



中华人民共和国国家标准

GB/T 39658—2020

公共图书馆读写障碍人士服务规范

Specifications of public library service for persons with dyslexia

2020-12-14 发布

2020-12-14 实施

国家市场监督管理总局 发布
国家标准化管理委员会

目 次

前言 III

引言 IV

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 服务对象 1

6 服务资源 2

 6.1 服务空间 2

 6.2 服务设施设备 2

 6.3 服务文献 2

 6.4 服务人员 2

7 服务形式 3

 7.1 基本服务 3

 7.2 扩展服务 3

8 服务要求 3

参考文献 4

前 言

本标准按照 GB/T 1.1—2009 给出的规则起草。

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这些专利的责任。

本标准由中华人民共和国文化和旅游部提出。

本标准由全国图书馆标准化技术委员会(SAC/TC 389)归口。

本标准起草单位：国家图书馆、黑龙江省图书馆、天津图书馆、安徽省图书馆。

本标准主要起草人：谢强、刘博涵、高文华、李培、林旭东、王文玲、刘小川、宫蛟飞、袁澍宇、董娜。

省文旅标技委

引 言

本标准旨在鼓励公共图书馆为读写障碍人士提供所需各类图书馆专业服务,并对服务的完整性及服务质量进行指导。

省文旅标技委

公共图书馆读写障碍人士服务规范

1 范围

本标准规定了公共图书馆提供读写障碍服务的服务对象、服务资源、服务形式和服务要求。

本标准适用于规范全国各级公共图书馆在开展读写障碍人士的服务工作,各级残联、地方残疾人服务组织举办的图书馆和图书室可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件,仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 10001.1 公共信息图形符号 第1部分:通用符号

GB/T 28220 公共图书馆服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

读写障碍人士 **persons with dyslexia**

由先天性疾病或其他原因引起的,语言表达、阅读、书写、写作及数理上存在学习或处理困难的人士。

3.2

易读文献 **easy-to-read materials**

通过改写或特殊设计,使阅读和理解更容易的清晰易懂的读物。

3.3

有声读物 **audio book**

有声音的文献,包括各种载体中以声音形式存在的或通过转化为声音的文献。

4 总则

4.1 公共图书馆应为读写障碍人士提供图书馆专业服务,满足读写障碍人士对相关文化活动的需求。

4.2 公共图书馆应为读写障碍人士采选文献资源,安排服务项目,完善服务设施。

4.3 公共图书馆应开展专业培训,提高为读写障碍人士服务的能力。

4.4 公共图书馆读写障碍人士服务除执行本标准的有关规定外,还应符合 GB/T 28220 等相关国家标准和政策文件的要求。

5 服务对象

公共图书馆读写障碍人士服务对象主要包括但不限于以下人群:

- 读写障碍人士；
- 读写障碍人士的家庭成员；
- 读写障碍的活动群体和社区群体；
- 从事读写障碍人士服务、教育、研究的人员或志愿者。

6 服务资源

6.1 服务空间

- 6.1.1 公共图书馆应设置专门的空间供读写障碍人士使用,阅读空间应具有一定的独立性。
- 6.1.2 公共图书馆为读写障碍人士设置的阅读空间宜舒适、简单、隔音、照度适宜,有助于读写障碍人士精神放松。
- 6.1.3 公共图书馆为读写障碍人士设置的阅读空间应便于读写障碍人士找到并获取服务。
- 6.1.4 公共图书馆应在明显位置设置引导标志,引导标志应符合 GB/T 10001.1 的要求,使用图形等读写障碍人士易理解的标识。
- 6.1.5 在通往读写障碍人士专用空间的地面上应设置彩色线条,方便读写障碍人士顺利到达阅读空间。

6.2 服务设施设备

- 6.2.1 公共图书馆应配备便于读写障碍人士使用的计算机、音频播放设备、视频播放设备、阅读辅助设备及相关软件等,帮助读写障碍人士利用多种方式获取信息,播放有声读物。
- 6.2.2 公共图书馆应制作设备使用手册,用图形或声音软件帮助读写障碍人士使用计算机等设备。
- 6.2.3 公共图书馆应充分利用信息技术,通过计算机软件、辅助工具等协助读写障碍人士进行文字阅读。
- 6.2.4 公共图书馆应安装视觉(听觉)警报系统或设备,以提醒读写障碍人士及时发现突发事件。

6.3 服务文献

- 6.3.1 公共图书馆应结合本馆职能和读者数量,有选择地开展服务文献建设,包括专为读写障碍人士设计的文献、对传统文献进行适应性改造的文献、伴随技术发展出现的新形态文献等。
- 6.3.2 公共图书馆应收集有声读物,包括录制在各种载体上的有声读物。
- 6.3.3 公共图书馆收集的各类有声读物应自带或可以播放为 2~3 种不同的语速,便于不同年龄、不同阅读水平的读写障碍人士使用。
- 6.3.4 公共图书馆应收集期刊、小册子、宣传册等文献。
- 6.3.5 公共图书馆应收集保存音视频资源。

6.4 服务人员

- 6.4.1 公共图书馆应为读写障碍人士制定专门的服务政策并配备专业的图书馆员。
- 6.4.2 为读写障碍人士服务的图书馆员应接受相应的专业培训,具备为读写障碍人士服务的能力。
- 6.4.3 为读写障碍人士服务的图书馆员应礼貌、耐心、细致,尊重服务对象。
- 6.4.4 公共图书馆可与社会相关专业机构建立合作关系,招募为读写障碍人士服务的志愿者,提高本馆的服务水平。
- 6.4.5 公共图书馆应积极参与政府部门、社会组织开展的对读写障碍人士的服务工作,并倡导社会提高对读写障碍人士文化信息需求的关注。

7 服务形式

7.1 基本服务

公共图书馆应向读写障碍人士提供以下基本服务：

- a) 提供易读文献、有声读物、宣传画册、计算机读物等文献目录与索引服务；
- b) 提供馆藏文献的查询、在馆阅读、外借等服务；
- c) 提供读写障碍人士所需的参考咨询、阅读指导服务；
- d) 提供相关设备的使用培训；
- e) 延长图书等资源的借阅时间。

7.2 扩展服务

公共图书馆可根据本馆情况和需要向读写障碍人士提供但不限于以下服务：

- a) 建立读写障碍人士服务档案，记录读写障碍人士的基本情况和需求信息；
- b) 举办读书会、读书沙龙、读写机能培训、专题讲座等活动；
- c) 开展针对不同年龄层次，特别是少年儿童的特色活动；
- d) 招募、组织志愿者为读写障碍人士提供服务预约、接送、陪伴、朗读等服务；
- e) 通过流动站、流动车、快递借书等形式，将服务送到基层、送到读写障碍人士身边；
- f) 为读写障碍人士提供实用性强的各类培训和教育活动。

8 服务要求

8.1 公共图书馆应通过借助各种媒体、印制宣传册等方式，向读写障碍服务对象推荐图书馆的相关服务。

8.2 公共图书馆应与学校图书馆合作，入校宣传，使得儿童读写障碍症患者在最佳时间得到帮助。

8.3 公共图书馆网站首页应易于阅读，布局简洁、清晰，方便读写障碍人士便捷访问。

参 考 文 献

[1] YD/T 1761—2012 网站设计无障碍技术要求

[2] Guidelines for Library Services to Persons with Dyslexia

此文件以 PDF 电子格式文件形式存放于网页 (WEB) 上 (<https://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/professional-report/70.pdf>)

[3] IFLA Guidelines for Library Services to Persons with Dyslexia - Revised and extended

此文件以 PDF 电子格式文件形式存放于网页 (WEB) 上 (https://www.ifla.org/files/assets/lsn/publications/guidelines-for-library-services-to-persons-with-dyslexia_2014.pdf)

省文旅标技委