

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

（报批稿）

2024 - XX - XX 发布

2024 - 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 1

6 服务保障 2

 6.1 设施设备 2

 6.2 文献资源 2

 6.3 人力资源 2

 6.4 安全保障 2

 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。
本文件适用于联合图书馆体系成员馆。

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

FSUL/Z 2 联合图书馆体系术语

3 术语和定义

FSUL/Z 2 界定的术语和定义适用于本文件。

4 总则

- 4.1 遵循均等服务原则，推动服务资源、服务内容、服务形式的均等化。
- 4.2 弘扬敬老爱老的传统美德，根据不同年龄段、不同类型的老年人身心特点，提供个性化服务。
- 4.3 在服务环境、空间布局和设施建设中体现适老化。

5 服务内容

5.1 基础服务

包括但不限于：

- 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，如保留人工预约、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，如举办适合老年人的展览、培训、讲座等；
- e) 提供应急保障服务，做好突发事件的应急救援和保障。

5.2 拓展服务

包括但不限于：

- a) 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、送书上门等文献外借服务；
- c) 协助民政局、老年大学、社区等开展养生、书法、防诈等教育培训服务；
- d) 通过线上、线下宣传平台，新闻媒体等渠道，向老年人推介符合身心特点的文献资源；
- e) 根据实际情况设置老年人特色空间，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、开展相关阅读推广活动。

6 服务保障

6.1 设施设备

包括但不限于：

- 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) 轮椅、拐杖等设备；
- d) 按照 GB 50763 规定应配备的无障碍设施；
- e) 按照 GB/T 31015 规定应设置的无障碍导引标识。

6.2 文献资源

- 6.2.1 按照 GB/T 28220 中馆藏文献信息的相关要求，配备大字读物、有声读物等文献。
- 6.2.2 根据老年人文化需求，配备健康养生、佛山地方文献等相关文献。
- 6.2.3 数字资源建设兼顾老年人需求，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

- 6.3.1.1 具备良好的职业道德，理解并尊重老年人，以积极视角看待老年人。
- 6.3.1.2 具备良好的职业素养，掌握为老年人服务的相关专业知识。

6.3.2 人员培训

培训内容应包括老年人心理知识、沟通技巧、应急急救知识等。

6.3.3 志愿者

通过招募、培训和规范管理，培养在利用图书馆资源、参与图书馆活动等方面为老年人服务的志愿者。

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

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 通过问卷调查、采访等形式从直接服务的老年人处获取评价。
- 7.1.2 通过设立意见簿、电话回访等方式，对开展的老年人服务进行评价。
- 7.1.3 建立老年人服务指标体系，统计服务人次、文献外借量、活动参与人次等服务数据，并作出评价。

7.2 改进

根据 7.1 的评价结果和服务指标完成情况，进行服务改进，提高服务质量和老年人满意度。
