

佛山市联合图书馆体系指导性技术文件

FSUL/Z 13—2024

老年人服务指南

（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 总则 1

5 服务内容 1

 5.1 基础服务 1

 5.2 拓展服务 2

6 服务保障 2

 6.1 环境资源 2

 6.2 文献资源 2

 6.3 人力资源 2

 6.4 安全保障 3

 6.5 社会参与 3

7 评价与改进 3

 7.1 评价 3

 7.2 改进 3

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：

老年人服务指南

1 范围

本文件提供了佛山市联合图书馆老年人服务的总则、服务内容、服务保障、评价与改进的建议。
本文件适用于区级以上佛山市联合图书馆的老年人服务。

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 50763 无障碍设计规范

3 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

4 总则

- 4.1 要弘扬敬老爱老的传统美德，结合佛山优秀广府文化的特点，根据不同年龄段、不同类型的老年人身心发展，提供个性化服务。
- 4.2 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，可为老年人提供粤语沟通交流服务。
- 4.3 在服务环境、空间布局和设施建设中体现适老化。
- 4.4 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 服务内容

5.1 基础服务

提供包括但不限于以下服务：

- a) 提供馆藏文献资源揭示和借阅服务，包括提供有声读物、大字图书、无障碍影视作品等文献的目录与索引，方便老年人查询和借阅；
- b) 提供老年人参考咨询服务，通过现场、电话、信件、电子邮件、网上实时咨询等咨询服务方式，向老年人提供图书馆服务的介绍与指引；

- c) 提供馆内自动化技术的使用指导和替代服务,在老年人使用自动化技术中,提供必要的指导服务,并根据老年人的生活习惯,宜对自动化技术进行替代,保留人工预约、人工登记等传统服务方式;
- d) 提供符合老年人生理、心理特点的阅读推广活动,通过举办适合老年人的展览、培训、讲座等活动,为老年人提供阅读引导和传统文化熏陶等服务;
- e) 应急保障服务,做好老年人突发事件相应状态下对老年人的应急救援和保障服务。

5.2 拓展服务

宜提供包括但不限于以下服务:

- a) 为老年人开展自主使用公共图书馆的各类设备、软件、数字资源等方面的培训服务;
- b) 为无法到馆的老年人提供邮寄、送书上门等外借服务;
- c) 协助民政局、老年大学、社区等部门开展养生、书法、防诈等教育培训服务;
- d) 通过微信公众号、网站、视频平台等渠道,向老年人推介符合身心特点的文献资源推介服务;
- e) 根据实际情况设置老年人特色场馆,为老年人提供活动区;
- f) 引导老年人参与读者志愿服务,增强老年人的社会参与感;
- g) 建立老年人服务档案,记录老年人的基本情况、阅读倾向、阅读收获和需求信息,并以此为依据采购相应文献资源和开展相关阅读推广活动。

6 服务保障

6.1 环境资源

配备老年人服务环境条件,提供包括但不限于以下内容:

- a) 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) 阅览类辅具,如:老花镜、放大镜等;
- c) 可供租用或借用的设备,如轮椅、拐杖等;
- d) 按照 GB 50763 规定配备的无障碍设施;
- e) 按照 GB/T 31015 规定设置的无障碍导引标识。

6.2 文献资源

6.2.1 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。

6.2.2 文献资源采集符合 GB/T 28220 中 5.3.1 的馆藏文献信息的要求,宜配备大字读物、有声读物、无障碍影视作品以及符合老年人需求的佛山本地民俗风情等文化作品资源。

6.2.3 文献典藏总量宜结合本地区经济条件、老年人需求及图书馆采购能力。

6.2.4 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个性服务。

6.3 人力资源

6.3.1 人员要求

工作人员要求包括但不限于以下:

- a) 具备良好的职业道德和职业素养,理解并尊重老年人,具备为老年人服务的相关专业知识;

- b) 以积极视角看待老年人。

6.3.2 人员培训

接受专业知识培训，包括但不限于以下内容：

- a) 老年人心理知识和沟通技巧；
- b) 应急急救知识。

6.3.3 志愿者

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，为老年人服务培养在利用图书馆资源、参与图书馆活动等方面提供帮助的志愿者。

6.4 安全保障

图书馆履行救助、保护职责，识别以下可能发生的风险：

- a) 环境风险，图书馆设施老化，维护不当及紧急疏散通道、消防设施不完善可能带来的安全风险；
- b) 跌倒风险，老年人平衡能力下降，地面湿滑、设施摆放不当等环境因素可能增加的跌倒风险；
- c) 健康风险，老年人突发疾病及老年人焦虑、孤独等产生的紧急救助等身心健康风险。

6.5 社会参与

公共图书馆可引入包括但不限于以下社会力量参与老年人服务：

- a) 社工机构；
- b) 社会团体；
- c) 老年大学；
- d) 老年人志愿服务团队。

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、开通服务热线等方式，对开展的老年人文献借阅、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老年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老年人获取评价。

7.2 改进

根据 7.1 的服务指标和评价结果，跟踪分析图书馆老年人服务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老年读者满意度。