

佛山市联合图书馆体系指导性技术文件

FSUL/Z 14—2024

残疾人服务指南

（征求意见稿）

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - XX - XX 实施

佛山市文化广电旅游体育局 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 基本要求 1

5 服务内容 2

 5.1 基础服务 2

 5.2 拓展服务 2

 5.3 个性服务 2

6 服务保障 3

 6.1 环境资源 3

 6.2 文献资源 3

 6.3 人力资源 3

 6.4 安全保障 3

 6.5 社会参与 4

7 评价与改进 4

 7.1 评价 4

 7.2 改进 4

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。

本文件由佛山市文化广电旅游体育局提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

残疾人服务指南

1 范围

本文件提供了佛山市联合图书馆残疾人服务总则、服务内容、服务保障和服务评价与改进的指导。本文件适用于佛山市联合图书馆面向有需要的残疾人及其家庭、组织等开展的服务。

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 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/T 39658 公共图书馆读写障碍人士服务规范
- GB/T 36719 图书馆视障人士服务规范
- GB/T 40952 公共图书馆听障人士服务规范
- GB 50763 无障碍设计规范(附条文说明)

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

残疾人

在精神、生理、人体结构上，某种组织功能丧失或者残障，全部或者部分丧失从事某种活动能力的人。

3.2

公共图书馆残疾人服务

以残疾人为服务对象，整合运用公共图书馆的服务价值、理论、方法和技巧，协助残疾人获得知识、信息及相关文化服务的服务。

4 基本要求

- 4.1 尊重残疾人的自主和尊严，包括尊重残疾人的个人选择、批评建议、自立奋斗精神等。
- 4.2 从残疾人身心发展特点和利益出发点提供专业服务，给予残疾人特殊保护，最大限度保障残疾人权益。
- 4.3 平等对待残疾人，不排斥、限制和歧视，营造公平环境，保障所有残疾人获得公共图书馆服务机会的平等。
- 4.4 保护残疾人及其家庭隐私，不得随意传播或泄露残疾人隐私信息。

5 服务内容

5.1 基础服务

提供以下基础服务，包括但不限于：

- a) 应提供文献借阅服务；
- b) 应提供数字资源利用服务；
- c) 应提供参考咨询服务；
- d) 宜开展符合残疾人生理、心理特点的阅读推广活动；
- e) 宜为读者利用图书馆提供无障碍坡道等便利设施；
- f) 宜提供电子助视器等无障碍设备使用服务。

5.2 拓展服务

可提供包括但不限于以下服务：

- a) 为无法到馆的残疾人提供免费邮寄或送书上门等文献借阅服务；
- b) 协助教育、民政、残联等部门对残疾人进行职业技能教育、生活技能培训、特殊教育和继续教育等；
- c) 提供扩大残疾人的社会交流圈，促进残疾人与外界沟通交流的同伴支持服务。

5.3 个性服务

5.3.1 视力障碍服务

可提供包括但不限于以下服务：

- a) 按照 GB/T 36719 的标准，为视障人士开展服务；
- b) 宜允许视力残障人士携带导盲犬进出公共图书馆，并协助导盲犬的管理。

5.3.2 读写障碍服务

宜按照 GB/T 39658 的标准要求，为读写障碍人士开展服务。

5.3.3 听力障碍服务

可提供包括但不限于以下服务：

- a) 按照 GB/T 40952 的标准要求，为听障人士开展服务；
- b) 宜允许听力残障人士携带导听犬进出公共图书馆，并协助导听犬的管理；
- c) 宜使用手语与听力残障人士进行交流；
- d) 如无法使用手语，可使用文字辅助设备或选择方便读懂唇语的方法进行交流。

5.3.4 言语障碍服务

可提供包括但不限于以下服务：

- a) 宜使用手语与言语残障人士进行交流；
- b) 如无法使用手语，可使用微信、短信、电子邮件等进行交流。

5.3.5 肢体障碍服务

可提供包括但不限于以下服务：

- a) 宜搀扶有行走困难的人，帮助他们入座、起身和行走；
- b) 不应贸然手扶、抓握、依靠肢体残障人士的轮椅或辅助器械，避免意外伤害；
- c) 宜为轮椅使用者提供坐姿安全确认，不同环境下的轮椅使用服务等；
- d) 宜协助肢体残障人士使用自助借还设备。

5.3.6 心智障碍服务

可提供包括但不限于以下服务：

- a) 在心智残障人士监护人需要协助的情况下，宜提供必要帮助；
- b) 对心智残障人士的不当行为，宜时制止，避免造成意外。

6 服务保障

6.1 环境资源

配备残疾人服务环境条件，提供包括但不限于以下设施和服务：

- a) 配备应急设备，包括急救药箱及其他救助设备，并确保工作人员能够正确使用；
- b) 可供租用或借用的设备，如轮椅、拐杖等；
- c) 按照 GB 50763 规定配备的无残障设施；
- d) 按照 GB/T 31015 规定设置无残障导引标识。

6.2 文献资源

6.2.1 文献资源采集符合 GB/T 28220 的馆藏文献信息的要求。

6.2.2 文献典藏总量宜结合本地区经济条件、残疾人需求及图书馆采购能力进行配备。

6.3 人力资源

6.3.1 服务人员

服务人员宜具备但不限于以下素质要求：

- a) 宜熟悉公共图书馆残疾人服务的内容和流程，熟练掌握服务的技巧；
- b) 宜具备良好的职业道德和职业素养，积极主动关怀和帮助残疾人。

6.3.2 人员培训

服务人员宜接受包括但不限于以下专业知识培训，：

- a) 专业的视力、听力、言语、肢体和心智等方面的无残障服务培训；
- b) 残疾人文明礼貌用语培训；

注：残疾人服务文明禁忌用语，如：瞎子、傻子、哑巴等。

- c) 应急急救知识培训。

6.4 安全保障

公共图书馆为残疾人提供安全的活动场地，履行救助、保护职责，制定应急预案，识别可能发生的风险。

6.5 社会参与

图书馆可引入包括但不限于以下社会力量参与残疾人服务：

- a) 社工机构；
- b) 社会团体；
- c) 残疾人联合会；
- d) 残疾人志愿服务团队。

7 评价与改进

7.1 评价

7.1.1 社会评价：通过设立意见簿、公开监督电话、开通服务热线或调查问卷等方式，对开展的残疾人文献借阅、教育培训等服务情况开展评价。

7.1.2 内部评价：可根据实际情况统计残疾人的服务数据如服务人次、流通资源数量、活动参与人次等建立老年人服务指标体系，并做出评价。

7.1.3 服务对象评价：可通过问卷调查、采访等形式对直接服务的残疾人获取评价。

7.2 改进

根据 7.1 的服务指标和评价结果，跟踪分析图书馆残疾人服务的意见和反馈处理情况，并对进行问题分析与服务改进，不断提高服务质量和残疾读者满意度。