

# 公共图书馆信息无障碍服务标准 评价指标体系的构建研究<sup>\*</sup>

——面向生理性信息弱势群体

陆红如 陈 雅

(南京大学信息管理学院 南京 210046)

**摘 要** [目的/意义] 提高公共图书馆对开展信息无障碍服务的重视程度, 引导公共图书馆更好地开展信息无障碍服务。[方法/过程] 调研国内外研究成果及实践现状, 借鉴“评估维度-基本指标-指标要素”的逻辑框架, 运用“3E”评估理论经行评估。[结果/结论] 从政府、公共图书馆和用户3个评估维度出发, 构建以保障条件、业务建设和服务效能为一级指标, 囊括6个二级指标和若干个三级指标的, 面向生理性信息弱势群体的公共图书馆信息无障碍服务评价指标体系。

**关键词** 公共图书馆 信息弱势群体 信息无障碍服务 服务标准 评价指标

**分类号** G251.5

**引用本文格式** 陆红如, 陈雅. 公共图书馆信息无障碍服务标准评价指标体系的构建研究——面向生理性信息弱势群体[J]. 图书情报研究, 2018, 11(3): 8-14.

## Construction of the Evaluation Index System of Information Accessibility Service Standards of Public Libraries for the Physiologically Information-Disadvantaged Group

Lu Hongru, Chen Ya

School of Information Management, Nanjing University, Nanjing 210046, China

**Abstract** [Purpose/significance] This paper aims at attracting more attention to the information accessibility service at public libraries and encouraging them to offer more such service. [Method/process] Based on an investigation of the domestic and foreign research results and practical situation, this paper uses a logic framework of “evaluation dimension-basic index-index component” and the “3E” evaluation theory to build an evaluation index system of information accessibility service standards of public libraries for physiological information-disadvantaged group. [Result/conclusion] The system consisting of three primary indexes, namely guaranteeing conditions, business construction and service efficacy, six secondary indexes and several three-level indexes, is established from three dimensions: the government, the public library and the user.

**Key words** public library; information disadvantaged group; information accessibility service; service standard; evaluation index

<sup>\*</sup> 本文系2014年国家社会科学基金项目“我国图书馆大众化服务模式定位和建设策略研究”(项目编号:14BTQ019)、2013年江苏省社会科学规划重点项目“图书馆大众化发展战略研究”(项目编号:13XWA001)的研究成果之一

2017年3月1日,国务院发布《“十三五”推进基本公共服务均等化规划》,将有关残疾人基本公共服务的重点任务和保障措施的规定作为独立章节进行阐述,并专门强调国家文化体育机构应对特殊群体提供无障碍服务<sup>[1]</sup>。可见实施无障碍服务已经成为我国推动基本公共服务均等化的重要步骤。

“无障碍”一词源起于20世纪初的建筑学界,出于人道主义的设计理念,建筑学界逐渐兴起了“无障碍设计”新的设计方法<sup>[2]</sup>。我国残疾人福利基金会、北京市残疾人协会和北京市建筑设计院于1985年首次提出无障碍设施建设的构想,随后国家连续出台了《关于做好城市无障碍设施建设的通知》等政策,逐步规范无障碍设施建设的实施和管理<sup>[3]</sup>。随着“无障碍”理念的不断成熟,“无障碍”开始渗透各个领域,其内涵也不断充实。2000年日本G8会议首倡信息无障碍理念,即利用不断发展的信息技术手段,让所有人无障碍地获取信息资源,其核心内容是利用技术手段消除某些生理功能退化或丧失的人群在信息获取、接受过程中的障碍<sup>[4]</sup>。

基于“信息无障碍”理念,图书馆界学者赋予“无障碍”新的含义,即信息无障碍服务。图书馆信息无障碍服务的具体含义可以概括为:运用各种手段,借助各类技术,让所有人公平、无障碍地获取公共图书馆的资源和服务,核心内容是消除残障人士在获取图书馆信息和服务过程中的障碍<sup>[5]</sup>。公共图书馆作为公益性文化服务机构和国家公共文化服务体系的核心组成部分,积极主动地开展信息无障碍服务是义不容辞的责任。信息无障碍服务体现了公共图书馆“以人为本”的服务宗旨,更彰显了社会道德和人文关怀。

与“信息无障碍”紧密联系的概念是“信息弱势群体”。我国的信息弱势群体大体可以分为生理性信息弱势群体,如残障人士;地域及经济性信息弱势群体,如贫困及少数民族地区<sup>[6]</sup>。为加强针对性和科学性,本文所讨论的公共图书馆开展的信息无障碍服务对象界定为生理性信息弱势群体,即由于身体状况不能有效获取信息服务的群体,以残障人士为主。现阶段我国公共图书馆开展信息无障碍服务存在一定的问题,例如无障碍环境建设和设施设备尚不完善、专项资金无保障、信

息无障碍服务网站数量过少等。与此同时,我国尚未建立健全针对公共图书馆信息无障碍服务的服务标准和指导规范,例如2016年实施的《县以上公共图书馆第六次评估定级工作评估标准》中“残疾人服务”的评估分值在基本分值总分1000分中仅占5分且没有具体细分指标,“无障碍设施条件”仅占10分。本文在分析国内外公共图书馆信息无障碍服务研究成果和实践现状的基础上,借鉴“评估维度-基本指标-指标要素”的逻辑框架,构建公共图书馆信息无障碍服务的评价指标体系,以期对我国公共图书馆开展信息无障碍服务具有指导与规范作用,使得无障碍服务理念贯穿于公共图书馆的服务并且在公共图书馆的服务评价中反映出来。

## 1 国内外公共图书馆信息无障碍服务研究关注点与实践现状

### 1.1 国内外研究关注点

1.1.1 国外研究关注点 本文选取自2013年以来的国外典型研究成果进行分析。Park等以153位患有智力发育障碍或自闭症的儿童为对象,研究了公共图书馆是否有必要以及如何在其父母的看护下为患病儿童提供个性化的公共图书馆服务<sup>[7]</sup>。Yoon和Kim分析了6个主要国家(美国、英国、德国、法国、日本和韩国)的残疾人版权免责条款情况,并建议重新起草韩国版权法,以改善残疾人的图书馆服务<sup>[8]</sup>。Lazar和Briggs从网站的可访问性、数字数据库、物理图书馆的可访问性、员工培训等方面分析了巴尔的摩郡公共图书馆(BCPL)的一个针对残障人士的服务项目<sup>[9]</sup>。Chaputula和Mapulanga以马拉维的56个公共图书馆和14个残疾学生为调查对象,通过问卷调查法和访谈法收集定性和定量数据,调查结果显示公共图书馆缺乏面向残障人士的信息服务、辅助设备、馆藏资源和专门培训等<sup>[10]</sup>。Yoon和Kim分析了韩国政府对图书馆法案的修订情况,认为公共图书馆必须确保残障人士获取和利用信息的权利,当务之急是建立完整的保障政策和体系<sup>[11]</sup>。

1.1.2 国内研究关注点 图书馆界学者自2003年起开始逐渐关注“信息无障碍服务”,王伟从信息无障碍的理念入手,强调每个图书馆尤其是公共图书馆应重视信息无障碍服务,并分析了图书馆信息无障碍服务的特征<sup>[12]</sup>。从2004年到

2008年期间,关于信息无障碍服务的研究成果较少,仅简单调研了国内外现状并强调图书馆开展信息无障碍服务的意义及策略,尚没有专门针对公共图书馆开展信息无障碍服务的研究成果。2009年齐向华和付宁在对中美公共图书馆信息无障碍服务开展现状充分调研的基础上,从资源建设、网站建设和用户服务的角度提出了策略建议<sup>[13]</sup>。2011年至2016年相关研究成果呈现波动增长的趋势且在2012年和2014年达到小高峰。这期间学者研究成果的切入角度较为广泛,例如信息无障碍服务模式、多媒体在开展信息无障碍服务中的应用、国内外具体案例的实证研究和相关策略的分析等。陈艳伟从多媒体应用的角度提出了开展免费电脑培训、有声化OPAC服务、建立共建共享机制等服务策略<sup>[14]</sup>。穆扬在分析县级公共图书馆开展信息无障碍服务的动因及特征的基础上提出县级公共图书馆信息无障碍服务的模式及相关服务策略<sup>[15]</sup>。孙晓玲分析了当前公共图书馆开展信息无障碍服务存在的问题和原因,并从硬件环境和信息服务角度提出了策略建议<sup>[16]</sup>。詹洁运用SWOT分析法研究了公共图书馆开展信息无障碍服务的优劣势及机遇挑战<sup>[17]</sup>。部分学者以日本名古屋公共图书馆、美国公共图书馆、法国国家图书馆、我国浙江省图书馆、黑龙江省图书馆等省级图书馆为例探讨了相关策略及启示。

## 1.2 国内外实践现状

### 1.2.1 国外标准制定与实施

(1) 服务标准及规范。国外针对信息无障碍服务颁布了一系列服务标准及规范的文件,从颁布的组织机构来看可以划分为国际图联、国外图书馆和国外标准化组织三类<sup>[18]</sup>。例如,国际图联于2005年颁布的《残疾群体图书馆访问一览表》从物理设施、馆藏资源类型和服务、社会残疾人组织和个人交流几个方面进行了无障碍服务的阐释<sup>[19]</sup>。与此同时,国际图联为盲人、聋哑人、阅读障碍群体和失智群体分别制定了《信息时代图书馆盲人服务发展指南》、《图书馆为聋哑人服务指南》、《图书馆服务阅读障碍群体指南》和《图书馆服务失智群体指南》<sup>[20]</sup>。这些相关的规范指南从服务手段、合作共享、馆藏建设、无障碍技术等方面为公共图书馆开展无障碍服务提供了专业建议和指导。

国外图书馆为规范面向特殊群体的无障碍服务,较早开始进行相关服务标准的研究和制定。例如,早在20世纪60年代,美国盲人服务标准与评估委员会制定的《图书馆盲人服务标准》和《盲人与视觉障碍者阅读资料制作标准》为图书馆尤其是公共图书馆开展视障服务指引了方向<sup>[21]</sup>。1978年成立的美国国会图书馆盲人与肢体残疾图书馆服务处负责管理全国所有图书馆的盲人与肢体残疾者的服务<sup>[22]</sup>。美国图书馆协会从技术标准和服务指南两个方面为聋哑人、精神病患、智障人士等各类特殊群体制定了一系列图书馆服务规范,包括《图书馆辅助技术》、《图书馆残疾人服务政策》等,对美国公共图书馆开展无障碍服务具有指导意义<sup>[23]</sup>。英国注册图书馆员和信息专业人员协会于2009年制定的职业道德规范中,明确对弱势群体信息需求的关注,并专门规定了图书馆建筑的无障碍标准<sup>[24]</sup>。澳大利亚2012年颁布的《澳大利亚公共图书馆标准与指南》,从馆藏、辅助设备、借阅规定、无障碍设施、专用标识、馆员培训、无障碍网站设计等方面阐明了图书馆面向残障用户的无障碍服务规范<sup>[25]</sup>。

国外标准化组织从特殊群体用户需求、技术标准和建设标准角度,明确了无障碍服务的保障条件。例如,美国国家标准学会颁布的《信息技术——残疾人士可访问性的设计考虑》,从用户需求概要、标准详细目录、用户需求映射和面向特殊群体的应用图标符号调查方面指导了美国各部门机构的无障碍服务工作。英国标准协会从无障碍网络和无障碍设施方面分别颁布了《网络可访问性实施规程》以及《满足残疾人需求的建筑物及通道的设计实施规程》。

(2) 公共图书馆信息无障碍服务的实施。国外公共图书馆开展信息无障碍服务起步较早。美国政府尤为重视特殊群体的生活、教育、就业等问题,有关残障群体的法律法规也最为完备和详实,本文以美国为例研究公共图书馆开展信息无障碍服务的现状。

美国研究图书馆协会的调查显示,全美接近80%的图书馆配备无障碍建筑设施如视听室、无障碍通道、盲人打印机等,大多数公共图书馆均配备较为完备的无障碍设施,例如,美国国会图书馆和州立图书馆为残障人士为主的特殊群体提供



了无障碍建筑设施、辅助设备、馆藏资源、无障碍图书馆网页及全面的个性化服务<sup>[26]</sup>。对美国国会图书馆及 50 个州的州立图书馆网页的调研表明,美国公共图书馆提供的无障碍辅助设备包括发声键盘、盲文计算机、盲人阅读器和手语可视电话等,无障碍馆藏资源包括盲文书、点字图书、有声读物、字幕影像等,无障碍图书馆网页配备有屏幕阅读软件、色盲人士专用色彩、屏幕放大镜等,全面的个性化服务包括为特殊群体提供馆员预约协助、免费送书上门、资料代查代检等。

1.2.2 国内标准制定与实施 (1) 服务标准及规范。我国目前尚未制定专门面向公共图书馆无障碍服务的服务标准规范指导文件,无障碍服务法律体系的建设也处于起步状态。《残疾人保障法》、《无障碍建设条例》、《无障碍设计规范》和《网站设计无障碍规范》等构成无障碍法律法规体系的基石,国家制定和实施的相关法律法规及标准规范对公共图书馆开展无障碍服务也具有较高的指导和参考意义。

2008 年,国家质检总局发布的《标志用公共信息图形符号第 9 部分:无障碍设施符号》规定了无障碍设施的专用标识<sup>[27]</sup>。国家工信部主要从信息无障碍的角度规定了无障碍服务辅助系统、网站无障碍、语音上网等技术要求以及专业术语、符号和命令等,如《信息无障碍语音上网技术要求》、《信息无障碍呼叫中心服务系统技术要求》等<sup>[28]</sup>。2012 年我国住房和城乡建设部与国家质量监督检验检疫总局联合发布的《无障碍设计规范》中提到了图书馆出入口应设置无障碍通道,馆内应设置低位检索台、盲道和盲人专用阅览区,明确了图书馆的馆舍改建要求<sup>[29]</sup>。同年由国家质量监督检验检疫总局和标准化委员会联合发布的《公共图书馆服务规范》强调了无障碍服务设施和专用标识的设立<sup>[30]</sup>。2015 年我国文化部发布了《中华人民共和国文化行业标准:公共图书馆评估指标》,规定了我国各级各类公共图书馆的评估标准,但对无障碍服务部分没有相应的分类评估指标<sup>[31]</sup>。根据《2016 年中国残疾人事业发展统计公报》,目前我国的无障碍建设法规 and 标准得到了进一步完善,全国共出台了 451 个省、地市、县级无障碍建设与管理法规、规章和规范性文件<sup>[32]</sup>。

(2) 公共图书馆无障碍服务的实施。通过文献调研和实地调研可以发现,我国各级公共图书馆面向特殊群体的信息无障碍服务历经多年的发展,在服务方式、服务内容、管理监督等方面取得了长足的进步,逐渐把信息无障碍服务的理念贯穿于实践中。例如,2003 年浙江省图书馆设立了我国第一个盲人图书馆。2008 年,国家图书馆、残联信息中心和盲人出版社联合建设了中国盲人数字图书馆。我国大多数公共图书馆目前已经基本形成无障碍阅读环境,充分考虑特殊群体的阅读要求,设置专门阅览区和服务区,为特殊群体免费或优惠办证,重视无障碍通道设施及馆藏资源的建设。例如,上海图书馆的盲文图书达千册,且已建成面向残障用户的各类服务平台。部分公共图书馆与当地的残联和特殊学校等组织机构建立了密切的联系,满足特殊群体的信息需求,为其提供学习与活动空间<sup>[33]</sup>。我国大部分公共图书馆比较重视特殊群体服务的宣传推广活动,例如 2009 年 5 月 8 日国家图书馆为视障读者举办了全国首个无障碍专题讲座活动。南京图书馆定期在本馆微信公众号中推送面向残障人士服务的馆内动态和活动内容,举办关爱残障人士的主题讲座,吸引更多残障人士了解图书馆提供的资源和服务并加以利用。

我国公共图书馆面向特殊群体提供的信息无障碍服务还存在各种问题。例如,部分公共图书馆馆内特殊群体的阅览、服务专区开放时间较短,面向各类特殊群体的馆藏资源种类和数量匮乏,缺乏接受专业培训的馆员对特殊群体给予帮助,体现对特殊群体关怀的各类服务内容和活动形式单一且缺乏连续性。我国尚未建立健全信息无障碍服务相关的政策法规和强制规定,且没有颁布针对公共图书馆开展信息无障碍服务的标准规范和指导文件,同时已有的公共图书馆统一评估标准中没有列出明确的评估指标是公共图书馆开展信息无障碍服务缺乏指引和发展缓慢的重要原因。

## 2 面向生理性信息弱势群体的信息无障碍服务评价指标体系构建

### 2.1 构建依据

2.1.1 理论依据 我国公共图书馆构建评估指标体系运用的是“评估维度-基本指标-指标要

素”的逻辑结构<sup>[34]</sup>。本文借鉴此逻辑结构,首先讨论信息无障碍服务评价指标体系的评估维度。中国图书馆学会制定的《第六次县级以上公共图书馆评估定级工作评估标准》从政府、公共图书馆和用户角度入手,进行评估指标的确立,例如:政策保障、法规保障、财政拨款等指标是从政府角度进行评估,文献总藏量、馆藏发展政策、建筑面积等指标是从公共图书馆角度进行评估,读者满意度调查、读者意见处理和读者日常评价是从用户角度进行评估。本文构建信息无障碍服务指标时也将从政府、公共图书馆和用户3个评估维度入手。

在确立信息无障碍服务评价指标体系的基本指标时,本文参考了《第六次县级以上公共图书馆评估定级工作评估标准》的指标,将保障条件、业务建设和服务效能设置为一级指标,并运用“3E”评估理论(economy、efficiency和effectiveness),结合信息无障碍服务的内涵,赋予保障条件、业务建设和服务效能3个一级指标新的意义,即3个一级指标中包含不同的指标要素。保障条件的指标要素是政府制定的针对公共图书馆开展面向残障人士服务的法律法规、政策规划及财政拨款、专项资金的保障,业务建设指标要素是公共图书馆针对残障人士这类服务对象而进行的一切包括文献资源、人力资源、设备资源、服务环境等方面的建设,服务效能指标要素主要包括公共图书馆开展的具体服务内容、服务项目和服务方式,并从残障人士这类用户入手,考察其对公共图书馆开展信息无障碍服务的满意程度。

**2.1.2 现实依据** 国内外公共图书馆信息无障碍服务研究成果与实践现状中的理论研究和案例探讨可以作为评价指标体系制定的参考依据。例如,从国内外现有典型的服务规范与标准中可以总结出合作共享、馆藏建设、无障碍技术、辅助设备、借阅规定、无障碍设施、无障碍环境、专用标识、专业馆员队伍培养、阅览专区、无障碍网站设计、翻译服务系统、点字图书馆、读屏软件、手语电视、社会合作、宣传推广、免费技能培训、无障碍图书馆网页、无障碍信息技术规范及术语等,可归纳为无障碍物理环境、无障碍网络环境和无障碍人文环境、馆藏资源、人力资源等指标。

从国内外公共图书馆开展信息无障碍服务

实践现状的调研,可以总结出公共图书馆的服务对象包括肢体残疾人、视力残疾人、听力残疾人、言语残疾人、智力残疾人和精神残疾人<sup>[35]</sup>。服务项目包括馆员导引服务、送书上门服务、志愿者帮扶活动、技能培训服务、馆员预约协助服务等。对国内外公共图书馆提供的信息无障碍服务内容的归纳也可以为指标的确定提供参考依据。

## 2.2 评价指标体系的构建

公共图书馆信息无障碍服务评价体系由3个部分构成:保障条件、业务建设和服务效能。保障条件部分的指标从法律和财政的角度评价公共图书馆信息无障碍服务的开展,例如是否从法律角度制定了针对性的发展指南、管理条例、技术标准规范和具体条款,是否从财政角度划拨资金进行信息无障碍环境建设、馆藏建设和设备建设。业务建设部分从服务环境和服务资源的角度评价公共图书馆信息无障碍服务的开展,服务环境指标包括是否具备完善的无障碍物理环境、无障碍网络环境和无障碍人文环境,服务资源指标包括是否具备完善的馆藏资源和人力资源。服务效能部分包括服务方式和用户反馈指标,具体是指有无明确的服务对象和服务内容,以及是否开展关于信息无障碍服务的用户满意度评价和用户意见反馈方面的调研。

表1 公共图书馆信息无障碍服务评价体系

保障条件	法律及政策		针对信息无障碍服务的发展指南及管理条例
			针对信息无障碍服务的及服务技术标准规范
			针对信息无障碍服务公共图书馆法具体条款
	财政拨款		信息无障碍环境建设专项资金
			信息无障碍馆藏建设专项资金
		信息无障碍设备建设专项资金	
业务建设	服务环境	无障碍物理环境	无障碍通道、无障碍电梯、无障碍洗手间、阅览专区、低位借还书架、可升降桌椅、专用标识、辅助设备（读屏软件、盲文计算机、语音录入键盘）等
		无障碍网络环境	无障碍网页、 无障碍网络技术应用
		无障碍人文环境	专题讲座、无障碍服务理念宣传推广活动、读者互动活动、社会合作
	服务资源	馆藏资源	盲文图书、天花板书、视听资料、有声读物、大字本图书、字幕影像、DAISY 资料等
		人力资源	馆员素质及能力培养、 志愿者招募及培训
	服务方式	服务对象	肢体残疾人、视力残疾人、 听力残疾人、言语残疾人、 智力残疾人和精神残疾人
		服务内容	残障用户需求调研、馆员导引服务、 送书上门服务、志愿者帮扶活动、 技能培训服务、馆员预约协助服务等
服务效能	用户反馈	用户满意度评价	对无障碍设施、服务的评价、 对专业馆员的能力和素质的评价
		用户意见反馈	对残障用户意见的多途径及时收集、 对用户意见的及时处理

### 3 启示

作为公益性文化教育机构及公共文化服务体系重要组成部分的公共图书馆担负着保障全民文化权益的职责。在当今信息社会中,公共图书馆需要满足全体公民的信息需求,包括获取和利用资源及服务存在障碍的信息弱势群体,其中生理性信息弱势群体(残障人士)尤为重要。目前我国公共图书馆开展信息无障碍服务已取得一定成效,但是仍存在法律法规体系不健全、环境建设不完备、尚未形成“信息无障碍服务”理念等问题。本文参照“评估维度-基本指标-指标要素”的逻辑框架和《第六次全国公共图书馆评估定级工作评估标准》,在国内外相关理论研究和实践案例中提取相关指标,从政府、公共图书馆和用户3个评估维度出发,以保障条件、业务建设和服务效能为一二级指标,囊括6个二级指标和若干个三级指标,构建出面向生理性信息弱势群体的公共图书馆信息无障碍服务评价指标体系,以期引起公共图书馆对积极主动开展信息无障碍服务的进一步重视,并为其今后更好地开展服务工作提供指引。

#### 参考文献:

- [1] 国务院. 国务院关于印发“十三五”推进基本公共服务均等化规划的通知[EB/OL].[2018-04-15].[http://www.gov.cn/zhengce/content/2017-03/01/content\\_5172013.htm](http://www.gov.cn/zhengce/content/2017-03/01/content_5172013.htm)
- [2] 雷雅楠. 山西省公共图书馆无障碍服务调查研究[D]. 太原: 山西大学, 2015:36-39.
- [3] 安天义, 邓晓梅. 北京市无障碍建设法规执行状况调研[J]. 建筑科学, 2011,27(5):85-88.
- [4] 易红, 张冰梅, 詹洁. 以信息弱势群体为导向的公共图书馆信息无障碍服务探究[J]. 图书馆工作与研究, 2015(1):78-82.
- [5] 张媛丽. 关于公共图书馆信息无障碍体系的思考[J]. 图书馆学刊, 2016,38(9):94-97.
- [6] 郭慧霞. 面向信息弱势群体的图书馆信息无障碍服务研究[D]. 郑州: 郑州大学, 2010:23-25.
- [7] 이정은, 서선진, Hyunok P. The experiences of and needs on public library services for individuals with intellectual and developmental disability and/or autism in the view of their parents[J]. Journal of the Korean Association for Persons with Autism, 2013,13(1):21-46.
- [8] Yoon H Y, Kim S Y. On the improvement of the Copyright Law of Korea for library services for persons with disabilities[J]. Journal of Librarianship and Information Science, 2013,45(2): 140-152.
- [9] Lazar J, Briggs I. Improving services for patrons with print disabilities at public libraries[J]. The Library Quarterly, 2015,85(2):172-184.
- [10] Chaputula A H, Mapulanga P M. Provision of library services to people with disabilities in Malawi[J]. South African Journal of Libraries and Information Science, 2016,82(2):1-10.
- [11] Yoon H Y, Kim S Y. A Study of Collection Development Policy to Strengthen South Korea's Library Services for Persons with Disabilities/Une étude des politiques de développement des collections pour renforcer les services en bibliothèque pour personnes handicapées en Corée du Sud[J]. Canadian Journal of Information and Library Science, 2016,40(2):162-185.
- [12] 王世伟. 构建信息无障碍的图书馆服务理念和体系[J]. 大学图书馆学报, 2003,23(6):38-41.
- [13] 齐向华, 付宁. 试论公共图书馆的信息无障碍服务[J]. 情报科学, 2009(3):356-359.
- [14] 陈艳伟. 多媒体在推进图书馆无障碍服务中的应用研究[J]. 图书馆建设, 2011(1):71-74.
- [15] 穆扬. 县级图书馆信息无障碍服务的模式[J]. 图书馆学刊, 2011(11):108-110.
- [16] 孙晓玲. 浅论公共图书馆对残障读者的信息无障碍服务[J]. 科技情报开发与经济, 2011,21(9):107-109.
- [17] 詹洁. 基于SWOT分析的公共图书馆信息无障碍服务研究[J]. 科技情报开发与经济, 2014,24(12):60-62.
- [18] 李健. 公共图书馆面向残疾人服务规范研究[J]. 山东图书馆学刊, 2016(5):29-35.
- [19] Irvall B, Nielsen G S. Access to libraries for persons with disabilities — CHECKLIST[EB/OL].[2018-04-15].<https://www.ifla.org/publications/ifla-professional-reports-89>.
- [20] Publications from LSN[EB/OL].[2018-04-15].<https://www.ifla.org/publications/50>.
- [21] 刘玮. 基于盲人和残障人士服务的美国州图书馆法探析[J]. 图书馆学研究, 2015(3):93-96.
- [22] 刘玮. 美国国会图书馆 NLS 为残疾人服务新进展研究[J]. 图书馆工作与研究, 2015(3):13-16.
- [23] 黄佩芳. 国外图书馆残障人士服务规范研究: 理念、内容与社会效益[J]. 图书馆建设, 2016(11):50-55.
- [24] 乔海滨. 国内外公共图书馆残疾人服务法律环境比较研



- 究[J].图书馆工作与研究,2016(5):43-46.
- [25] Beyond a Quality Service: Strengthening the Social Fabric Standards and Guidelines for Australian Public Libraries[EB/OL].[2018-04-15]. <https://core.ac.uk/display/15420586>.
- [26] 张 熹.中美图书馆信息无障碍服务的研究[J].图书馆,2014(3):91-94.
- [27] 中华人民共和国国家标准.GB/T10001.9-2008 标志用公共信息图形符号(第9部分)--无障碍设施[S].北京:中国质检出版社,2008:25.
- [28] 苏 杨,何 宁.我国网站信息无障碍技术标准现状与发展[J].信息化研究,2015(4):10-15.
- [29] 中华人民共和国住房和城乡建设部.无障碍设计规范[M].北京:中国建筑工业出版社,2012:7-9.
- [30] 沈光亮.《公共图书馆服务规范》的内容重点、亮点与不足[J].图书馆,2012(4):12-15.
- [31] 中华人民共和国文化部发布.中华人民共和国文化行业标准公共图书馆评估指标[M].北京:国家图书馆出版社,2015:2-3.
- [32] 2016年中国残疾人事业发展统计公报[EB/OL].[2018-04-15]. [http://www.cdpf.org.cn/zcwj/zxwj/201703/t20170331\\_587445.shtml](http://www.cdpf.org.cn/zcwj/zxwj/201703/t20170331_587445.shtml).
- [33] 陆和建,康媛媛.近10年我国公共图书馆残疾人服务研究综述[J].图书情报工作,2013,57(17):134-138.
- [34] 柯 平,宫 平.公共图书馆服务绩效评估模型探索[J].国家图书馆学刊,2016,25(6):3-8.
- [35] 王素芳.从物理环境无障碍到信息服务无障碍:我国公共图书馆为残疾群体服务现状调研及问题、对策分析[J].图书馆建设,2010(11):19-27.
- 作者简介 陆红如,女,1993年生,2015级图书馆学专业硕士研究生,研究方向图书馆服务评价,发表论文5篇。
- (责任编辑 骆雪松)

---

### (上接第35页)

#### 参考文献:

- [1] 友邦保险健康生活指数:大陆地区居亚太首位.[2018-03-20]. [http://health.cnr.cn/jkgdxw/20160717/t20160717\\_522701459.shtml](http://health.cnr.cn/jkgdxw/20160717/t20160717_522701459.shtml).
- [2] 郇纯宁.论新时期高校图书馆的对外开放[J].情报探索,2012(11):123-125.
- [3] 戴艳清.社区图书馆为老年人提供健康信息服务初探[J].图书馆论坛,2011,31(4):138-146.
- [4] 桑 萍.社区公共文化服务中高校图书馆参与性研究[J].兰台世界,2015(29):133-134.
- [5] 王春峰,刘 毅,张恒娟,等.医学院校图书馆数字资源社会化服务的调查分析[J].中华医学图书情报杂志,2014,23(10):26-29.
- [6] 孙恒韬.高校图书馆社会化服务管见[J].图书馆学刊,2011(7):114-115.
- [7] 谭 亮,陈 燕,宫梅玲.高等医学院校图书馆阅读疗法进社区服务探索[J].图书与情报,2012(5):111-113.
- [8] 周月莲,魏闻潇,李 波,等.公共文化服务体系建设中图书馆创新发展策略探讨[J].图书馆工作与研究,2011(5):28-31.
- 作者简介 李育平,男,1979年生,馆员,发表论文5篇。
- (责任编辑 田丽丽)