圖書資訊學刊　第24卷第1期　（2026.6）　頁113-147
https://doi.org/10.6182/jlis.202606_24(1).113

臺灣公共圖書館身心障礙服務調查：資源配置、環境設備與挑戰

Disability Services in Taiwan's Public Libraries: Resource Allocation, Environmental Facilities, and Implementation Challenges

林巧敏[1]　陳世娟[2]　施婕予[3]

Chiao-Min Lin[1], Shih-Chuan Chen[2], Jie-Yu Shih[3]

摘　要

圖書館肩負提供公平資訊取用的責任，隨著高齡化社會與《身心障礙者權利公約》推動，公共圖書館如何實踐「無障礙取用」與「積極包容」成為重要議題。本研究採用問卷調查臺灣各級公共圖書館提供身心障礙服務之人力條件、館藏資源、讀者服務、環境設備及發展困難。研究發現臺灣公共圖書館人力結構依賴志工，正式編制人員不足，經費來源僅少數有固定預算。現有館藏以有聲書、大字書與雙視圖書為多，館藏成長緩慢。各館讀者服務與推廣活動多元，尤以直轄市圖書館推廣活動最為積極。環境設備存在符合規定卻不利於使用的落差，設置專用閱覽區比例低。未來需要主管機關協助各圖書館克服結構性限制，以實現閱讀平權的目標。

關鍵字：公共圖書館、身心障礙服務、資訊平權、無障礙設計、圖書館服務

Abstract

Libraries bear the responsibility of ensuring equitable access to information. With the advancement of an aging society and the implementation of the *Convention on the Rights of Persons with Disabilities* (CRPD), how public libraries realize "barrier-free access" and "active inclusion" has become a critical issue. This study employed a questionnaire survey targeting public libraries at all administrative levels in Taiwan to investigate their human resources, collections, reader services, facilities, and challenges in providing services for persons with disabilities. The findings revealed that Taiwan's public libraries rely heavily on volunteers, with insufficient numbers of full-time staff, and only a few libraries have stable funding sources. Existing resources mainly consist of audiobooks, large-print books, and dual-vision books, and the collection growth remains slow. Reader services and outreach programs are diverse, with municipal libraries being the most proactive in promotional activities. However, discrepancies of facilities were found between those that technically meet accessibility standards but are not truly user-friendly, and only a small proportion of libraries have designated reading areas for people with disabilities. There is still a need to establish systematic policies, staff training, and operational guidelines to help overcome structural constraints and achieve the goal of reading equality of libraries at all levels.

Keywords: Public Libraries; Disability Services; Information Equity; Accessibility Design; Library Services

[1,2,3] 國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所
Graduate Institute of Library, Information and Archival Studies, National Chengchi University, Taipei, Taiwan
* 通訊作者Corresponding Author: 林巧敏Chiao-Min Lin, E-mail: cmlin@nccu.edu.tw

臺灣大學學術期刊資料庫

Extended Abstract

1. Introduction

Public libraries are fundamentally committed to ensuring equitable access to information and knowledge. In contemporary societies, which are characterized by aging populations and increasing social diversity, libraries' missions have acquired renewed urgency. In Taiwan, recent policy developments have reinforced the responsibilities of public libraries. These libraries have progressively aligned their services with the principles articulated in the United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities, particularly the obligation to provide reasonable accommodation and eliminate barriers to participation. Additionally, the United Nations Sustainable Development Goals, especially Goal 4 (Quality Education) and Goal 10 (Reduced Inequalities), underscore the importance of equitable access to information and lifelong learning opportunities as prerequisites for inclusive social development.

As critical infrastructures, public libraries facilitate information access, cultural participation, and civic engagement. True inclusion requires more than the removal of physical barriers; it demands equitable access to collections, digital platforms, and learning opportunities. For individuals with visual, hearing, mobility, or cognitive impairment, meaningful participation relies on the combination of accessible materials, institutional readiness, trained personnel, supportive facilities, and sustainable infrastructure. Public libraries occupy a unique position as community-based institutions that facilitate social inclusion and democratic participation.

Although support for persons with disabilities has long been advocated in Taiwan, the actual status of library services for this demographic has never been systematically evaluated at a national level. The information currently available is largely anecdotal or focused on a few model institutions, creating a fragmented understanding of resource distribution and structural capacity across the country. In light of increasing policy attention on inclusion and equity, a comprehensive empirical assessment is necessary.

To address the aforementioned gap, the present study investigated the state of disability services in Taiwan's public libraries, focusing on resource allocation, service provision, environmental facilities, and institutional challenges. The study investigated the following research questions:

(1) What resources do public libraries allocate to disability services?

Note. To cite this article in APA format: Lin, C.-M., Chen, S.-C., & Shih, J.-Y. (2026). Disability services in Taiwan's public libraries: Resource allocation, environmental facilities, and implementation challenges. *Journal of Library and Information Studies, 24*(1), 113-147. https://doi.org/10.6182/jlis.202606_24(1).113 [Text in Chinese].

To cite this article in Chicago format: Lin, Chiao-Min, Shih-Chuan Chen, and Jie-Yu Shih."Disability Services in Taiwan's Public Libraries: Resource Allocation, Environmental Facilities, and Implementation Challenges." *Journal of Library and Information Studies* 24, no. 1 (2026): 113-147. https://doi.org/10.6182/jlis.202606_24(1).113 [Text in Chinese].

臺灣大學學術期刊資料庫

(2) How are human resources, collections, reader services, and environmental facilities distributed across libraries at different administrative levels?
(3) What challenges and constraints do libraries encounter in implementing and sustaining disability services?

This study aimed to provide evidence-based insights for policy development, institutional reform, and long-term service enhancement.

2. Methods

A nationwide questionnaire survey was conducted to examine the development and operational conditions of disability services in Taiwan's public libraries. According to the National Central Library (n.d.), Taiwan has 643 public libraries, including central libraries, branches, and reading rooms. For the purposes of this study, privately funded public libraries and reading rooms that do not provide on-site services to persons with disabilities were excluded. The resulting research sample consisted of 549 public libraries.

To maximize participation, copies of a questionnaire were distributed through official correspondence. A total of 265 responses were received. After invalid responses were excluded, 257 valid responses remained, which was a response rate of 46.8%. This response rate is considered satisfactory for nationwide institutional surveys and can provide a representative overview of current conditions.

The questionnaire had six sections covering the following topics:
(1) institutional background;
(2) operation and human resources;
(3) collection resources;
(4) reader services;
(5) environmental facilities; and
(6) perspectives and challenges related to disability services.

The questionnaire items were single-choice, multiple-choice, or open-ended. The collected data were analyzed using descriptive statistics, including frequency distributions and percentages. This approach enabled an overview of service prevalence, resource allocation patterns, and structural constraints in the various types of public libraries.

3. Results

3.1 Limited service coverage and early institutional development

Only 8.7% of the respondents reported that disability services were formally implemented as an established operational component in their library. Service provision was especially scarce among branch libraries in metropolitan systems and township-level public libraries, suggesting considerable disparities across administrative levels.

Regarding the libraries that did provide services, the primary target group for disability services consisted of individuals with visual impairments. Although some institutions had begun expanding their services to include other disability groups, including those with mobility or cognitive impairment, the services offered were not diverse. Operational planning most frequently emphasized reader services, collection development, and staff training. Outreach initiatives, promotional strategies, and environmental improvements received comparatively less attention.

臺灣大學學術期刊資料庫

These findings suggest that disability services in Taiwan's public libraries are largely at an early stage of institutionalization. Rather than being embedded as routine and systematic services, they often exist as isolated initiatives or partial programs.

3.2 Dependence on volunteers and unstable funding structures

Human resource allocation was discovered to be a major structural constraint. Volunteers accounted for 64.6% (926 individuals) of personnel involved in disability services, highlighting a heavy reliance on informal staffing arrangements. A shortage of professionally trained staff was identified as the major challenge.

Financial arrangements exacerbated institutional fragility. Funding for disability services was frequently project-based and nonrecurring rather than integrated into the regular operational budget. Approximately half of the libraries reported not having a dedicated annual budget for disability services; instead, funds were reallocated from other categories when necessary. Approximately a quarter of the respondents stated that their library had a dedicated and long-term annual budget for disability services.

Reliance on temporary funding mechanisms can create instability in service continuity. For example, programs initiated under short-term funding may cease once the project support ends, resulting in inconsistent service availability. Additionally, disparities in fiscal capacity across administrative levels can contribute to uneven service provision.

3.3 Weak policy support and limited collection diversity

Most of the respondents (72.9%) reported that their library had no formal policy governing the development of special-format collections. An absence of policy frameworks limits systematic planning and long-term collection growth.

Items in accessible collections were primarily audiobooks (46%) or dual-vision books (24.1%). Braille materials, accessible e-books, sign language videos, and easy-to-read books were relatively scarce. Furthermore, 64.6% of the respondents reported no increase in the size of special-format collections during the preceding 3 years.

The major obstacles to collection development were an insufficient acquisition budget (47.9%), a lack of professional expertise (47.9%), production costs (37.5%), and technical barriers (31.3%). These findings indicate that collection diversification is constrained by financial limitations and by insufficient technical and professional infrastructure.

3.4 Diverse service forms and uneven accessibility

Although the libraries included provided a range of services—including reader assistance, online consultation, assistive device lending, online reading access, and home delivery—their overall service integration and accessibility were uneven.

Only 47.9% of the respondents reported that special-format materials had been incorporated into their library's public online catalog, limiting discoverability. Additionally, 22.9% of the respondents reported that searchable systems for discovering accessible resources were not provided. Large-print and tactile materials were the most frequently used resources, but e-books

臺灣大學學術期刊資料庫

were rarely used, reflecting a lack of and possibly insufficient promotion of digital resources.

Promotional activities such as lectures, workshops, and film appreciation sessions were commonly organized. However, these activities varied in terms of their depth, frequency, and accessibility, indicating that service quality differs by institution.

3.5 Environmental accessibility and assistive equipment gaps

Website accessibility compliance was incomplete, with only 48% of the respondents reporting that their library had a website meeting accessibility standards. Only 23% of the respondents indicated that designated reading areas were provided for persons with disabilities. Although 52% of library buildings complied with national accessibility regulations, older infrastructure and limited budgets hindered comprehensive upgrades.

Basic assistive devices such as magnifying glasses (62.5%) and screen magnification software (31.3%) were relatively common. However, advanced assistive technologies were rare, and no respondents reported the provision of DAISY players. A discrepancy was observed between the availability of equipment and behavior of users, with libraries not fully integrating mobile and digital assistive technologies into their service design.

3.6 Perceived challenges and institutional support expectations

Insufficient professional staff (74.7%) and inadequate facilities and equipment (71.2%) were noted as the largest challenges, followed by limited space and financial constraints. These difficulties were particularly acute in township-level libraries.

Many respondents expressed interest in collaboration with the National Taiwan Library. Specifically, 59.5% sought professional training and operational guidance, and 56.4% hoped to be involved in collaboratively organizing outreach activities. These findings reflect a strong demand for centralized coordination and professional capacity-building support.

4. Conclusion

Disability services in Taiwan's public libraries remain limited in institutional scope, uneven in distribution, and constrained by structural resource deficiencies. Despite increasing emphasis of policy on inclusion, the associated implementation remains fragmented and heavily dependent on informal labor and short-term funding.

The development of collections lacks systematic policy support, and the collection formats available are not sufficiently diverse. Service provision, although varied in form, is inconsistently integrated into library systems. Access to resources and digital readiness differs by institution, reflecting disparities in fiscal and infrastructural capacity.

Addressing these challenges requires sustained institutional commitment, stable funding, formal staffing allocations, and coordinated national–local collaboration. Strengthening policy integration, professional training, and systematic planning will be essential for transforming disability services from sporadic initiatives into durable components of inclusive public library practice.

臺灣大學學術期刊資料庫

壹、前言

在公平開放的社會中，肩負社會教育職能之圖書館，有義務照顧並滿足少數讀者取用資訊之需求。美國圖書館學會（American Library Association, ALA）早已揭示「圖書館事業的核心價值」（Core Values of Librarianship）之一為「平等取用」，認為圖書館提供之直接或間接的資訊資源，無論科技形式、格式或傳遞方式，皆必須容易、平等、公正地提供所有使用者利用（American Library Association [ALA], 2024）。在《圖書館權利宣言》（Library Bill of Rights）中也明確主張：「個人利用圖書館權利，不得因其出身、年齡、背景或觀念，而遭到摒棄或剝奪。」（ALA, 2019）我國《圖書館法》第7條相同規定為「圖書館應提供其服務對象獲取公平、自由、適時及便利之圖書資訊權益」（圖書館法，2015）。

世界各國因應《身心障礙者權利公約》（Convention on the Rights of Persons with Disabilities, CRPD）的推行，逐漸提高對於身心障礙者權益的重視。臺灣於2014年修訂《身心障礙者權益保障法》第30之1條，要求設置專責圖書館以身心障礙者可接觸之數位格式提供圖書資源（身心障礙者權益保障法，2025）。2015年《圖書館法》增訂第9條第2項，對於身心障礙者使用之特殊版本徵集、轉製、提供與技術規範及其他應遵行事項，應另訂實施辦法。因此，我國身心障礙服務專責圖書館——國立臺灣圖書館（簡稱國臺圖），陸續研訂公布《特殊讀者使用圖書資訊特殊版本徵集轉製提供及技術規範辦法》（2015）以及《身心障礙者數位化圖書資源利用辦法》（2014），作為國內圖書館提供無障礙館藏資源與服務的規範。

事實上，早在相關法規公布前，臺灣已有部分公共圖書館提供視障讀者服務，近年在政策和法規驅動下更加受到重視；加上臺灣社會開始注重《身心障礙者權利公約》的履行及合理調整，再有聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs）對於優質教育以及減少不平等理念的倡議，讓更多人關注到平等取得資訊、降低資訊落差的問題。為確保身心障礙者享有與他人平等的資訊和知識取用權利，圖書館作為公共知識的守門人，有責任提供所有人皆可無礙取得的資訊，包括視障、聽障、行動不便與認知障礙等群體（Jaeger & Bowman, 2005）。尤其是服務社會大眾的公共圖書館，不僅僅是資訊提供者，更是提供公民文化參與的社會場域，也需要為身心障礙者創造文化參與和學習的機會。公共圖書館需採取「積極包容」（proactive inclusion）的服務策略，主動提供符合身心障礙者需求的資訊和服務形式，包含無障礙文本館藏、閱讀輔具、無障礙環境、閱讀推廣活動等，以貫徹「無障礙資訊取用」、「包容性設計」與「普及服務」的核心理念（Jaeger et al., 2019; Khawaja, 2023）。

有鑑於國內公共圖書館倡議身心障礙服務有年，卻缺乏對於服務現況的瞭解。因

臺灣大學學術期刊資料庫

此，本研究對於開放社會大眾使用的公共圖書館進行身心障礙服務現況調查，瞭解業務現況及發展困難，提供專責圖書館政策規劃及各館業務興革之參考。本研究欲探究之問題如下：

一、臺灣各公共圖書館對於身心障礙讀者提供服務的資源現況為何？公共圖書館在人力資源、館藏資源、讀者服務、環境設備等條件的整體分布狀況為何？

二、臺灣各公共圖書館對於推動身心障礙服務遭遇的困難及問題為何？各館對於身心障礙服務專責圖書館有什麼政策期待？希望獲得什麼樣的政策資源和協助？

貳、文獻分析

根據衛生福利部最新統計，臺灣地區領有身心障礙證明（手冊）總人數，截至2024年底，共計1,233,509人，占總人口比率為5.27%，其中屬於眼、耳及相關構造與感官功能缺損者，有196,911人（衛生福利部，2025），人數成長每年略有增減，近年分布為5.1%至5.2%之間。加上隨著臺灣高齡化社會的到來，因生理老化產生之閱讀障礙，雖可能尚未達領有身心障礙證明程度，但同樣是圖書館服務必須考量之可能存在的閱讀障礙族群。圖書館面對感知常規著作有困難之身心障礙者人數，恐怕遠超過法定身心障礙者人口數量，甚至包含服務社區中潛在的各種身心障礙族群（Nelson, 1996）。但實務上，圖書館服務優先關注的身心障礙者類型，根據《身心障礙者權益保障法》（2025）第30條之1所指為「視覺功能障礙者、學習障礙者、聽覺障礙者或其他感知著作有困難之特定身心障礙者」；又根據《圖書館法》（2015）第9條第1項提到之特殊讀者，亦為「視覺、聽覺、學習及其他閱讀困難障礙者」。因此，本研究以下所稱之「身心障礙者」是以感知常規著作有困難之視覺、聽覺、學習與其他閱讀困難障礙者為主要對象；若是論及空間設備，因圖書館公共建築須符合《建築物無障礙設施設計規範》（2019），是以行動不便者（視障、聽障及肢障者）將併同納入考量。至於其他身心障礙類型，雖為圖書館開放使用的讀者，但並非本研究調查的主要對象。

圖書館過去提供身心障礙服務，較偏重於關心閱讀紙本有困難之視覺障礙者，對於聽覺障礙、學習障礙、行動障礙等族群往往未能等同重視。由於這些身心障礙者尚能憑藉視力閱讀常規文本，故其特殊需求通常會被圖書館忽略，但實際上這些身心障礙者取用圖書資訊的困難程度，並不亞於視覺障礙者（Lee, 2001）。隨著國際公約對於提供身心障礙者平權使用資訊的呼籲漸多，讓圖書館開始重視如何提供不同類型身心障礙者同等接觸資訊的問題。

美國自1990年實施《美國身心障礙者法案》（Americans with Disabilities Act, ADA）後，公共圖書館面臨更新服務以符合無障礙的要求，故有調查瞭解現況之迫切性。因此，Poulson（1994）選擇密蘇里州

臺灣大學學術期刊資料庫

的公共圖書館進行圖書館服務現況調查，針對該州內130所公共圖書館隨機抽樣97所寄送問卷，內容聚焦「規劃（planning）」、「宣傳（promoting）」與「實務提供（providing）」三個層面，共回收53份有效問卷。研究發現約75%的公共圖書館具備無障礙設施，且多數館員曾參加相關研習或自主閱讀資訊；而多數圖書館在使命聲明或是長程計畫中，會提到身心障礙服務，卻僅有少數會撥付預算或主動聯繫身心障礙族群提供服務。圖書館辦理的活動以融合式服務為主，例如結合圖書館既有的夏季閱讀、故事時間、館舍導覽等，在既有的服務中，增加對於身心障礙族群的關照，使用的特殊版本資源多為大字書、有聲書等明盲皆可用的格式。因此，建議公共圖書館應設置專款或整合當前預算，擴大對於身心障礙者的服務。

Longmeier與Foster（2022）進行以研究圖書館協會（Association of Research Libraries, ARL）成員為調查對象的大型研究，旨在了解這些研究型大學圖書館在身心障礙與無障礙服務的現況以及驅動變革的因素。此調查於2020年10月進行，涵蓋124所ARL圖書館，共32所回覆（回收率約26%），調查重點包括圖書館提供的無障礙服務與工具（如輔助軟體、光學字元辨識、大字鍵盤等）、服務提供的組織、服務是出於「反應性」（因應訴訟）或「主動性」（因平權、多元、包容理念），以及政策、法規等因素對於圖書館無障礙服務的推動作用。研究結果顯示絕大多數（96%）圖書館有固定的營運預算用於無障礙服務，另有19%獲得額外贊助或補助經費來源。驅動圖書館推動服務的因素中，有48%是因校園無障礙政策，21%因訴訟要求改善，66%是因履行圖書館多元、平等、包容的使命；圖書館提供的輔助設備則以光學字元辨識（optical character recognition, OCR）、特殊鍵盤和可調高度家具最為常見。

Zoss等人（2023）採用問卷以及訪談調查，探討學術圖書館能否滿足校園中身心障礙讀者以及照護者的使用需求，問卷設計包含使用狀況、障礙問題、滿意度與使用頻率等題組，總計回收90名使用者意見。調查發現雖然圖書館「中性可用」（usable by everyone），但不足以促進包容（inclusive）。該研究建議圖書館優先改善可感知的出入口與無障礙路徑、備有不同噪音感受需求的專屬空間、調整照明與聲響、更新網站可及性、明示聯絡方式、完善線上資源（如增加文字說明、語音朗讀支援）、增設感官友善設備（如靜音室、壓力球等），並強化對於身心障礙族群的宣導與合作。

近年來由於數位資源內容的增加，許多研究都提到資訊與通訊科技（information and communication technology, ICT）的進步，可明顯拓展使用者獲取全球資訊的途徑。ICT平臺打破了時空限制，使用者可依自身需求選擇多樣的資訊格式，亦可從世界各地進行遠距存取，提升了圖書館服務的普及性與可及性（林巧敏，2021a；Kaeding

臺灣大學學術期刊資料庫

et al., 2017; Muir & Carroll, 2020; Mustofa et al., 2023; Thakur, 2021; Wahyuni & Manita, 2024）。

根據Thakur（2021）之研究，ICT可提供視障讀者具體而有效的輔助工具，如語音技術被廣泛應用於螢幕閱讀器與螢幕放大器中，使視障者能透過聽覺感官閱讀螢幕內容，同時可放大文字與圖形以適應視覺需求；盲文印表機則是一種將文字檔轉換為盲文輸出的裝置，讓視障者得以透過觸覺閱讀資訊；光學字元辨識技術能將影像或掃描的文字轉換為機器可讀的格式，進一步結合語音輸出或盲文設備，使列印資料得以為視障者所用；掃描器亦為重要的輔助設備，可將實體資料數位化，供後續以螢幕閱讀器或盲文印表機等工具進行閱讀與轉換；透過點字顯示器（braille cell），視障者能夠以電子點字的形式閱讀內容，進而存取各項圖書館資源；液晶顯示器（Liquid Crystal Display, LCD）可用於呈現如書籍目錄與館藏位置等重要資訊，有助於視力有限的使用者更清楚理解與導航圖書館資源。而針對肢體障礙者，以常用字母設計的QWERTY鍵盤提供便利的輸入方式；IMAP（internet message access protocol）的導入，使行動不便的讀者能透過電子郵件系統與圖書館員互動，不需親自到館即可完成諮詢與借閱等服務。ICT技術的整合不僅改善了圖書館的服務品質，也顯著改善身心障礙者資訊獲取的經驗與效率，促進不同身心障礙者對於知識的公平取用（Mustofa et al., 2023）。

國際圖書館聯盟（International Federation of Library Associations and Institutions, IFLA）於2017年發布的*Trend Report*（International Federation of Library Associations and Institutions [IFLA], 2017）提到人工智慧（artificial intelligence, AI）、數位平台等新興科技，將改變資訊生態對於圖書館產生關鍵性影響，並預示其在知識獲取與服務模式帶來的三項轉變。第一，數位技術讓錯誤資訊與假知識快速擴散，圖書館從「資訊提供者」轉為真實性守門人（trust curator）。第二，AI與自動化導致終身學習需求上升，圖書館成為知識傳遞節點和在地化學習支援機構。第三，3D列印與創客空間進入圖書館，圖書館從「知識消費場域」轉為創新與實作平台。在數位化與全球化風潮下，圖書館從資訊存取機構，轉型為「可信知識的守護者、終身學習的基礎設施，以及創新實作的公共平臺」。

Muir與Carroll（2020）對澳洲維多利亞地方政府及公共圖書館無障礙與共融計畫（Disability Access and Inclusion Plans）進行文件分析，指出圖書館在無障礙規劃與實踐上，呈現出多層次且交叉重疊的分類結構。該研究將圖書館在無障礙發展中的各項實作分為6個核心面向，包括無障礙（access）、認證（certification）、館藏（collections）、規劃（programming）、技術（technology）與培訓（training），這些面向彼此交織，反映出圖書館無障礙政策的綜合性與互動性，並揭示了圖書館在空間設計、技術應用、創

臺灣大學學術期刊資料庫

新服務與倡導教育等方面的無障礙實踐策略，強調跨部門協作與標準化認證，對於打造共融環境非常重要。

Hasan等人（2024）的研究指出，人工智慧與機器學習（machine learning, ML）技術正被應用於提升圖書館資源與服務的無障礙性。這些技術不僅可協助圖書館在資訊傳遞過程中實現更高程度的包容性，也促進了身心障礙者對於知識資源的公平存取（Gajbhiye, 2024）。然而，數位無障礙的推動仍面臨諸多挑戰。首先，各種障礙類型對科技介面的需求不盡相同，例如聽障、視障或肢體障礙者可能需依賴不同設計與設備，因此科技應用必須具備高度的彈性與適應性。其次，圖書館員若缺乏相關的專業訓練，將無法有效輔導讀者使用數位設備，甚至可能造成資訊服務的落差（Mustofa et al., 2023）。根據相關研究可發現，公共圖書館身心障礙服務因為科技創新，一方面開啟了更大規模的資訊參與以及社會互動的可能性，另一方面也對無障礙服務提出更高層次的需求與標準。

國內研究中，林巧敏與賀迎春（2015）曾調查國內公共圖書館之視障資源與服務型態，發現視障館藏以類比有聲書（錄音帶）最為普遍，其次為數位MP3有聲書、紙本點字書；而電子點字書鮮少有圖書館典藏，大字書及立體觸摸書更是罕見，多數圖書館館藏資源類型相當不足。視障服務內容主要以視障資料借閱及免費寄送資料最為普遍，其他服務並不多。在設備方面，有四成圖書館未配置盲用電腦及閱讀輔具，顯示視障服務閱讀輔具相當不足。各館特殊版本資料數量差距極大，視障圖書資源集中於特定圖書館，尤其是專責圖書館的館藏幾乎占所有館藏量近七成，可知多數圖書館的特殊版本資源相當貧乏。

林巧敏（2021b）曾調查我國圖書館推動身心障礙服務問題，說明作業瓶頸主要在於圖書館特殊版本館藏徵集因經費及電子檔難以取得而深受限制；推動身心障礙服務的困難，則以欠缺專業人力、經費與館藏最為嚴重。特殊版本館藏雖可提供查詢系統檢索服務，但圖書館網頁不符合無障礙規範的比例卻有超過四成之多。圖書館建置之特殊版本館藏類型以有聲書最多，使用情形也以借閱數位有聲書為主，其他特殊版本館藏資料類型較為缺乏。圖書館多以遠距方式提供身心障礙服務，並期待專責圖書館能夠提供業務輔導以及人才培訓工作。

前述相關調查研究顯示，國外圖書館已意識到數位科技對於無障礙服務的影響，正逐步導入數位科技於資料轉製和各項服務中，跨機構合作和標準化也是重要議題。新科技可帶來多元共融圖書館（inclusive library）的實踐，圖書館服務觀念已從符合「無障礙」到營造「共融文化」。而國內公共圖書館的調查則指出在人力資源方面，欠缺身心障礙服務專責人力為主要瓶頸，多數公共圖書館未設置專責人員，且缺乏系統性培訓與長期投入，使身心障礙服務難以深化與穩定發展。在經費面向上，特殊版本館

臺灣大學學術期刊資料庫

藏徵集經費長期不足，加上電子檔案取得不易，嚴重限制了館藏發展的多樣性與更新速度。在服務內容上，公共圖書館提供之身心障礙服務以館藏借閱為核心，尤以視障資料借閱與免費寄送服務最為普遍，其餘服務事項（如資訊檢索協助、閱讀推廣、個別化指導等）相對不足，近年服務型態則逐漸傾向以遠距方式提供服務，顯示圖書館在有限人力與場館條件下，嘗試以非到館方式回應身心障礙讀者需求。在設備與環境面向，閱讀輔具與無障礙設備配置明顯不足，半數以上圖書館未配置盲用電腦與相關閱讀輔具，使得視障者在館內使用資源仍面臨實質障礙。圖書館推動身心障礙服務面臨的主要困難，集中於專業人力不足、經費有限與館藏資源匱乏三大結構性因素，三者相互影響，使多數公共圖書館僅能提供基本且被動的服務，難以發展多元、主動或個別化的服務模式，也加深了館際之間在服務能量上的落差（林巧敏，2016a；林巧敏、賀迎春，2015；林巧敏、鄒佩炘，2024）。

過往我國圖書館提供身心障礙服務是以視障族群為主，圖書館認為視障者服務的困難在於營運管理、資源徵集與製作，以及資源整合等面向。營運管理問題包括未正式編列預算以致經費不足、欠缺專業人員、缺乏無障礙環境（包含無障礙網頁）等（翁婉真，2002；張博雅、林珊如，2010；葉乃靜，2005）；而視障資源徵集與製作方面，則包括重製視障資源的電子檔取得困難、重製過程繁複耗時、視障資源產出有限且學科主題不均、各館自行製作視障資源排版系統不一等問題（林巧敏、賀迎春，2015；張博雅、林珊如，2010；章忠信，2006）。

綜觀國內外圖書館身心障礙服務之相關研究，多數文獻已從制度設計、服務理念與特定障礙類型（如視覺障礙）出發，揭示公共圖書館在推動無障礙服務時，普遍面臨人力、經費與資源配置不均等結構性限制。然而，既有研究在研究範圍與方法上仍存在若干不足。首先，過往研究多集中於特定時段或特定館型（如縣市級或專責圖書館），較少以「跨層級、全國普查」方式系統性呈現不同規模公共圖書館在人力、經費、館藏、服務與環境設備等面向的整體樣貌，因而難以反映基層場館長期累積的服務落差與資源不均現象。其次，隨著數位資源、行動科技與無障礙規範的快速發展，圖書館身心障礙服務的內涵已由以館藏提供為主，逐步延伸至數位可近用、遠距服務與跨機構合作等層面，既有研究所描繪的服務型態與困境，亟需透過更即時的實證資料加以檢視與修正。再者，多數研究對「推動困難」的討論停留於概念或個案層次，較少以量化資料整合分析不同館型在實務操作上的共通問題與差異性，限制了從政策層面進行整體規劃與資源配置的依據。因此，重新針對臺灣公共圖書館進行涵蓋人力、經費、館藏、服務、環境設備與推動困難之系統性現況調查，不僅可補足跨層級比較與時間序列更新的研究缺口，亦有助於建立更具實證基礎的身心障礙服務評

臺灣大學學術期刊資料庫

估圖像，作為後續政策制定、服務指引編製與實務改進之重要依據。

參、研究設計與實施

本研究以問卷調查臺灣各級公共圖書館提供身心障礙服務現況。國內各級公共圖書館規模與資源差距大，鄉鎮圖書館之人力與資源條件明顯不足，過往雖有調查縣市級公共圖書館情形，但缺乏對於各級公共圖書館的普查。因此，本次調查以各級公立公共圖書館為問卷發放對象，蒐集公共圖書館提供身心障礙服務業務之發展現況。

根據國家圖書館「全國圖書館統計系統」資料，全國公共圖書館總數含總館、分館及閱覽室共643所（國家圖書館，無日期）。因本調查目的在於瞭解各館提供社會大眾服務的現況，以滿足獨立館舍並對全民開放使用為主，故不納入私立公共圖書館及民眾閱覽室；又山地原住民區立公共圖書館因人力配置與場館條件限制，難以提供個別化服務支持，且偏遠山區受限於交通與服務網絡，身心障礙者「到館」就是門檻，往往無此服務，故而排除前述三類公共圖書館計93所。

本研究編製「公共圖書館身心障礙服務現況調查問卷」，問卷題項包括「受訪圖書館基本資料」、「營運管理及人力資源」、「館藏資源」、「讀者服務」、「環境設備」以及「對於身心障礙服務工作意見」等6個題組，問卷題項文字主要參閱Poulson（1994）、Longmeier與Foster（2022）、林巧敏與賀迎春（2015）、林巧敏（2016b）、洪心平（2023）、林巧敏與鄒佩炘（2024）等，曾進行圖書館身心障礙調查研究之問卷，題項設計及參考說明如表一。

本問卷之信度檢驗，因選項非量表、連續或等距尺度題項，採重測信度方式檢驗穩定性。研究者徵詢6位受測者，在不同時間重測，檢驗兩次得分的相關程度，結果顯示本問卷具有良好穩定性。本問卷效度採用表面效度（face validity）檢驗，邀請3所公共圖書館相關專業工作人員進行前測，審閱題項文字內容的適切性與清晰度，以及內容是否合乎研究目的與邏輯，經檢視後修改共9題文字，使題意更為清晰。

為提高問卷填答意願，本研究以正式公文檢附問卷，透過縣市教育局（處）或文化局（中心）轉發公文至所屬公共圖書館，至2025年4月回收172份問卷。研究者進而針對回覆率較低之縣市進行電話關懷和解說，但各縣市圖書館行政權責不一，有圖書館表示目前並無服務不予填答。最終回收265份問卷，剔除重複填寫的無效問卷，以及在資料分析過程中，發現作為身心障礙專責圖書館的國臺圖，其館藏資源與人力條件大幅凌駕其他圖書館之上，為呈現統計調查的常態，故排除極偏值的國臺圖，以免產生數量分布及平均值誤導，最終採計257份有效問卷，與修正後母群樣本數549所相比，問卷回收率為46.8%。問卷題型分為單選題、複選題與開放式問題，各題項分析以敘述統計為主，包含統計次數分配（館數）和百分比分

臺灣大學學術期刊資料庫

表一　問卷題項設計及參考來源

問卷架構	項目	內容	參考來源
第一部分	受訪圖書館基本資料	圖書館名稱 所屬縣市 建築型態	研究者自行設計
第二部分	營運及人力資源	是否提供身心障礙服務 服務讀者類型 負責業務人力 經費來源與金額 辦證及服務人數 年度或長程發展計畫	Longmeier與Foster（2022） Poulson（1994）
第三部分	館藏資源	館藏發展政策 特殊版本館藏類型與數量 特殊版本館藏成長量 特殊版本館藏徵集來源 特殊版本館藏徵集的困難	林巧敏（2016b） 林巧敏與賀迎春（2015） Poulson（1994）
第四部分	讀者服務	特殊版本館藏檢索方式 特殊版本館藏使用情形 身心障礙服務事項 身心障礙讀者推廣活動	林巧敏（2016b） 林巧敏與賀迎春（2015） Poulson（1994）
第五部份	環境設備	無障礙網頁設計 身心障礙服務網站或APP 身心障礙讀者閱覽區 符合無障礙空間規範情形 使用「圖書館無障礙環境檢核表」情形 身心障礙讀者使用的設備	林巧敏（2016b） 洪心平（2023） Longmeier與Foster（2022） Poulson（1994）
第六部份	對於身心障礙服務工作意見	服務遭遇的困難 與專責圖書館合作事項 圖書館優先改善事項 對於編製讀者服務指引的意見	林巧敏（2016b） 林巧敏與鄒佩炘（2024） Longmeier與Foster（2022）

布情形，單選題百分比累計為100%，複選題百分比則以勾選數占總數百分比呈現，其義為勾選該選項占總填答數的比例，開放問題則依照填答內容分類整理呈現。

本研究基於研究目的與服務可比性考量，排除特殊或是極端館別（包含專責圖書館、私立或山地原住民區公共圖書館與民眾閱覽室），期許本研究結果較偏向反映一般公共圖書館現況。而問卷蒐集各館回覆之自陳資料，內容多由館方行政或服務人員依其業務理解填答，儘管本研究已透過前測、專家效度審查與重測信度檢驗提升問卷品質與穩定性，惟館方對於「身心障礙服務」之認知與行政解釋，仍可能存在差異，也可能影

臺灣大學學術期刊資料庫

響填答一致性與精確度，此為本研究之限制。且問卷調查可能存在不同類型圖書館填答率的差異，樣本也可能會受到非回應偏誤影響，因此本研究結果適合用於解釋身心障礙服務現況，而非作為全體公共圖書館服務表現之直接推論。

肆、研究結果與分析

本研究根據257份問卷進行圖書館營運及人力資源、館藏資源、讀者服務、環境設備，以及對於身心障礙服務工作意見等面向予以統計，分述結果如下。

一、營運及人力資源

(一) 圖書館類型分布

填答問卷之圖書館類型以直轄市立公共圖書館數為多，計有128所（49.8%）；其次為鄉（鎮、市）立公共圖書館，計有111所（43.2%）。將填答館數與母群館數相比，問卷填答率較高者，為國立級圖書館類型，因排除專責圖書館國臺圖後，母群館數為2所，填答率達100%，其次為縣（市）立公共圖書館類型，填答率為57.1%（表二）。不同層級圖書館回應意願與回應能力可能存在組織特性差異，尤其是直轄市立公共圖書館雖為母群中數量最多之類型，但因分館數量龐大、行政層級複雜，或部分分館人力有限、業務繁重，可能降低其參與調查之意願，進而導致填答率偏低。

(二) 是否提供身心障礙服務

公共圖書館提供身心障礙服務之情形以各類型圖書館之母群館數作為分母，反映不同層級圖書館在其結構條件下推動身心障礙服務的相對程度。在母群樣本總數之549所公共圖書館中，實際提供身心障礙服務者為48所，占母群之8.7%，顯示多數公共圖書館尚未建置或穩定推動服務。

不同類型圖書館服務情形如表三所示，國立級圖書館提供身心障礙服務之比例最高，達100%，顯示其在政策定位、資源配置與專責任務支持下，具備較完善之服務推動條件。縣（市）立公共圖書館次之，提供服務比例為17.9%，顯示在地方政府支持下，仍具一定程度之服務發展基礎。相較之下，直轄市立圖書館與鄉（鎮、市）立公共圖書館提供身心障礙服務之比例明顯偏低，

表二　圖書館類型統計表

圖書館類型	填答館數	%	母群館數	%
國立級圖書館	2	0.8	3	66.7
直轄市立公共圖書館（含分館）	128	49.8	301	42.5
縣（市）立公共圖書館（含分館）	16	6.2	28	57.1
鄉（鎮、市）立公共圖書館（含分館）	111	43.2	217	51.2
小計	257	100.0	549	

臺灣大學學術期刊資料庫

表三　各類型公共圖書館提供身心障礙服務情形

圖書館類型	提供身心障礙服務館數	母群館數	%
國立級圖書館	2	3	66.7
直轄市立公共圖書館（含分館）	28	301	9.3
縣（市）立公共圖書館（含分館）	5	28	17.9
鄉（鎮、市）立公共圖書館（含分館）	13	217	6.0
小計	48	549	8.7

反映基層公共圖書館在人力、經費與服務推動條件上有明顯限制。

(三) 身心障礙讀者類型

公共圖書館服務的身心障礙讀者類型，以視覺障礙讀者最多，共27所提供視障相關服務（56.3%）；其次為聽覺障礙者，計有12所（25%）；再者為學習障礙與閱讀困難障礙者，分別占8.3%與6.3%。勾選其他類型者，計有10所（20.8%），包含肢體障礙者、多重障礙者、自閉症等（圖一）。

(四) 負責業務人力

各館負責身心障礙服務工作人員編制中，設有負責此項工作人力的圖書館以任用正式編制人員和志工最多，各有31所，占總勾選比例的64.6%，成為主要的人力類型。

若以人數統計，可知志工人數達926人，遠高於其他人力類型，其次則是臨時人員（含工讀生），有26所圖書館（54.2%），共87人參與。設有約聘僱人員有18所（37.5%），共34人；人力類型屬於教育任用條例人員者，僅有3所（6.3%），共3人。尚有勾選其他類型者，計有17所（35.4%），共46.5人，其他人力包含勞務承攬、工友、派駐人員、委外人員等（表四）。

(五) 113年身心障礙服務經費來源

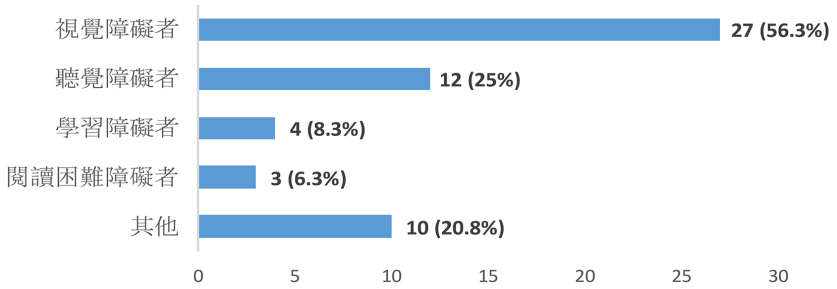
統計各館113年度經費來源，以勾選「相關經費勻支（指未編列年度預算，視需要自相關經費項下勻支）」為最多，共24所（50%），其次為「年度預算（指機關年度預算）」，共13所（27.1%），「政府機關補助」、「企業捐贈」各有4所（8.3%），「其他」為3所（6.3%），其餘「民間團體補助」、「個人捐贈」各有2所（4.2%），另有8所（16.7%）無法提供相關統計。勾選其他的情況是總館統籌或是企業捐贈設備。在金額分布上，以集中於5萬元以下最多，經費來源若為外界捐贈等多屬零星小額，僅有政府機關補助或是少數個案可達百萬元以上（圖二）。

(六) 113年服務之身心障礙讀者人數

各館累計之辦證人數以視覺障礙者最多，達2,348人（59.1%），113年度的服務人次也以視覺障礙者為主，共4,960人

臺灣大學學術期刊資料庫

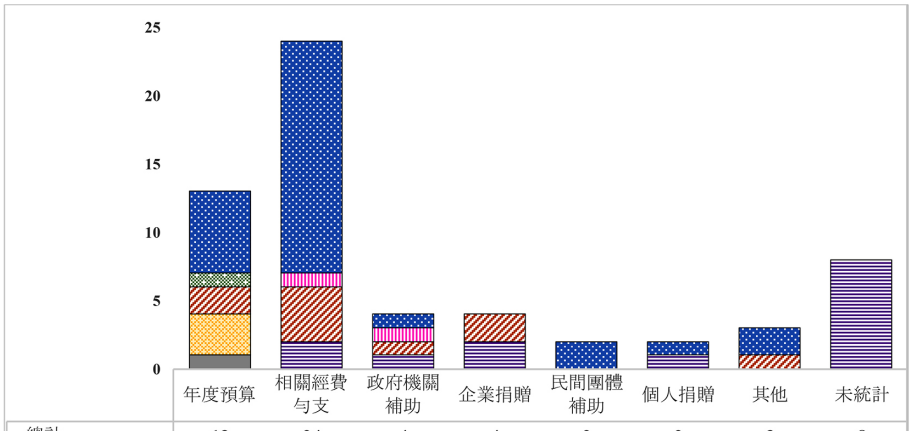
圖一　圖書館服務身心障礙讀者類型統計圖（*n* = 48）



表四　負責身心障礙服務業務人員數統計表

人力類型（複選）	館數（*n* = 48）	%	累計人數
正式編制行政人員	31	64.6	46.25
教育任用條例人員	3	6.3	3
約聘僱人員	18	37.5	34
臨時人員（含工讀生）	26	54.2	87
志工	31	64.6	926
其他	17	35.4	46.5

圖二　身心障礙服務經費來源統計圖（*n* = 48）



	年度預算	相關經費勻支	政府機關補助	企業捐贈	民間團體補助	個人捐贈	其他	未統計
總計	13	24	4	4	2	2	3	8
5萬以下	6	17	1		2	1	2	
5萬-10萬以下		1	1					
500萬-1000萬以下	1							
10萬-100萬以下	2	4	1	2			1	
100萬-500萬以下	3							
1000萬以上	1							
無相關統計		2	1	2		1		8

臺灣人

次（45.6%）。再者為聽覺障礙者，累計辦證243人（6.1%），服務人次為1,144次（10.5%）。學習障礙者與閱讀困難障礙者其辦證人數與服務人次，相對較少。填答其他類型者包含多重障礙、語言障礙、情緒障礙、智能障礙、自閉症、腦性麻痺、肢體障礙、身體病弱等情形，有相當的比例，累計辦證人數1,354人（34.1%），服務人次為4,518次（41.5%）（表五）。

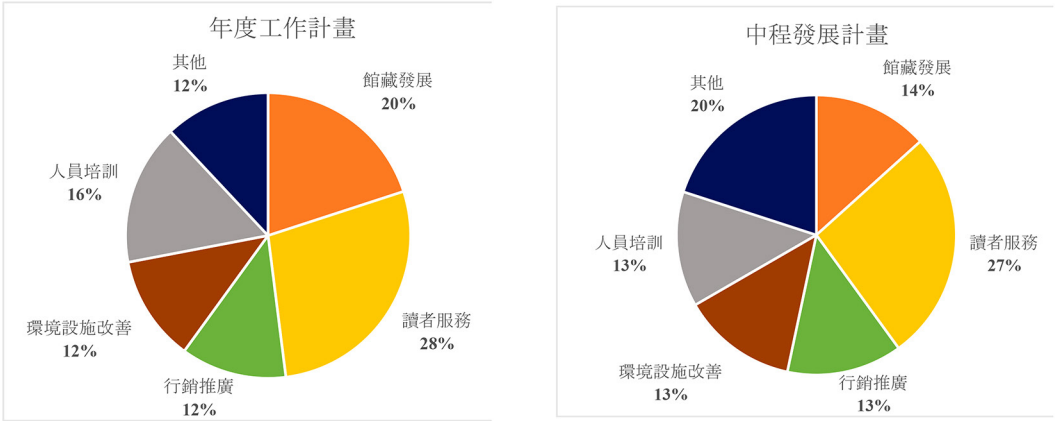
(七) 因應身心障礙服務之計畫

有身心障礙服務年度工作計畫之公共圖書館計有25所，有中程發展計畫者計有15所，填答無任何計畫者有19所。年度工作計畫內容以「讀者服務」事項最多（28%），其次為「館藏發展」事項（20%），勾選其他者，說明為訂定策略計畫KPI或是採購視障資料等。有中程發展計畫者，其計畫內容亦以「讀者服務」為最多（27%），而「館藏發展」、「行銷推廣」、「環境設施改善」、「人員培訓」各占14%與13%（圖三）。

表五　身心障礙讀者辦證人數及服務人次統計表

讀者類型（複選）	累計辦證人數	%	113年服務人次	%
視覺障礙者	2,348	59.1	4,960	45.6
聽覺障礙者	243	6.1	1,144	10.5
學習障礙者	22	0.6	247	2.3
閱讀困難障礙	7	0.2	12	0.1
其他	1,354	34.1	4,518	41.5
小計	3,974	100.0	10,881	100.0

圖三　因應身心障礙服務計畫類型與主題之統計圖



臺灣大學圖書館

二、館藏資源

(一) 特殊版本館藏發展政策

統計各館是否有特殊版本館藏發展政策，勾選「無」相關政策者最多（72.9%），至於有特殊版本館藏發展政策者，除了其中1所另訂有獨立的身心障礙讀者館藏發展政策，其餘12所皆是將特殊版本館藏列入整體館藏發展政策中（表六）。

(二) 特殊版本館藏類型與數量

各館提供身心障礙讀者之實體館藏資源以有聲書最多，館藏量達15,693冊，占實體館藏量46%，其次為雙視圖書，館藏量8,214冊（24.1%），再者為點字書6,467冊（19%）。線上館藏部分以線上有聲書最多，計有14,386冊，占線上館藏總數比例99.9%，其次為無障礙版本電子書線上館藏（0.1%）。勾選其他者，包括玩具、桌遊等（表七）。

(三) 每年特殊版本館藏成長量

調查特殊版本館藏成長量，發現有31所圖書館（64.6%）近三年無新增任何身心障礙相關館藏，12所圖書館每年新增1至500種新館藏（25%），5所圖書館新增館藏量501至1000種（10.4%）（圖四）。

(四) 特殊版本館藏徵集來源

各館館藏徵集來源以採購最多，共有29所圖書館（占填答總數48所圖書館之60.4%），其次來自贈送，共16所（33.3%）。勾選其他來源者有16所（33.3%），多數表示是由總館統一採購，或是送存；至於勾選委託製作者僅有3所（6.3%），自行製作者有2所（4.2%）（圖五）。

(五) 特殊版本館藏徵集工作之困難

圖書館在館藏徵集工作面臨的主要困難以採購經費不足與缺乏轉製專業人力最多，各有23所（占填答總數48所圖書館之47.9%）；缺乏製作經費有18所（37.5%）；認為缺乏特殊版本轉製技術者，有15所（31.3%）；認為轉製資源之電子檔取得困難、對於身心障礙讀者需求認識不足，以及另有其他原因者，各有14所（29.2%），勾選其他的說明，主要的陳述是館藏空間不足問題（圖六）。

表六　特殊版本館藏之館藏發展政策統計表（*n* = 48）

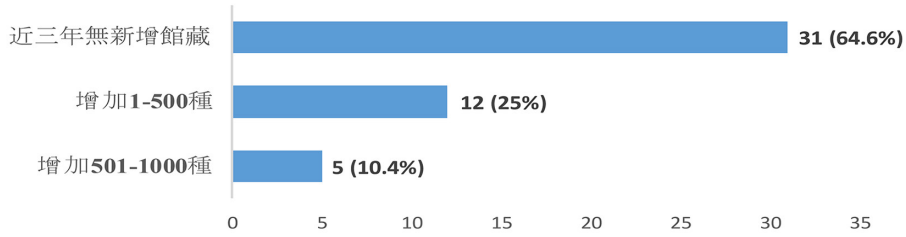
館藏發展政策	館數	%
列於整體館藏發展政策內容中	12	25.0
另有獨立之身心障礙讀者館藏發展政策	1	2.1
無	35	72.9
小計	48	100.0

臺灣大學學術期刊資料庫

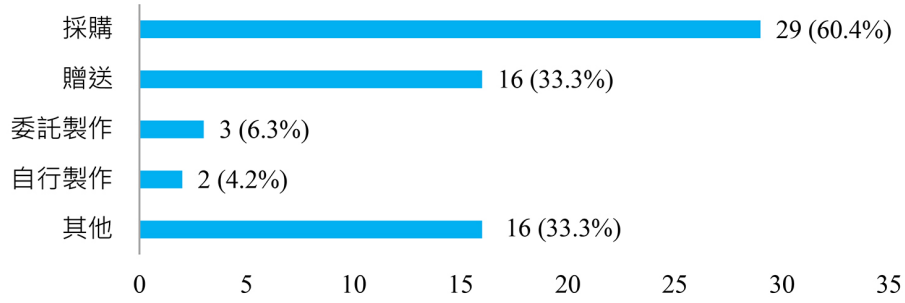
表七　特殊版本館藏媒體類型與數量統計表

種類（複選）	實體館藏量	%	線上館藏量	%
點字書（含雜誌）	6,467	19.0	0	0
雙視圖書（含雜誌）	8,214	24.1	0	0
大字體書（含雜誌）	2,234	6.6	0	0
立體觸覺圖書	322	0.9	0	0
有聲書	15,693	46.0	14,386	99.9
口述電影	89	0.3	0	0
加註手語的影片	80	0.2	0	0
易讀本	31	0.1	0	0
無障礙版本電子書	566	1.7	20	0.1
其他	387	1.1	0	0
小計	34,083	100.0	14,406	100.0

圖四　每年特殊版本館藏資源成長數量統計圖（*n* = 48）

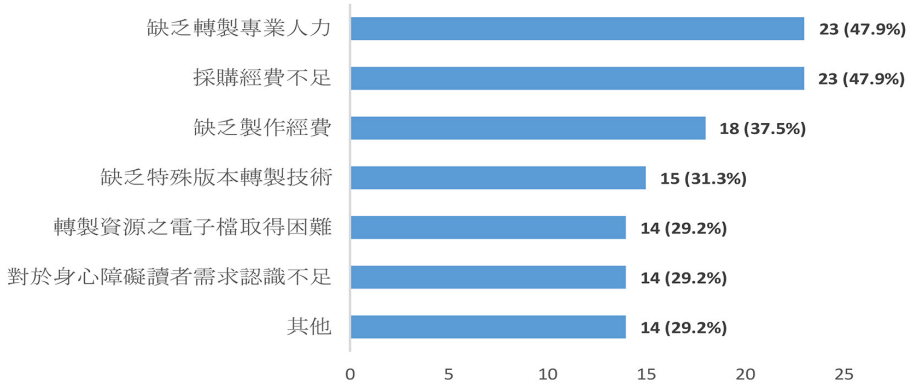


圖五　特殊版本館藏徵集來源統計圖（複選）



臺灣大學學術期刊資料庫

圖六　特殊版本館藏資源徵集之困難統計圖（複選）



三、讀者服務

(一) 特殊版本館藏檢索方式

各館提供身心障礙相關資源的檢索方式，以採用併入本館館藏公用目錄查詢系統的方式最多，共有23所（占填答總數48所圖書館之47.9%），完全未製作目錄可供查詢的有11所（22.9%）；使用國臺圖無障礙閱讀資源整合查詢系統者有6所（12.5%）；勾選自建身心障礙查詢系統有2所（4.2%），而使用本館館藏紙本目錄者亦有2所。此外，有12所勾選其他方式（25%），包括由館員或志工協助查詢、使用HyLib系統提供資源清單或是採縣市各自資訊系統整合查詢等方式。至於點字目錄目前並無圖書館提供（圖七）。

(二) 113年特殊版本館藏使用情形

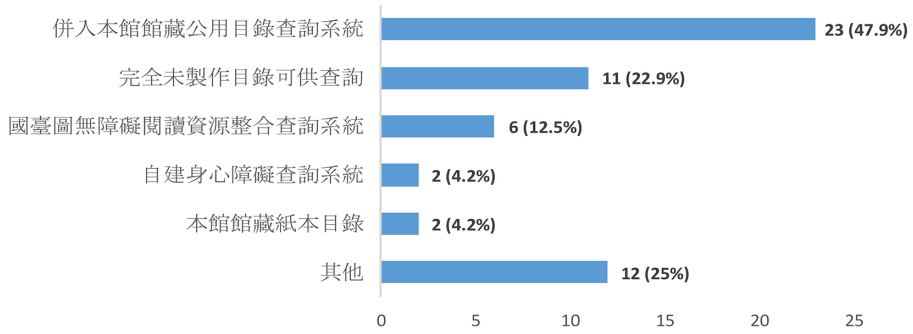
統計113年特殊版本館藏使用情形，實體館藏借閱人次與借閱量最多的是大字體書，分別有10,175人次，借閱總數28,547冊次；立體觸覺圖書為2,887人次，借閱21,276冊次；雙視圖書為803人次，借閱4,284冊次；有聲書為824人次，借閱2,304冊次；點字書為75人次，借閱164冊次；易讀本、口述電影與加註手語影片的借閱量相對較少。線上館藏方面，僅有無障礙版本電子書借閱人次為3,037人次，借閱6,231冊次（表八）。

(三) 身心障礙讀者服務

圖書館提供的身心障礙服務，以勾選視障者到館引導服務和其他者最多，各有17所，各占35.4%，提供多種管道參考諮詢服務的有16所（33.3%），出借輔具有15所（31.3%），以電話、email、傳真等方式辦理借閱相關服務的有12所（25%）。資料宅配或郵寄服務、設置電子圖書館提供線上閱讀、推廣活動提供即時聽打或手語翻譯服務，各有9所（18.8%），其中勾選設置電子圖書館提供線上閱讀，是連結國臺圖無障礙閱讀資源整合查詢系統以及臺北市立圖書館視障電子圖書館。至於提供有聲書或點字書客製服務、閱讀障礙陪讀或相關輔助服務者

臺灣大學學術期刊資料庫

圖七　特殊版本館藏檢索方式統計圖（複選）



表八　113年特殊版本館藏資源使用情形

種類（複選）	實體館藏借閱人次	實體館藏借閱量	線上館藏借閱人次	線上館藏借閱量
點字書（含雜誌）	75	164	0	0
雙視圖書（含雜誌）	803	4,284	0	0
大字體書（含雜誌）	10,175	28,547	0	0
立體觸覺圖書	2,887	21,276	0	0
有聲書	824	2,304	0	0
口述電影	1	1	0	0
加註手語的影片	10	10	0	0
易讀本	173	197	0	0
無障礙版本電子書	0	0	3,037	6,231

各有4所（8.3%），建置主題資源網站及讀報或朗讀服務有3所（6.3%）。勾選其他者樣態比較龐雜，包括有無障礙坡道、無障礙廁所、無障礙電梯、合作畫展、走讀等。整體而言，圖書館提供的身心障礙讀者服務相當多元，但各項服務勾選的館數比例與填答總數相比不算高，代表仍有鼓勵各館辦理多元活動的必要（表九）。

(四) 身心障礙讀者推廣活動

各館辦理與身心障礙讀者相關的推廣活動類型以講座活動最多，有16所，占總數48所圖書館的33.3%。手作類型活動有11所（22.9%），電影聽賞有10所（20.8%），辦理電腦或資訊技能課程有6所（12.5%），進行線上直播活動有4所（8.3%）。但未辦理任何推廣活動的有15所（31.3%）。另有13所填選其他活動類型，包含手語

臺灣大學學術期刊資料庫

表九　身心障礙服務與推廣活動統計表（*n* = 48）

身心障礙服務與推廣活動（複選）	館數	%
服務事項		
視障者到館引導服務	17	35.4
提供多種管道參考諮詢服務	16	33.3
出借閱讀輔具	15	31.3
以電話、email、傳真辦理借閱相關服務	12	25.0
資料居家宅配或郵寄服務	9	18.8
設置電子圖書館提供線上閱讀或下載	9	18.8
活動提供即時聽打／手語翻譯服務	9	18.8
有聲書或點字書客製服務	4	8.3
閱讀障礙陪讀或相關輔助服務	4	8.3
建置身心障礙讀者需求主題資源網站	3	6.3
讀報或朗讀服務	3	6.3
其他	17	35.4
推廣活動		
講座活動	16	33.3
手作類型活動	11	22.9
電影聽賞（口述影像電影）	10	20.8
電腦、資訊技能課程	6	12.5
線上直播活動（例如：讀書會、講座）	4	8.3
體適能類型活動	2	4.2
Podcast	1	2.1
無	15	31.3
其他	13	27.1

說故事、電子書展、明盲讀書會、展覽活動、客製化團體活動與一般說故事活動等（表九）。

四、環境設備

(一) 無障礙網頁設計

調查各圖書館網站是否符合無障礙網頁規範，計有23所網站符合無障礙網頁規範（48%）。其中達到A級標準的有4所（8%），達到AA級的有18所（38%），達

臺灣大學學術期刊資料庫

到最高AAA級的有1所（2%）。但有25所圖書館表示網站不符合無障礙規範（52%），是值得關切的問題（圖八）。

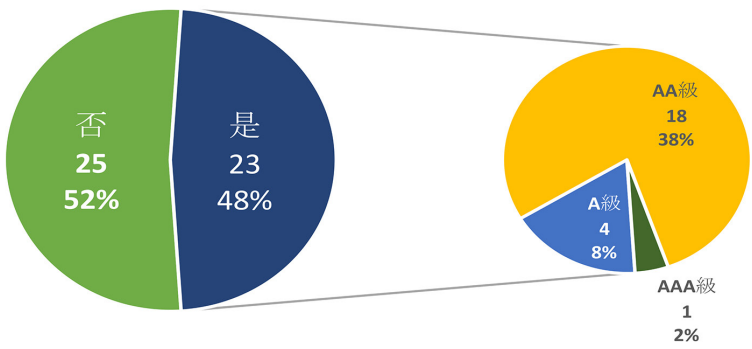
(二) 身心障礙讀者專用閱覽區

調查各館是否設置身心障礙讀者專用閱覽區，計有11所設有閱覽專區（23%），設置面積為1至10坪者有6所，11至50坪者有4所；另有37所圖書館未設置此專用空間，占77%，未設置身心障礙讀者專用閱覽區之圖書館遠多於已設置者（圖九）。

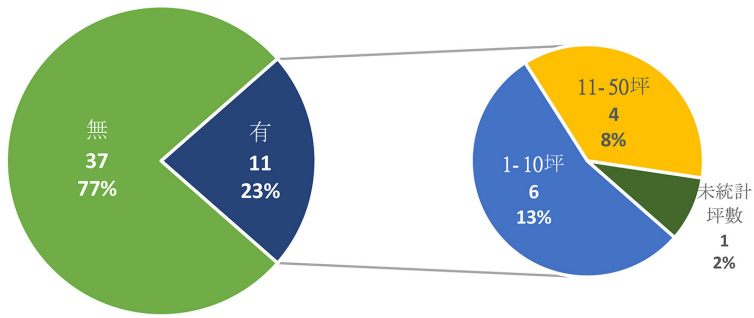
(三) 建築設備符合無障礙空間情形

調查各館建築設備是否符合無障礙空間規範，有25所（52.1%）完全符合《建築物無障礙設施設計規範》；11所（22.9%）部分符合該規範。另有4所（8.3%）圖書館完全符合《既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及認定原則》，有5所為部分符合（10.4%）。然而，有3所（6.3%）未符合任何相關的無障礙設施規範（表十）。

圖八　圖書館網站符合無障礙網頁設計統計圖



圖九　圖書館設置身心障礙讀者專用閱覽區統計圖



臺灣大學學術期刊資料庫

表十　建築設備符合無障礙空間情形統計表（*n* = 48）

符合無障礙空間情形	館數	%
完全符合《建築物無障礙設施設計規範》	25	52.1
部分符合《建築物無障礙設施設計規範》	11	22.9
完全符合《既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及認定原則》	4	8.3
部分符合《既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及認定原則》	5	10.4
未符合	3	6.3

(四) 身心障礙讀者使用的設備

各館回覆提供的身心障礙讀者使用設備，以放大鏡（手持或照明式）最多，共30所（62.5%），其次為擴視機（文字放大設備），共15所（31.3%）。其餘設備中，提供觸控式螢幕有8所（16.7%），盲用電腦及其輔具（如點字觸摸顯示器等）7所（14.6%），語音輸出設備與閱讀架各5所（10.4%），至於錄放音機、溝通板、聲音增幅機的持有比例皆不足5%。另有16所（33.3%）勾選其他設備，包括盲用棋具、升降桌與無障礙坡道及標示等（表十一）。

表十一　身心障礙讀者使用的設備統計表（*n* = 48）

設備（複選）	館數	%
放大鏡	30	62.5
擴視機	15	31.3
觸控式螢幕	8	16.7
盲用電腦及其輔具	7	14.6
語音輸出設備	5	10.4
閱讀架	5	10.4
錄放音機	2	4.2
溝通板	2	4.2
聲音增輻機	1	2.1
放大列印設備	1	2.1
DAISY播放器	0	0.0
其他	16	33.3

五、對於身心障礙服務工作意見

(一) 身心障礙服務遭遇的困難

共有257所圖書館填答提供身心障礙服務遭遇的困難，其中以缺乏專業人力最為普遍，共192所（74.7%），其次為設施與設備不足者有183所（71.2%），館舍空間條件不足者有163所（63.4%），經費不足者有154所（59.9%），館藏資源不足者有129所（50.2%），館方無相關政策者有90所（35%），人員缺乏認知者有67所（26.1%）。另有5所選填其他（1.9%），面臨包含身心障礙者到館意願不高、未遇此類身心障礙讀者需要服務、無手語專業人力等問題（表十二）。

(二) 期許與專責圖書館合作推動的事項

公共圖書館希望與專責圖書館（國臺圖）合作的事項，以進行專業人才培訓與

臺灣大學學術期刊資料庫

表十二　身心障礙服務工作意見表（*N* = 257）

身心障礙服務工作意見（複選）	館數	%
身心障礙服務遭遇的困難		
缺乏專業人力	192	74.7
設施與設備不足	183	71.2
館舍空間條件不足	163	63.4
經費不足	154	59.9
館藏資源不足	129	50.2
館方無相關政策	90	35.0
人員缺乏認知	67	26.1
其他	5	1.9
與專責圖書館合作發展之事項		
進行專業人才培訓	153	59.5
輔導各館辦理身心障礙服務業務	153	59.5
合作辦理推廣活動	145	56.4
辦理館際互借	93	36.2
合作建置特殊版本館藏資源	64	24.9
其他	5	1.9
應優先改善之事項		
辦理館員專業培訓課程提升服務知能	177	68.9
制訂工作手冊或工作指南	124	48.2
訂定身心障礙服務營運標準與規範	114	44.4
解決圖書資源轉製特殊版本問題	113	44.0
加強與身心障礙相關機構合作	112	43.6
建置特殊版本館藏資源聯合目錄	75	29.2
建置國家級特殊版本資源典藏中心	68	26.5
其他	4	1.6

輔導各館辦理身心障礙服務業務最多，各有153所（59.5%），其次為合作辦理推廣活動，共145所（56.4%），辦理館際互借有93所（36.2%），合作建置特殊版本館藏資源有64所（24.9%）。另有5所選填其他（1.9%），包括加強與身心障礙相關機構合作、空間及人力支援、目前無讀者詢問服務等情形（表十二）。

臺灣大學學術期刊資料庫

(三) 需要優先改善身心障礙服務事項

圖書館認為提供身心障礙服務需要優先改善的事項，以辦理館員專業培訓課程提升服務知能最多，共177所（68.9%），其次為制訂工作手冊或工作指南，共124所（48.2%）。勾選訂定身心障礙服務營運標準與規範者有114所（44.4%），解決圖書資源轉製特殊版本問題者有113所（44%），加強與身心障礙相關機構合作者有112所（43.6%），建置特殊版本館藏資源聯合目錄者有75所（29.2%），建置國家級特殊版本資源典藏中心有68所（26.5%）。另有4所選擇其他，主要意見是增加人力（表十二）。

伍、討論與建議

一、研究結論與討論

綜合前述各項調查結果，提出研究結論及討論如下：

(一) 公共圖書館提供身心障礙服務普及率低，服務讀者類型以視障服務最常見，營運規劃尚處於初步階段，工作規劃尚待加強。

本研究調查結果顯示，全國549所公共圖書館中，實際提供身心障礙讀者之服務者僅48所，占母群8.7%，服務涵蓋率偏低，直轄市立圖書館分館以及鄉（鎮、市）立公共圖書館尚未提供服務的比例較高。此一結果顯示，身心障礙服務在多數公共圖書館中仍未成為常態性業務，而是處於零星推動或尚未啟動的階段。

在服務對象方面，視覺障礙者為主要服務族群，無論是辦證人數或服務人次皆占多數。除了感知著作有困難的視覺、聽覺、學習和閱讀困難者，也有相當比例的肢體或多重障礙者，代表圖書館的身心障礙服務族群趨向多元。若觀察各類型公共圖書館辦證及服務人次，國立級圖書館服務人次較多，與其服務對象屬全國性有關；而縣市與鄉鎮市立圖書館服務人次偏少，反映其社區性定位及資源條件限制。

在服務規劃方面，僅有25所圖書館有年度計畫、15館有中程發展計畫，計畫內容主題以「讀者服務」、「館藏發展」及「人員培訓」為主，行銷推廣與環境設施改善較為不足。整體而言，公共圖書館對於身心障礙服務的營運規劃仍屬於初步發展階段，需要輔導地方公共圖書館將身心障礙服務納入工作計畫，以提升服務品質和涵蓋層面。

歸納研究發現，國內公共圖書館身心障礙服務整體普及率偏低，尚未成為多數館所之常設業務。服務對象以視障者為核心，但實際服務族群已呈現多元化趨勢。不同層級圖書館在服務量能與規劃成熟度上存在差異，基層圖書館尤其受到資源限制影響。政策與實務上，亟需引導地方公共圖書館將身心障礙服務正式納入工作計畫與發展藍圖。

(二) 公共圖書館身心障礙服務人力倚賴非正式編制人力，經費多屬非固定預算財源，顯示人力和經費條件不佳。

針對人力與經費資源的調查結果顯示，公共圖書館提供身心障礙服務工作人數是以

臺灣大學學術期刊資料庫

志工為多（共926人，占64.6%），其次為臨時人員，再者才是正式編制行政人員，凸顯「缺乏專業人力」是最嚴峻的挑戰。若進一步觀察不同類型圖書館人力，可發現志工人力集中於直轄市立及鄉鎮市立圖書館，代表地方圖書館多以非正式人力支撐身心障礙服務運作，反映出此項服務被視為附屬性質，缺乏穩定專業編制人員支援工作。與前項關於工作計畫的分析結果相互映證，可知無經常性經費是常態，必須仰賴專案計畫經費挹注，是以長期缺乏穩定人力與制度支持，常淪為短期計畫結束即服務中斷的困境。人力與經費的不穩定直接影響服務的持續性與品質，造成「計畫結束、服務終止」的惡性循環。

在經費方面，有高達五成圖書館表示未編列用於提供身心障礙服務的年度預算，而是視需要從其他經費項下調度支應（相關經費勻支），僅有四分之一的圖書館有編列年度預算。經費集中於新臺幣5萬元以下，顯示經費規模偏低，多數是仰賴零星補助或是捐贈，僅少數直轄市圖書館可獲得百萬元以上預算支持，反映出不同層級圖書館在財政資源配置上的巨大差異。由此可知，公共圖書館在提供身心障礙服務上，普遍面臨人力編制不足與經費來源不穩等挑戰，亟需在預算編列與正規人力方面獲得改善，才能提供制度化與永續性的服務。

歸納研究發現，公共圖書館身心障礙服務高度仰賴志工與臨時人力，缺乏穩定專業編制。多數圖書館未設固定預算，經費規模偏低且不具持續性。人力與經費不穩定，直接影響服務的延續性與品質。在政策層面，必須正視身心障礙服務之「非制度化」問題，強化正規人力與常態預算配置。

(三) 多數公共圖書館缺乏特殊版本館藏政策，館藏資源數量與媒體多元性有待強化。

身心障礙館藏資源分析結果顯示，目前特殊版本館藏的發展未臻健全。48所填答館中，有72.9%未設置任何特殊版本館藏發展政策，僅13所圖書館將相關內容納入整體或獨立政策，代表多數圖書館缺乏制度性支持。此外，館藏媒體類型與數量上也呈現嚴重落差，實體館藏以有聲書（46%）與雙視圖書（24.1%）為主，線上館藏則幾乎僅限於有聲書，占99.9%，其他如點字書、電子書、手語影片、易讀本等比例極低。進一步分析近三年館藏成長量，有64.6%圖書館未新增任何特殊館藏，館藏成長動能不足。館藏徵集來源以採購為主（60.4%），贈送及其他來源次之。館藏徵集面臨的困難包括採購經費不足（47.9%）、缺乏專業人力（47.9%）、製作經費不足（37.5%）與技術門檻（31.3%），反映出多數圖書館尚未建立良好的資源轉製與徵集機制。

針對館藏發展的調查結果反映出圖書館缺乏經費與政策支持，導致館藏建置與讀者實際需求出現質與量的落差，尤其是實體館藏量比較多，卻未能貼近使用者的數位資訊使用行為，導致館藏逐漸邊緣化。公共圖書館在無障礙館藏資源的制度化、數量成長與媒體多元化方面，仍有顯著缺口，需要強化

臺灣大學學術期刊資料庫

政策規劃、資源投入與數位轉製能力，才能提升館藏的可近性。

歸納研究發現，多數圖書館缺乏特殊版本館藏政策，館藏發展缺乏制度支撐。館藏類型高度集中於有聲書，媒體多元性不足。館藏資源有集中特定圖書館情形，且基層圖書館資源相對匱乏。凸顯不同層級圖書館在服務推動能量上的結構性差異，亦顯示後續政策與資源配置有必要針對基層公共圖書館提供行政支持與重點強化。

(四) 圖書館身心障礙服務形式多元，但普及率不足，不同圖書館的資源檢索與服務條件仍存在落差。

針對公共圖書館提供身心障礙服務的統計發現，儘管多數圖書館已具備基礎服務措施，但整體提供率與資源利用上仍存在差距。在館藏資源檢索方面，僅47.9%圖書館有將特殊版本館藏納入館藏公用目錄，另有22.9%未設查詢系統，顯示資訊可近性仍有限制。館藏使用上，以大字體書與立體觸覺圖書的借閱量及借閱人次最多，線上無障礙電子書借閱量僅6,231冊，顯示線上館藏供應的量能不足。

在讀者服務方面，各館提供項目多元，如視障者引導、線上諮詢、輔具出借、線上閱讀與宅配服務等，但單項服務提供率不算高，服務深度與覆蓋性仍有待提升。推廣活動則以講座、手作及電影聽賞為主，進一步觀察不同類型圖書館數量分布，可發現國立與直轄市立圖書館對於推廣活動表現較為積極，縣市與鄉鎮市立圖書館推廣活動比例偏低。

歸納研究發現，現有服務多數偏向單點嘗試，缺乏系統整合與深度推展，導致資源雖存在卻無法普及。圖書館在身心障礙讀者服務的多樣性已有基礎雛形，但仍有系統性規劃不足且資源分配不均問題，致使服務成效受到限制。未來若能加強資源查詢可近性，並增加多元推廣活動，有望實現更全面性的閱讀平權。

(五) 公共圖書館環境設備普及不足，無障礙網頁與閱覽專區設置落差大，設備類型偏向基礎視覺輔具。

調查公共圖書館在環境設備之可及性與支持情形，發現在無障礙網頁設計方面，僅48%圖書館網站符合相關規範，其中達AA級標準者占最多（38%），AAA級僅1所，而未達規範之圖書館竟有超過五成。空間設計方面，僅23%圖書館設有身心障礙讀者專用閱覽區，多數設置面積低於10坪，77%圖書館則未設置相關空間。建築符合《建築物無障礙設施設計規範》者僅達52.1%，顯示基層館舍受限於經費與設施老舊，整體無障礙環境仍具挑戰。

在設備部分，以提供放大鏡（62.5%）與擴視機（31.3%）設備最為普及，其餘如盲用電腦、語音輸出設備、溝通板、聲音增輻機等擁有比率明顯偏低，進階輔具與多元化服務設備較為有限，且未見任何圖書館設置DAISY播放器。設備的發展呈現「數量到位、使用不足」的矛盾。雖然讀者資訊行為已轉向行動科技，但圖書館設備未能及時調整，仍以基礎設備為多，顯然公共圖書館需要強化網站

臺灣大學學術期刊資料庫

無障礙設計並加強實體環境設施，以實現友善、普及與公平的閱讀近用環境。

歸納研究發現，公共圖書館無障礙網頁與專用空間設置比例偏低，設備配置偏向基礎層級，未能充分回應數位閱讀趨勢。未來需要同步改善實體與數位環境，才能提升整體可近性。

(六) 公共圖書館認為人力與設備不足為主要問題，普遍期待專業培訓與制度支援強化身心障礙服務。

公共圖書館認為推動服務最大的挑戰為缺乏專業人力（74.7%）、設施與設備不足（71.2%），其次為館舍空間不足與經費短缺。尤其在鄉鎮市等基層圖書館，這些問題更為普遍，嚴重制約服務能量與品質。面對困境，多數圖書館期盼能與專責圖書館（國臺圖）合作，其中59.5%期望獲得專業人才培訓與業務輔導，另有56.4%希望共同辦理推廣活動，以補強地方薄弱的執行能力。

在優先改善事項上，各公共圖書館首先呼籲要加強圖書館員專業培訓（68.9%），其次為制訂工作手冊（48.2%）、服務標準（44.4%）以及解決資源轉製問題（44%），顯然圖書館員已普遍意識到專業不足與制度支援的缺口，反映出「專業化與制度化」是推動服務永續的關鍵，而非僅靠個別館員的熱忱或經驗。

歸納研究發現，公共圖書館在推動身心障礙服務上，雖有共識與初步實踐經驗，但仍亟需制度性支援、人力培訓與彈性化操作規範，才能協助不同層級圖書館克服組織與資源條件等結構性問題。

二、工作建議

根據前述研究調查結論，提出我國公共圖書館未來推動身心障礙服務工作建議如下：

(一) 建立制度化的人力支持機制

推展公共圖書館身心障礙服務最核心的課題之一是人力的支援問題，目前多數圖書館的服務高度依賴志工，雖然志工的參與在補足人力具有不可忽視的價值，但由於志工流動率高、專業訓練有限，往往導致服務品質難以維持穩定。因此，應將身心障礙服務正式納入館員人力編制中，確保其不是附屬或臨時性的支援，而是公共圖書館日常運作的核心任務之一。在人力配置的具體做法上，應建立專責人員配置的標準，例如依據館舍規模、服務人口與區域需求，規劃最低人力門檻，以避免因行政與財務資源不足，而將此服務淪為象徵性存在。此外，也需要提供館員專業訓練，以提升對於第一線應對服務情境的敏感度與專業度。圖書館需要有長期且制度化的人力支持機制，並確保專業訓練與服務評估的持續性，才能真正使公共圖書館的身心障礙服務，從「依賴志工熱情」邁向「制度化專業支持」，進而保障服務的穩定性與長期發展。

(二) 發展貼近需求的數位化館藏與服務

隨著行動科技的普及，身心障礙者的資訊獲取行為已逐漸從仰賴館內設備，轉向依靠個人化的智慧型手機、平板與數位輔具。

臺灣大學學術期刊資料庫

傳統昂貴的館內專用設備，例如盲用電腦或桌上型擴視機，使用率持續下滑，許多讀者更傾向使用隨身的行動裝置。在此脈絡下，公共圖書館若仍以設備數量作為服務成果指標，將難以回應讀者實際需求。館舍和館藏的改善雖是長期目標，但圖書館近期可優先將館舍發展由「硬體建置」，轉向提供「數位素養」與「服務引導」，從單純的設備提供，進階至提升使用者運用數位工具的能力，並協助其解決資訊獲取過程中的障礙。

在館藏方面，除了持續供應大字書、雙視書及有聲書等資源，更應積極發展數位化內容，如電子書、無障礙格式（DAISY、EPUB3）與線上資料庫，並確保其操作介面符合無障礙規範標準。特別是對於弱視與視障使用者而言，語音輔助與可調整字體功能已成為日常需求，專責圖書館需要致力於無障礙文本檢索系統的經營，有效集中無障礙文本資源的共享。此外，服務模式的轉型同樣重要，圖書館不僅應提供資源，更應扮演數位導航者的角色，例如館員可透過工作坊、教學影片或一對一指導，協助使用者熟悉手機無障礙功能、語音輸入系統或線上檢索平臺，進而提升其資訊自主性。

(三) 善用智慧型手機輔助資訊服務

隨著行動科技與無線網路的普及，智慧型手機逐漸成為身心障礙者日常生活中最具關鍵性的輔助科技之一。相較於傳統專用輔具，智慧型手機兼具通訊、資訊存取與應用程式擴充等特性，並內建多樣化的無障礙功能，使其成為支持身心障礙者資訊需求與資訊行為的重要媒介。智慧型手機已從單純的溝通工具，轉變為身心障礙者取得生活、健康、教育與公共資訊的主要途徑（Lazar et al., 2015）。智慧型手機內建的螢幕報讀、文字放大、語音輸入與語音助理功能，可協助視覺障礙者進行網頁瀏覽、即時通訊與文件閱讀。手機的即時訊息、影像通話與字幕技術，能讓聽障者在社交互動與資訊接收上，獲得更多自主性。有鑑於智慧型手機在支援身心障礙者資訊服務的潛力，建議圖書館現階段在館藏與推廣服務時，能針對手機介面及資訊相容設計多加考量。

(四) 從合規走向共融的空間設計

公共圖書館在無障礙設施的建置上，多年來以符合法規檢核為目標，例如設置無障礙坡道、電梯或廁所。但單純以法規標準作為評量，往往無法真正達到便利可用的效果。針對長期發展，未來圖書館的空間規劃應從「合規」邏輯，進一步提升至「共融」的思維。共融設計不僅強調無障礙的存在，更強調使用者多元需求的滿足。例如，設置專屬安靜閱讀區以回應不同類型閱讀障礙者的需求，提供感官友善設施以減輕過度刺激，或在閱覽桌椅增加高度調整功能，以符合不同身體條件的使用者。在推動共融空間的過程中，館員自身亦應透過同理體驗與情境模擬的培訓，理解不同障別使用者在空間中的限制與需求，避免服務設計流於形式。

臺灣大學學術期刊資料庫

(五) 制定工作指引與業務輔導

目前公共圖書館在推動身心障礙服務的過程中，普遍表示缺乏明確且具體的政策指引，多數館舍僅能依循圖書館相關規範，在平等對待的大原則下進行各自的實務操作。館員缺乏清楚的制度框架，經常面臨「該怎麼做」與「做到什麼程度」的困惑，結果導致服務流於片段和隨機，難以形成長期且穩定的工作模式。因此現階段政策發展的首要任務，是制定更為具體且可操作的實務指引，例如如何協助視障讀者檢索館藏、如何設計適合聽障讀者的活動流程。建立此類操作層面的標準流程，不僅能提升館員的工作信心，也能確保服務的一致性與專業性。

誌謝

本研究是基於國立臺灣圖書館委託之「全國縣市級公共圖書館身心障礙服務現況調查」部分成果改寫，感謝國立臺灣圖書館支持研究。

參考文獻References

身心障礙者數位化圖書資源利用辦法（2014）。全國法規資料庫。https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=H0080079【[Shen Xin Zhang Ai Zhe Shu Wei Hua Tu Shu Zi Yuan Li Yong Ban Fa]. (2014). Laws & Regulations Database of the Republic of China (Taiwan). https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=H0080079 (in Chinese)】

身心障礙者權益保障法（2025）。全國法規資料庫。https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=D0050046【People with Disabilities Rights Protection Act. (2025). Laws & Regulations Database of the Republic of China (Taiwan). https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=D0050046 (in Chinese)】

林巧敏（2016a）。*圖書館身心障礙讀者服務指南研究研究報告*。國立臺灣圖書館。https://www.ntl.edu.tw/wSite/public/Attachment/75161444571.pdf【Lin, Chiao-Min (2016a). *[Tu shu guan shen xin zhang ai du zhe fu wu zhi nan yan jiu yan jiu bao gao]*. National Taiwan Library. https://www.ntl.edu.tw/wSite/public/Attachment/75161444571.pdf (in Chinese)】

林巧敏（2016b）。臺灣地區圖書館身心障礙讀者服務現況與意見調查。*國家圖書館館刊，105*(2)，99-126。【Lin, Chiao-Min (2016b). Survey of current conditions and opinions on providing library services for people with disabilities in Taiwan. *National Central Library Bulletin, 105*(2), 99-126. (in Chinese)】

林巧敏（2021a）。*視障電子資源整合查詢系統易用性研究研究報告*。國立臺灣圖書館。https://ah.lib.nccu.edu.tw/bitstream/140.119/140275/1/30.pdf【Lin, Chiao-Min (2021a). *[Shi zhang dian zi zi yuan zheng he cha xun xi tong yi yong xing yan jiu yan jiu bao gao]*. National Taiwan Library. https://ah.lib.nccu.edu.

臺灣大學學術期刊資料庫

tw/bitstream/140.119/140275/1/30.pdf (in Chinese)】

林巧敏（2021b）。*圖書館身心障礙讀者服務*。元華文創。【Lin, Chiao-Min (2021b). *The library services on people with disabilities*. Eculture. (in Chinese)】

林巧敏、賀迎春（2015）。公共圖書館視障資源與服務現況調查。*圖書資訊學刊，13*(1)，69-98。https://doi.org/10.6182/jlis.2015.13(1).069【Lin, Chiao-Min, & He, Ying-Chuen (2015). A study of the resources and services for visually impaired patrons in Taiwan's public libraries. *Journal of Library & Information Studies, 13*(1), 69-98. https://doi.org/10.6182/jlis.2015.13(1).069 (in Chinese)】

林巧敏、鄒佩炘（2024）。公共圖書館身心障礙者健康資訊服務現況及館員專業知能需求調查。*圖書資訊學刊，22*(2)，21-54。https://doi.org/10.6182/jlis.202412_22(2).021【Lin, Chiao-Min, & Zou, Pei-Sin (2024). A survey on health information services for people with disabilities in public libraries and librarians' competency needs. *Journal of Library & Information Studies, 22*(2), 21-54. https://doi.org/10.6182/jlis.202412_22(2).021 (in Chinese)】

建築物無障礙設施設計規範（2019）。內政部主管法規查詢系統。https://glrs.moi.gov.tw/LawContent.aspx?id=GL000734#lawmenu【[Jian Zhu Wu Wu Zhang Ai She Shi She Ji Gui Fan]. (2019). Laws and Regulations Retrieving Systems, Ministry of the Interior. https://glrs.moi.gov.tw/LawContent.aspx?id=GL000734#lawmenu (in Chinese)】

洪心平（2023）。*國立臺灣圖書館無障礙環境空間優化規劃委託案研究報告*。國立臺灣圖書館。https://www.ntl.edu.tw/wSite/public/Attachment/411013415871.pdf【Hung, Hsin-Ping (2023). *[Guo Li Taiwan Tu Shu Guan wu zhang ai huan jing kong jian you hua gui hua wei tuo an yan jiu bao gao]*. National Taiwan Library. https://www.ntl.edu.tw/wSite/public/Attachment/411013415871.pdf (in Chinese)】

特殊讀者使用圖書資訊特殊版本徵集轉製提供及技術規範辦法（2015）。全國法規資料庫。https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=H0080092【[Te Shu Du Zhe Shi Yong Tu Shu Zi Xun Te Shu Ban Ben Zheng Ji Zhuan Zhi Ti Gong Ji Ji Shu Gui Fan Ban Fa]. (2015). Laws & Regulations Database of the Republic of China (Taiwan). https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=H0080092 (in Chinese)】

翁婉真（2002）。公共圖書館視覺障礙讀者服務之探討。*書府，22/23*，69-86。【Weng, Wan-Chen (2002). [Gong gong tu shu guan shi jue zhang ai du zhe fu wu zhi tan tao]. *[Shu Fu], 22/23*, 69-86. (in Chinese)】

國家圖書館（無日期）。*全國圖書館統計系統 圖書館名錄*。https://libstat.ncl.edu.tw/libraryData/

臺灣大學學術期刊資料庫

dad8fffffcd64bee97b64520adb9d83e【National Central Library. (n.d.). *[Quan guo tu shu guan tong ji xi tong Tu shu guan ming lu]*. https://libstat.ncl.edu.tw/libraryData/dad8fffffcd64bee97b64520adb9d83e (in Chinese)】

張博雅、林珊如（2010）。從意義建構取向探討國立中央圖書館臺灣分館之視障服務。*教育資料與圖書館學，47*(3)，238-318。https://doi.org/10.6120/JoEMLS.201003_47(3).0322.RS.AM【Chang, Po-Ya, & Chang, Shan-Ju Lin (2010). National Taiwan Library services for visually impaired people: A study using sense-making approach. *Journal of Educational Media & Library Sciences, 47*(3), 238-318. https://doi.org/10.6120/JoEMLS.201003_47(3).0322.RS.AM (in Chinese)】

章忠信（2006）。聽覺與視覺障礙者合理使用著作之檢討。*中原財經法學，17*，57-97。【Chang, Chung-Hsin (2006). The review of fair use of works for visually and aurally impaired persons. *Chung Yuan Financial & Economic Law Review, 17,* 57-97. (in Chinese)】

葉乃靜（2005）。*多元文化下的資訊行為研究*。文華圖書管理。【Yeh, Nei-Ching (2005). *[Duo yuan wen hua xia de zi xun xing wei yan jiu]*. Mandarin Library & Information Services. (in Chinese)】

圖書館法（2015）。全國法規資料庫。https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=H0010008【Library Act. (2015). Laws & Regulations Database of the Republic of China (Taiwan). https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=H0010008 (in Chinese)】

衛生福利部（2025）。*中華民國114年版衛生福利年報*。https://service.mohw.gov.tw/ebook/dopl/114/01/index.html【Ministry of Health and Welfare. (2025). *[Zhong Hua Min Guo 114 nian ban wei sheng fu li nian bao]*. https://service.mohw.gov.tw/ebook/dopl/114/01/index.html (in Chinese)】

American Library Association. (2019, January 29). *Library Bill of Rights*. https://www.ala.org/advocacy/intfreedom/librarybill

American Library Association. (2024, February 5). *American Library Association updates core values*. https://www.ala.org/news/2024/02/american-library-association-updates-core-values

Gajbhiye, C. K. (2024). Impact of Artificial Intelligence (AI) in library services. *International Journal for Multidisciplinary Research, 6*(3). https://doi.org/10.36948/ijfmr.2024.v06i03.22452

Hasan, S., Kumar, S., Panda, S., Mir, A. H., Khan, K. N., & Samdani, G. (Eds.). (2024). *Academic libraries: Sustaining excellence through innovation & technology*. Synergy Books India. https://doi.org/10.5281/zenodo.11074905

International Federation of Library Associations and Institutions. (2017). *IFLA trend report update 2017*. https://repository.ifla.org/handle/20.500.14598/3511

臺灣大學學術期刊資料庫

Jaeger, P. T., & Bowman, C. A. (2005). *Understanding disability: Inclusion, access, diversity, and civil rights*. Prager.

Jaeger, P. T., Taylor, N. G., Inouye, A. S., & Kranich, N. C. (2019). *Foundations of information policy*. ALA Neal-Schuman.

Kaeding, J., Velasquez, D. L., & Price, D. (2017). Public libraries and access for children with disabilities and their families: A proposed inclusive library model. *Journal of the Australian Library & Information Association, 66*(2), 96-115. https://doi.org/10.1080/24750158.2017.1298399

Khawaja, P. (2023). Accessibility of public library websites in the United States. *Universal Access in the Information Society, 22*, 1047-1057. https://doi.org/10.1007/s10209-022-00866-y

Lazar, J., Goldstein, D. F., & Taylor, A. (2015). *Ensuring digital accessibility through process and policy*. Morgan Kaufmann. https://doi.org/10.1016/C2013-0-13367-3

Lee, Y. S. (2001). *Accessible library services for people with disabilities: A model for Korean libraries* [Doctoral dissertation, University of London]. UCL Discovery. http://discovery.ucl.ac.uk/1382396/1/394932.pdf

Longmeier, M. M., & Foster, A. K. (2022). Accessibility and disability services for libraries: A survey of large, researchintensive institutions. *Portal: Libraries & the Academy, 22*(4), 823-853. https://doi.org/10.1353/pla.2022.0044

Muir, R., & Carroll, M. (2020). It's all in the plan: A document analysis of Victorian council and public library disability access and inclusion plans. *Journal of the Australian Library & Information Association, 69*(1), 102-115. https://doi.org/10.1080/24750158.2020.1712883

Mustofa, M. B., Febrian, M. K., & Wuryan, S. (2023). Strengthen interpersonal communication in improving library services for people with disabilities. *Wasilatuna: Jurnal Komunikasi dan Penyiaran Islam, 6*(2), 64-75. https://doi.org/10.38073/wasilatuna.v6i02.1029

Nelson, P. P. (1996). Library services for people with disabilities: Results of a survey. *Bulletin of the Medical Library Association, 84*(3), 397-401.

Poulson, J. M. (1994). *Library programs for children with disabilities: A survey of Missouri public libraries* [Master's research paper, Kent State University]. ERIC. https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED389344.pdf

Thakur, K. (2021). Library services to the visually impaired people. *International Journal of Advance Scientific Research & Engineering Trends, 5*(12), 59-61. https://www.ijasret.com/volumearticles/fulltextpdf/732_12.library_services_to_the_visually_impaired_people.pdf

Wahyuni, S., & Manita, R. J. (2024). Accessibility of public libraries for disabled users based on IFLA standard. In *Proceedings of International Conference*

臺灣大學學術期刊資料庫

on Religion, Social and Humanities: Vol. 3. Towards Equality: The Role of Religion in Advancing Social Justice (pp. 257-268). https://doi.org/10.31958/proceedingsoficresh.v3i.23

Zoss, A., King, I., & Daly, E. (2023). Assessing the needs of users with disabilities in pursuit of more accessible, inclusive libraries. In A. Pappalardo (Ed.), *Proceedings of the 2022 library assessment conference: Building effective, sustainable, practical assessment*. Association of Research Libraries. https://www.libraryassessment.org/wp-content/uploads/2023/05/187-Zoss-Assessing-the-Needs-of-Users-with-Disabilities.pdf

（投稿日期Received: 2025/11/26　接受日期Accepted: 2026/2/23）

臺灣大學學術期刊資料庫