宣传、服务监督、评价及改进的要求。

本文件适用于公共图书馆适老服务。

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—2011 公共图书馆服务规范

GB/T 31015 公共信息导向系统 基于无障碍需求的设计与设置原则

GB 50763 无障碍设计规范

JGJ 38—2015 图书馆建筑设计规范

YD/T 1761—2012 网站设计无障碍技术要求

JGJ 122 老年人建筑设计规范

建标 108—2008 公共图书馆建设标准

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

适老服务 aging service

公共图书馆结合老年人的生理、心理和行为特点，通过物理空间改造、辅助器具适配和智能安全监控配置等,并提供适应、满足老年读者对知识、信息和相关文化活动需求的配套与服务。

3.2

无障碍设施 accessibility facilities

为方便残疾人或行动不便者设计的使之能参与正常活动的设施。

3.3

老年读者 elderly readers

读者年龄在六十周岁及以上。

3.4

适老化阅览室 aging reading room

公共图书馆经适老化设计或适老化改造后，为老年读者提供文化阅读服务的专门场所。

3.5

听书设备 listening equipment

播放有声资源或利用语音合成技术（Text To Speech，简称TTS技术）将电子文本转化为语音的装置或器具。

3.6

助视设备 visual aids

改善或提高低视力者视觉能力的装置或器具。

3.7

大字读物 large character reading materials

专门为低视力者设计，以特定字体、字号制作的出版物。

3.8

无障碍影视作品 barrier-free film and television works

配有画面解说、字幕、手语的音像出版物。

4 基本原则

4.1 读者第一，服务至上。
4.2 尊敬老人，恪尽职守。
4.3 开放免费，便利平等。
4.4 安全保障，便捷有效。

5 适老化建设

5.1 场馆建设

5.1.1 选址

5.1.1.1 选址应在市区或公共交通相对便利的区域，方便老年读者出行。
5.1.1.2 在老龄化程度较高的城市与地区，条件允许宜单独设置适老化图书室或图书馆。
5.1.1.3 应结合老年读者的生理条件和心理特点，将适老化阅览室设在图书馆本体建筑物与社会公共通道之间的平行层，按照GB/T 28220中建筑功能总体布局的要求实施。

5.1.2 空间布局

5.1.2.1 空间布局应以老年人读者服务为中心，做到分区明确、布局合理、流线通畅、通风良好。
5.1.2.2 应充分考虑老年人的特殊性，按照建标108和JGJ 122规定进行无障碍设施建设，包括但不限于：

——对原有设施进行无障碍化、适老化改造；
——适当降低原有阶梯的高度，在馆内设置无障碍通道和扶手，铺设防滑地板，高楼层图书馆应安装直升式电梯；

——馆内的各种指示牌、标识、通知、公告等应醒目规范、简单明了。

5.1.2.3　适老化设计建造应符合JGJ 38关于图书馆建筑设计的有关要求设立适老化阅览室等活动空间。

5.1.2.4　应保证适老化阅览室面积不少于300 m²，阅览室坐席不少于50个。

5.1.2.5　适老化阅览室宜设置服务台，可利用四周墙面设置书架，在房屋中间设置阅览区及活动区（如条件允许，可单独设置藏书区、阅览区、活动区等功能区，在阅览区配备阅览桌椅等适合老年读者使用的阅览设施）。

5.2　环境建设

包括但不限于以下内容：

——按照GB 50763规定配备无障碍设施，按照GB/T 31015规定设置无障碍导引标识；

——在楼梯、过道、洗手间等处设置扶手，在墙角等转弯处设置护垫等物件，安装呼叫器、地面防滑设置；

——宜配置较宽的书架；

——应放大馆内标识标语、展板、公告等的字体、图案；

——应提供供暖、散热器、空调制热及制冷系统等。

5.2.1　设施设备

包含但不限于以下内容：

——应配备轮椅：宜有坐姿、卧姿转化功能，头靠、手靠、腿靠、脚踏系统可调节功能；

——阅览室地面和阅览桌椅应具备防滑效果，书架的间距适合轮椅使用者；

——阅览桌椅等设施与室内通道应允许坐轮椅的使用者通过；

——应配备马桶助力扶手架，宜配备适老化坐便椅；

——应配备应急设备、救助设备，并确保工作人员能够正确使用；

——应配备沟通、阅览类辅具：助听器类（骨传导类、气传导类）、助视器类（老花镜、放大镜等光学类、电子类）等；

——应配置字体加大的标识、导引及指引牌等；

——应合理配置电子设施的数量，宜保留有同等功能的非电子化服务供老年读者使用，保证一些无法独立使用电子设备的老年读者可及时得到帮助。

5.3　制度建设

针对老年读者常见、突发状况、疾病等，应建立相关的应急处理预案。

6　文献资源

6.1　文献资源采集应符合GB/T 28220图书馆文献采集的要求，重点采集符合老年读者认知特点和信息获取方式的普通读物、大字读物、有声读物及无障碍影视作品等类型的资源。

6.2　资源的年均新增藏量应与适老化阅览室面积、年度读者服务量等因素相匹配。

7　人力资源

7.1　人员要求

应具备良好的职业道德和职业素养，了解老年读者身心特征，具备为老年读者服务的技能，积极主动为老年读者服务。

7.2 人员配备

公共图书馆应根据服务时间、规模、资源数量、年度老年读者服务量等因素为依据，配备专兼职工作人员。

7.3 教育培训

公共图书馆应按照GB/T 28220的要求对本机构工作人员开展教育培训，包括但不限于：

——熟悉老年读者身心特征和相应服务技能；

——辅助老年读者阅览及辅助设备的使用；

——如遇到老年读者身体状况发生特殊情况，可及时根据应急预案进行妥善处理；

——工作人员每年参加教育培训不应少于 60 学时。

7.4 志愿者服务

建立志愿者服务机制，通过专业培训、规范管理，为老年读者提供文化服务及活动参与提供帮助。

8 服务内容与形式

8.1 服务原则

适老服务应符合以下原则：

——与老年读者的认知特点和信息获取方式相适应；

——与老年读者的多样化、个性化需求相适应；

——与本地区经济、文化和社会事业发展相适应；

——与本馆服务老年读者的数量相匹配。

8.2 服务内容

公共图书馆应提供的适老服务包括但不限于：

——通过借阅服务、参考咨询、阅读培训，培养老年读者信息素养，提高利用图书馆的能力；

——通过文献检索教育，引导老年读者独自获取所需资源；

——通过编制推荐书目、导读书目对老年读者进行阅读辅导；

——增强机构间协作，开展大字读物、有声读物等的馆际互借，提高资源利用率；

——建立老年读者服务档案，记录老年读者的基本情况、阅读倾向和需求信息；

——有针对性地丰富服务形式，举办符合老年身心特征的阅读推广活动，优化服务质量。

8.3 服务形式

8.3.1 基本服务

公共图书馆提供的基本服务包括但不限于：

——提供有声、大字、电子等形式的收藏文献书目与索引服务；

——提供老年读者所需知识领域的参考咨询服务；

——提供收藏文献资源的查询、在馆阅读、外借等服务；

——提供阅览设备的使用培训和借阅服务；

——符合 YD/T 1761—2012 要求进行网站无障碍改造，提供文化信息资源共享服务；
——提供常态化阅读服务，通过举办读书会、文化娱乐、专题讲座等阅读推广活动，扩大老年读者服务影响，打造老年读者服务品牌。

8.3.2 拓展服务

公共图书馆可根据实际情况提供包括但不限于以下拓展服务：
——为无法到馆的老年读者提供邮寄、送书上门等外借服务；
——可采用互联网、手机等信息技术手段和载体开展网上书目检索、参考咨询等远程网络信息推送服务；
——提供健康、才艺等方面的教育培训；
——招募、组织志愿者为老年读者提供搀扶、朗读等服务；
——提供无障碍影视作品制作、放映服务；
——提供康复设备（如手杖、轮椅等）的租用或借用服务；
——某些无人化自助模式（如自助打印、复印设备，自助饮料售卖，公共充电宝、雨伞的设置等），需移动支付、扫描使用等，应配置服务人员及时指导有需要的老年读者使用。

8.3.3 个性化服务

个性化服务包括但不限于以下内容：
——宜依靠大数据等的分析，依年龄划分得出老年读者群体的借阅习惯，依据借阅习惯采购相应图书、报刊、文献，增加老年读者偏好的阅读内容，保证老年读者的使用比例；
——在图书借还的形式上，应引导老年读者使用相关借还设备，在老年读者无法独立完成自助借还时，应有工作人员或志愿者等进行协助；
——应积极开展为老年读者专门设计的读者活动，保证线下活动的比例，保留活动报名、活动预约的非网络化报名方式和渠道；
——对于听力功能衰弱，或讲话声音较大的部分老年读者，可设置非强制安静区域，与其他读者的使用区域分隔开，或做好隔音措施；
——在不断服务升级的同时，每出现一项新的服务后，不宜立刻取消相关的旧有服务，可降低旧有服务的比例后仍保留旧有服务项目。

8.3.4 延伸服务

8.3.4.1 以流动站、流动车等形式，将文献外借服务和其他服务向基层延伸，定期开展巡回流动服务。
8.3.4.2 宜联合其他相关机构，选择合适的服务，下沉到老年读者居住区附近，使老年读者在居住区即可享受到所需的读者服务。

9 服务要求

9.1 服务时间

9.1.1 公共图书馆的适老化阅览室应有固定的开放时间，双休日应对外开放。
9.1.2 适老化阅览室每周开放时间不应少于 48 小时。

9.2 服务告示

9.2.1 告示内容和方式

公共图书馆关于老年读者方面的服务范围、服务内容、服务形式、服务时间、服务须知、借阅规则、使用说明及资源目录等基本服务信息应以大字的形式在馆内公告，以有声和电子等信息发布渠道向老年读者公告（如图书馆网站、公众号、微博、电话、短信、QQ群、微信群等）。

9.2.2 开放时间变更公告

节假日变更开放时间或因故需暂时闭馆，应提前一周以有声和电子等信息发布渠道向老年读者公告（如发生突发事件应临时闭馆或关闭老年读者服务区域时，应及时发布公告）。

9.3 资源推介

公共图书馆应通过网站、手机应用、宣传资料等形式，向老年读者推介最新入藏的文献资源等信息。

9.4 服务指标

公共图书馆应每年统计老年读者接受服务的总人次、经常来馆的活跃读者数量、全年服务人次、设备借阅人次、文献资源使用人次、文献资源借阅册次、参与文化活动及社会培训人次等指标。

9.5 经费保障

9.5.1 公共图书馆应明确服务对象中老年读者的占比，以及每年老年读者占比的增速。
9.5.2 应依据相关数据合理分配用于老年读者的经费比例，保证老年读者所得到的服务质量。

10 服务宣传

10.1 读者宣传

公共图书馆应通过信息发布渠道（如媒体、网站、手机、宣传资料及宣传栏等方式）开展老年读者文化服务、活动宣传。

10.2 活动宣传

10.2.1 公共图书馆应结合阅读推广和教育培训，宣传老年读者服务，吸引老年读者参与和互动。
10.2.2 公共图书馆宜与老年阅读会、老年教育机构等老年服务机构联合开展老年读者服务宣传活动。

11 读者满意度调查

11.1 公共图书馆应每年进行至少 1 次读者满意度调查。
11.2 公共图书馆的读者满意度应在 85%（含）以上。
11.3 公共图书馆应对回收的读者满意度调查问卷进行分析，针对薄弱环节提出整改意见；调查数据应系统整理，建档保存。

12 服务监督、评价与改进

12.1 监督途径与评价

12.1.1 公共图书馆应公开监督电话，开设网上投诉通道，随时征求读者意见或建议，定期通过电话征求读者意见或建议，应每年召开至少 1 次读者座谈会。
12.1.2 正确对待并及时处理来自老年读者的意见或投诉，应在 5 个工作日内回复处理结果和整改方案。

12.2 持续改进

12.2.1 畅通接受诉求和改进的渠道，及时发现问题。

12.2.2 对评价的方式、指标等进行改进，确保其合理性和实用性。

12.2.3 对服务评价及改进工作全面总结，制定持续改进计划。

12.2.4 应会同服务机构、服务对象建立有效的沟通协调机制，及时发现和解决适老服务过程中出现的问题。