

# 岳阳市公共图书馆视障人士服务规范

(征求意见稿)

## 第一章 总 则

第一条 为进一步加强岳阳市公共图书馆公共文化服务的公益性、均等性,改善图书馆视障人士服务条件,满足视障人士日益增长的多样化精神文化需求,深入学习贯彻“习近平文化思想”精神,结合《公共图书馆服务规范》(GB/T 28220-2023)《图书馆视障人士服务规范》(GB/T 36719-2018)特制定本标准。

第二条 图书馆应凭借自身资源和专业能力均等化满足视障人士对知识、信息及相关文化活动的需求,保障视障人士服务的基本文化权益。

第三条 图书馆视障人士服务应以全心全意为视障人士服务为原则,通过标准化、无障碍、可选择、主动性、引导性服务改进服务质量,提高服务能力。

第四条 图书馆视障人士服务应依据视障人士的需求采选文献资源,安排服务项目,完善服务设施。

## 第二章 文献资源建设

第五条 文献资源采集应重点采集符合视障人士认知特点和信息获取方式的盲文读物、大字读物、有声读物及无障碍影视作品等类型的资源,在确保满足视障人士基本需求的基础上逐步增加数字资源。

第六条 根据现有条件组织馆员参加文献信息资源无障碍格式版本转换业务培训，并鼓励和组织馆员积极将本馆文献资源转换为无障碍格式版本并提供给视障人士免费阅览。

第七条 鼓励和组织将本馆的无障碍格式版本的文献资源上传至互联网并对社会大众开放免费阅览。

第八条 积极推动馆际交互协作共同完成文献资源的无障碍格式版本的转换并共享。努力推动跨市、跨省，以及国际间图书馆联盟合作，进一步扩大文献资源无障碍格式版本的来源和覆盖面。

第九条 鼓励社会力量参与到无障碍格式版本资源建设，积极构建视障文献资源平台和数据库，积极推动 OA 资源的建设。

第十条 文献无障碍格式版本的转换、使用、推广和交流需参考《马拉喀什条约》相关条款，保证其公益性，并尊重知识产权的保护。

### 第三章 服务设施与环境

第十一条 视障阅览室宜设在图书馆本体建筑与社会公共通道之间的平行层，并设置配套的盲道。

第十二条 公共图书馆须设立无障碍设施，主出入口应当提供无障碍通道，室内有无障碍楼梯或电梯，提供无障碍卫生设备，有可供无障碍服务的阅览座位，并由专人负责接待。无障碍设施设备标识明显，符合国家规定的标准。

第十三条 视障阅览室应保证一定的建筑面积和阅览座席。具体指标见下表

等级	阅览室面积/m <sup>2</sup>	阅览坐席/ 个
地级	≧50	≧8
县级	≧20	≧4

第十四条 阅览室门口设置服务台,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;若条件允许,可单独设置藏书区、阅览区、活动区等功能区,在阅览区配备专门为视障人士设计的阅览桌等图书馆家具。

第十五条 视障阅览室应配备与视障人士服务相配套的阅览设备,如安装有读屏软件的计算机盲文设备、听书设备和助视设备等。

#### 第四章 服务对象与开放时间

第十六条 图书馆视障人士服务对象主要包括但不限于以下人群:视障人士;视障人士的家庭成员;从事视障人士服务、教育、研究的人员或志愿者;盲人阅读体验者;阅读障碍者等。(注:阅读障碍者是指在一般智力动机、生活环境和教育条件等方面与其他个体没有差异,也没有明显视力、听力、神经系统障碍,但其阅读或书写成绩明显低于相应年龄的应有水平,处于阅读或书写困难状态的个体。)

第十七条 视障阅览室应有固定的开放时间,双休日应对外开放。地级馆(室)每周开放时间不少于 40 小时;县级馆(室)每周开放时间不少于 32 小时。

## 第五章 服务内容与形式

第十八条 视障阅览室应向视障人士提供以下服务内容。

1. 建立视障人士服务档案,记录视障人士的基本情况、阅读倾向和需求信息,有针对性地丰富服务形式,优化服务质量;
2. 通过文献检索教育,引导视障人士独立获取所需资源;
3. 通过编制推荐书目、导读书目对视障人士进行阅读辅导;
4. 通过借阅服务、参考咨询、阅读培训培养视障人士信息素养,提高利用图书馆的能力;
5. 增强机构间协作,开展盲文读物馆际互借,提高资源利用率和覆盖面。

第十九条 视障阅览室应向视障人士提供以下基本服务:

1. 提供盲文、有声、大字、电子等形式的收藏文献书目与索引;
2. 提供视障人士所需知识领域的参考咨询服务;
3. 提供收藏文献资源的查询、在馆阅读、外借等服务;
4. 提供阅览设备的使用培训和借阅服务;
5. 举办读书会、文化沙龙、专题讲座等阅读推广活动。

第二十条 视障阅览室可根据本馆情况向视障人士提供以下(拓展)服务:

1. 为无法到馆的视障人士提供邮递、送书上门等外借服务;

2. 根据要求进行网站无障碍改造, 提供文化信息资源共享;
3. 利用互联网、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;
4. 提供康复、技能、才艺等方面的教育培训;
5. 招募、组织志愿者为视障人士提供接送、朗读、盲文翻译等服务;
6. 提供盲文刻印服务;
7. 提供无障碍影视作品制作、放映服务;
8. 通过流动站、流动车等形式, 将文献外借服务和其他服务向基层等延伸, 定期开展巡回流动服务;
9. 提供康复设备(如盲杖、轮椅等)的租用或借用服务。

## 第六章 服务监督与评价

第二十一条 视障阅览室公开监督电话, 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, 每年召开 1 次读者座谈会。正确对待并及时处理来自视障人士的意见或投诉, 应在 5 个工作日内回复处理结果和整改方案。

第二十二条 视障阅览室应每年进行 1 次读者满意度调查。读者满意度调查表中视障人士对图书馆满意度的选项为“满意”“基本满意”和“不满意”三项。读者满意度以参与问卷调查的读者中选择“基本满意”和“满意”的人数占调查总人数的比例计。视障阅览室读者满意度应在 85%(含)

以上。视障阅览室应对回收的读者满意度调查表进行分析，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。

岳阳市图书馆学会

2023.9.7