大學圖書館
20 卷 2 期（民國 105 年 9 月） 頁 33-55

公共圖書館提供身心障礙讀者服務問題之探討

A Study on Public Library Services for People with Disabilities in Taiwan

林巧敏 Chiao-Min Lin
國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所副教授
Associate Professor,
Graduate Institute of Library, Information and Archival Studies,
National Chengchi University
E-mail：cmlin@nccu.edu.tw

【摘 要】

圖書館有義務提供身心障礙讀者館藏資源與服務，以消弭取用資訊之落差，臺灣《身心障礙者權益保障法》與《圖書館法》等法規修訂後，圖書館面臨提供身心障礙讀者服務之要求。本文探討面對此一知識取用平等趨勢與法規要求環境下，圖書館對於身心障礙讀者服務的看法與提供服務之營運問題。首先採文獻分析探討圖書館提供身心障礙讀者服務之內容與要求，並藉由深度訪談方式，瞭解國內圖書館實務作業情形及其對於此項業務發展的觀點。研究發現國內圖書館服務身心障礙讀者之館藏資源與空間設備普遍不足，館藏資源雖可線上查詢但館際資源難以共享，館員教育訓練制度與業務輔導體系有待建立。最終綜合研究分析結果，擬具國內圖書館發展身心障礙讀者服務之建議。

【Abstract】

Libraries have to provide resources and services for people with disabilities to eliminate barriers in information access. After the amendment of “People with Disabilities Rights Protection Act” and “Library Act” launched the protection for the knowledge rights of people with disabilities in Taiwan, libraries have had to satisfy the needs of people with disabilities. This paper discusses how Taiwan’s libraries respond to the regulatory requirements and meet the trend of equal access when providing services to people with disabilities. This study firstly analyzes the current situations of library services for people with disabilities through literature review. In-depth interviews are taken to understand the practical situations and opinions of libraries regarding this matter. The results indicate that the collection resources

臺灣大學學術期刊資料庫

收稿日期：民國 105 年 5 月 19 日；接受日期：民國 105 年 7 月 5 日 doi:10.6146/univj.20-2.03

and relevant equipment in Taiwan's libraries are generally insufficient. Although the library resources can be accessed online, the resources are hard to be shared through interlibrary cooperation. Librarian training and counseling system have to be established too. According to the final results and analysis, suggestions for the public libraries to develop user services for people with disabilities are proposed for reference.

關 鍵 字：特殊讀者；身心障礙讀者服務；平等取用
Keywords：users with special needs; reader services with disabilities; equality access

壹、前言

資訊自由應保障每個人擁有平等接觸資訊的基本權利，但多數資訊的提供均需透過肉眼觀看才能接收，導致視覺障礙者取用資訊較一般人處於劣勢，需要特別機制加以協助。除了視障者居於取用資訊的弱勢外，因一般資訊傳播媒體與管道多是為身心健全者所量身打造的環境，對於感知著作內容有障礙者並不友善（李秉宏，2014），身心障礙者必須排除其障礙事項，始可接收傳達之資訊。數位網路興起後，民眾接觸資訊的機會更加廣泛，相對於此，原已處於資訊取用弱勢之身心障礙者，其接觸資訊與取用資訊機會日益落後，勢必產生嚴重數位落差，影響其受教、就業及社會參與等權利。

圖書館為知識典藏機構，素以維護知的權利、滿足資訊需求、推動終身教育為職志，對於各類讀者權益的維護有《圖書館權利宣言》（The library bill of rights）載明：「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」。我國《圖書館法》第7條亦揭示：「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」。因此，圖書館在資訊服務上應照顧所有讀者的需求，尤其面對處於資訊弱勢的身心障礙讀者，更應該提供多元的服務，使其公平、自由、適時及便利地取用資訊，以消弭資訊落差。

過去圖書館對於視障者服務囿於經費人力不足，尚且力有未逮，由中央到縣市各級公私立圖書館，僅有少數針對視障者服務之圖書館，有相對完整之館藏、設備與服務（薛理桂、林巧敏，2012）。但此現況勢必面臨考驗，因應《身心障礙者權益保障法》（簡稱身權法）於2014年6月4日修正公布，將第30條之1第1項擴大適用範圍，除原有之視覺功能障礙者外，更及於學習障礙者、聽覺障礙者或其他感知著作有困難之特定身心障礙者。教育部爰於同年11月21日修正《視覺功能障礙者電子化圖書資源利用辦法》為《身心障礙者數位化圖書資源利用辦法》，並指定國立臺灣圖書館為上開辦法之專責圖書

臺灣大學學術典藏資料庫

館，推動身心障礙者數位化圖書資源利用服務。

2015 年 2 月 4 日修正公布之《圖書館法》，則增訂第 9 條第 2 項，授權中央主管機關就圖書館辦理視覺、聽覺、學習及其他閱讀困難障礙者等特殊讀者之圖書資訊特殊版本之徵集、轉製、提供及技術規範等事項訂定相關辦法。接連的法規修訂，圖書館勢必面臨推動視覺功能障礙者、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之圖書資訊服務。前述感知著作有困難之視覺障礙、聽覺障礙、學習障礙及其他感知著作有障礙者，因其身心靈之缺損或不完全，較難以接觸常態資訊文本內容，隨著時代之進展，圖書館有責任藉由輔具、新興科技與專業人員服務，進一步弭平讀者因生理限制而難以取用資訊的缺憾。

有鑑於此，本文目的在於探討國內公共圖書館因應此一知識取用平等趨勢與相關法規要求的前提下，公共圖書館對於提供身心障礙讀者服務的看法與營運問題。關注之問題重點在於：「圖書館對於提供身心障礙讀者服務的認同與瞭解程度？現行圖書館提供之館藏資源與資訊查詢方式為何？圖書館已提供哪些身心障礙讀者服務事項？開展此項服務之意願與可能面臨的困難？」為探究上述問題，本文首先採文獻分析探討國內外圖書館提供身心障礙讀者服務情形，並藉由深度訪談方式，瞭解國內圖書館實務作業現況與意見，綜合文獻評析與實務探討，提供國內圖書館推動身心障礙讀者服務未來發展建議。

貳、文獻分析

1993 年「聯合國身心障礙者機會公平標準規則（United Nations Standard Rules on the Equalization of Opportunity for Disabled People）」呼籲讓身心障礙者享有與一般人等同接觸資訊的機會，享受人類文化成果（Nelson, 1996）。我國亦於 2007 年修訂《身心障礙者保護法》更名為《身心障礙者權益保障法》，並增修條文捍衛身心障礙者與一般人享有等同的地位（林聰吉，2010）。2014 年 6 月 4 日新修正公布之《身心障礙者權益保障法》第 30 條之 1 對於資訊接觸權益保障之「身心障礙者」解釋，含「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」。（身心障礙者權益保障法，2015）。據此定義，本文所稱之「身心障礙讀者」亦以視覺、學習、聽覺障礙者或其他「感知著作有困難」之特定身心障礙者為範圍。至於其他障礙狀態尚未造成對於著作之感知有困難之身心障礙者，未列入《身心障礙者權益保障法》第 30 條之 1 之保障範圍，亦非本文探討範圍。

前述「身心障礙讀者」一詞英文以「people with disabilities」統稱之，但早期圖書館針對特定障礙族群，在文獻中經常使用「特殊讀者」（special readers）一詞，例如在《圖書館法》第 9 條第 1 項所稱：「特殊讀者」乃指「視覺、聽覺、學習及其他閱讀困難障礙者」。圖書館使用「特殊」一詞，係指其閱讀需求特殊，而非身份特殊之

臺灣大學藝術圖書館

故。然時至今日，「特殊讀者」一詞比較不受身心障礙團體青睞，為配合法規用語並避免外界對於「特殊」詞義的負面聯想。本文採用「身心障礙讀者」一詞，通稱感知常態文本資訊有困難之使用者，俾與《身心障礙者權益保障法》用語呼應。

一、圖書館身心障礙讀者服務理念

根據衛生福利部統計，截至 2015 年底，臺灣地區領有身心障礙證明（手冊）者共計 115.5 萬人，較 2014 年增加 13,973 人，占總人口比率為 4.92%，障礙人口比率有逐年增加趨勢（衛生福利部統計處，2016）。隨著臺灣高齡化社會到來，因生理老化產生之閱讀障礙，雖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有閱讀障礙的族群。

圖書館不僅是資訊自由的象徵，也是實現社會公義的社會教育機構之一，當國家政策進行資源分配時，如果未能考慮到正義與公平性原則，將可能造成資源集中在少數人或是先天即屬較有利的地區，造成資訊富者愈富，貧者愈貧的不公平現象（莊道明，2001，頁 48）。為了消弭條件不足與弱勢者取用資訊的障礙，不僅需要有國家法令保障不同族群平等權益，更需要推動政策提升民眾對於身心障礙者的瞭解，始能協助身心障礙者穩定身心並融入社會生活。愈來愈多的先進國家將身心障礙者服務列入福利政策之一，而圖書館身為社會機構也必須重視身心障礙者之相關服務，其服務理念包括（Yoon & Kim, 2012）：

（一）圖書館有社會責任保障身心障礙讀者取用資訊之權利。
（二）圖書館應提供身心障礙讀者各種資訊服務。
（三）圖書館應提供身心障礙讀者使用資料之輔助設備。
（四）圖書館應提供身心障礙讀者特定型式資料。
（五）圖書館應提供身心障礙讀者豐富的資料及閱讀服務。
（六）圖書館應提供身心障礙讀者終身教育課程，培養其生活能力。
（七）圖書館應運用數位科技提供身心障礙讀者新資訊。

過去對於身心障礙讀者服務著重於視覺障礙讀者，圖書館身心障礙讀者服務幾乎等同視覺障礙讀者服務，時至今日數位資訊時代，科技進展促使視覺障礙讀者服務日益提升；相對地，圖書館對於聽覺障礙、學習障礙、行動障礙等身心障礙者卻未等同重視，由於這些身心障礙者能閱讀紙本資料，因此其特殊需求經常受到圖書館忽略，但實際上這些身心障礙者取用圖書館服務的困難度，並不低於視覺障礙讀者（Lee, 2001），圖書館實有必要給予相同程度之關注。

不論是視覺障礙讀者或其他類型身心障礙者，都是圖書館身心障礙讀者服務之範疇，身心障礙讀者服務之規劃應事先評估身心障礙者之需求，與其使用圖書館可能產生之障礙（Nelson, 1996）。身心障礙者雖有資訊取用需

臺灣大學醫學術數位資料庫

求，但搜尋過程經常遭遇各種難題，雖然科技工具可帶給身心障礙者實質助益，但仍有待社會共同關心經營，圖書館不論是空間規劃、設備運用、資源服務或態度等，都應將身心障礙者之需求納入考量（鄭淑燕、賴翠媛，2010）。

有鑑於身心障礙者的個別差異極大，如根據其學習特質加以歸納，可發現經常出現的共同問題包括：「認知發展與學習新知有困難、學習動機低落、注意力與記憶力缺陷、缺乏應變能力、難以建立自身與周遭環境的友善關係，以及需要較長的學習時間等。」（Fernandez-Lopez, Rodriguez-Fortiz, Rodriguez-Almendros, & Martinez-Segura, 2013；朱惠甄，孟瑛如，2014）。

因此，針對學習或閱讀障礙者，可以利用將圖形轉換成文字以結合語音、調整顏色與對比、將聲音以警告訊息或是字幕閃示、放大文字及圖形、改變圖文排版、提供資訊內容其他表徵等方式，強化學習障礙者的閱讀成效。目前多有以電腦作為閱讀平台的電子文本內容，加上輔助閱讀軟體輔導學習，例如有語音讀報軟體、螢幕閱讀軟體（如 NVDA、JAWS）、放大鏡軟體等（蔡明宏，2013；朱惠甄，孟瑛如，2014）。在寫作上，可以協助確認目標字詞與文意組織，例如可以加上字詞註記與解釋，或是利用圖示擬大綱及組織學習內容之軟體（概念構圖軟體）等（陳怡君，2010；莊億惠，2010；楊曉玲，2011）。

二、圖書館身心障礙讀者服務內容

圖書館因應身心障礙讀者資訊需求，提供館藏資源、空間設備以及各項服務措施，但各圖書館服務對象與宗旨不同，其業務發展重點自是有所差異。國際圖書館協會（IFLA）為倡導資訊平等取用的理念，2005 年曾公布《圖書館身心障礙者服務評估清單》（Access to libraries for persons with disabilities-Checklist），作為世界各國圖書館推動身心障礙讀者服務的基本工具，可視為檢驗圖書館提供身心障礙讀者服務最基本的要求。此份文件由 IFLA 之「圖書館服務劣勢族群常設委員會」（The IFLA Standing Committee of Libraries Serving Disadvantaged Persons, LSDP）所編訂，提供對於建築、服務、資料與工作規劃的基本指導原則（The International Federation of Library Associations and Institutions, 2005）。以下參採此份文件綱要，並參酌相關文獻所述作業概況，提列圖書館開展此項服務之內容與要求：

(一) 資訊取用環境要求

圖書館入口、廁所、樓梯、電梯和專用空間均能考量符合不同類型障礙者使用。使用輪椅者要能順利到達館室所有的空間，視障者應能憑藉導盲杖或導盲犬尋路；聽障者能與圖書館員溝通；閱讀障礙或有其他閱讀問題讀者，可在圖書館中找出可閱讀的方式。建議資訊取用環境符合下列要求（IFLA, 2005；Westbrook, 2011；The Association for

臺灣大學學術期刊論文

Specialized and Cooperative Library Agencies, 2015）：

1. 圖書館外部環境

身心障礙者應能安全且輕易進入圖書館建築，如果主要入口無法便利進入，應提供另一個可讓身心障礙者進出的門，備有自動門、斜坡道和電話。此外，建築必須檢視：

⑴採國際指標符號標示殘障車位，車位接近圖書館入口。

⑵入館沿路有清楚易讀的路標或指引設施，並注意入館路徑無障礙且照明良好。

⑶入口處地面平坦，但不能採用過於光滑的路面，樓梯設有斜坡，且斜坡兩側有扶手。

2. 圖書館內部環境

對於使用輪椅、拐杖或助步器的使用者都能從門口進入，視障者可由聲音或導盲設施引導進入館內。內部空間必須符合（IFLA, 2005）：

⑴門前不設門檻，方便輪椅者進入，且入口寬廣讓輪椅有迴轉空間。自動門可感應輪椅高度，或是按鈕設計考量輪椅者需求。

⑵入口安全檢查處的空間和設施，考量能讓使用輪椅或助步器者進入。

⑶館內臺階採用鮮明對比的顏色，樓層平面圖提供點字或是聲音導引。

⑷電梯照明良好，具備點字按鈕與圖示符號，並提供同步廣播設備，電梯按鈕高度能讓輪椅者碰觸到。

⑸館內至少有一間無障礙廁所，專用廁所需有清楚圖示指引方位，廁所入口與門的大小能讓輪椅者無礙進入，廁所內空間可讓輪椅迴轉，並讓輪椅者自助換坐至馬桶座位，馬桶沖水桿與緊急安全通知鈕的高度考量輪椅高度，洗手台、鏡子高度恰當可及。

3. 閱覽相關設施

圖書館各樓層空間應該都能讓不同障礙者順利進入，如果圖書館空間不只一層樓，應為輪椅者設置升降機或斜坡道。理想上，書架高度考量輪椅者可及性問題，或是提供取書服務。閱覽室考量一定數量閱覽桌與電腦桌可供輪椅者使用。閱覽設施需求，包括（The Council for Museums, Archives and Libraries, 2002；IFLA, 2005）：

⑴閱覽空間條件：要有清楚而且易讀的指標，有配合輪椅高度的書架與走道設計，閱讀桌與電腦桌考量輪椅與助步器使用者需求，椅子扶手堅固且避免複雜設計，並有專人提供身心障礙讀者服務。

⑵流通櫃臺條件：設計有不同高度的櫃臺或是可調整高度的櫃臺，為聽障人士提供感應線圈系統（induction loop system），設置年長及身心障礙者適用座椅。

⑶兒童室條件：有清楚圖形標示指引，提供顏色與觸覺設施引導讀者至兒童室，書架間為無障礙通道，備有供身心障礙兒童使用之電腦，書架與繪本區考量輪椅高度取用問題。

⑷身心障礙讀者閱覽室條件：身心障礙讀者閱覽室資料至少包含：有聲書、易閱讀圖書、點字書與大字體

臺灣大學醫學術期刊資源

圖書，專室空間可集中提供身心障礙者各種特殊版本閱讀資源，提供舒適座椅，採光與照明充足，並備有各種閱讀輔具。

(二) 供應資料媒體格式

圖書館館藏發展需要兼顧特殊文本徵集需求，館員需要瞭解如何從其他圖書館取得並分享彼此館藏資源，館藏徵集身心障礙者使用的圖書資源型式，包括（The Council for Museums, Archives and Libraries, 2002；Beaton, 2005；IFLA, 2005）：

1. 有聲書、有聲報紙與期刊；
2. 大字體印刷書；
3. 容易閱讀之圖書；
4. 點字書；
5. 配有旁白或手語的錄影或 DVD；
6. 電子書；
7. 觸覺圖畫書。

圖書館資源多以數位方式提供使用，閱覽空間必須具備電腦與適合的設備，並訓練館員具備設備操作與問題諮詢能力。社會福利機構往往有操作特殊閱讀電腦軟體與輔具的資訊或訓練，圖書館可與類似機構合作。館內電腦相關設備之運用，必須考量（The Council for Museums, Archives and Libraries, 2002；IFLA, 2005）：

1. 電腦高度考量輪椅者使用；
2. 備有特殊設計鍵盤，供身心障礙讀者使用；
3. 特定電腦配備螢幕閱讀程式，具備調整放大字體及同步發聲功能；
4. 特定電腦配備拼音、教學軟體，提供識字困難使用者使用；
5. 提供人員現場指導與說明。

(三) 服務與溝通方式

圖書館員與身心障礙讀者溝通必須清楚且用語精準，重要的是讓所有使用者感到受歡迎。圖書館員應留意身心障礙者，不只要克服身體障礙外，還有心理障礙，館員的溝通和表達需要專業訓練。館員應直接與使用者溝通，而不是透過旁邊的照顧者。圖書館簡介與導覽資料備有各種特殊版本型式，供不同障礙讀者使用。圖書館除了常態服務，身心障礙者需要的額外服務包括（Beaton, 2005；IFLA, 2005；Pinder, 2005）：

1. 提供家庭宅配服務給無法到館的個人；
2. 延伸服務到公共收容機構或安養照護場所；
3. 提供人員閱讀或掃描文本轉到電腦螢幕方式，供閱讀障礙者使用，並有閱讀障礙者諮詢服務。

雖然身心障礙讀者並非圖書館主要使用的族群，但基於資訊取用平等理念，即使是只占少數比例之族群，圖書館也必須爭取國家財政支持，推動身心障礙讀者服務工作，然而許多的改善可採最少花費或是不需要經費，即可達到成效，因為推動改變的行動，主要是來自館員的態度以及新思維的接受。

國內圖書館在提供身心障礙讀者服務時，多採附設視聽障服務中心、視障圖書分館、視聽障閱覽室提供服務。其中國立臺灣圖書館早於 1975 年 7 月

臺灣大學學術期刊論文

首先成立盲人讀物資料中心，圖書館改制後，更名為視障資料中心，1998 年成立「全國視障資訊網」提供視障資源的線上閱聽與下載使用。2011 年 12 月依《身心障礙者權益保障法》30 條之 1 規定，由教育部指定為負責推動及落實「視覺功能障礙者電子化圖書資源利用辦法」之專責圖書館，2012 年建置視障電子資源整合查詢系統，提供國內視障資源及單一整合查詢介面，2014 年因應《身心障礙者權益保障法》之修訂，繼由教育部指定為身心障礙者服務專責圖書館（國立臺灣圖書館，2015）。

國立公共資訊圖書館前身為國立臺中圖書館，於 2012 年遷至新館後，規劃設置「聽視障資訊中心」，提供有聲書、點字書、雙視圖書等館藏以及盲用電腦等閱讀輔具，並設置無障礙空間及環境，設有專線電話代借館藏資料與免費寄送服務。因該館以數位圖書館為發展趨勢，也與教育部、清大盲友會、臺北市視障家長協會及渣打銀行等單位合作舉辦「視障學生閱讀推廣計畫」，對視聽障讀者提供服務（宋雪芳，2012；國立公共資訊圖書館，2015）。

臺北市立圖書館於 1994 年設立啟明分館，不僅提供視障者進修、學習場所，亦成立視障專書資料區，蒐集國內外視障相關文獻、剪報等供研究視障議題者參閱，對視障者服務項目計有報讀、生活語音專線、啟明讀書會、口述影像、啟明之音，亦備有盲用電腦、閱讀輔具設備及電子視障資源（臺北市立圖書館啟明分館，2013；臺北市立圖書館，2015）。

高雄市立圖書館新館於 2014 年底揭幕啟用，新設成立視障資料區，提供點字圖書、有聲書借還及提供盲用電腦使用、弱視讀者桌上型擴視機等服務。在此之前，其新興分館早於 1992 年設有視障資料室，提供點字圖書、有聲書借還、盲用電腦教育訓練、說故事等服務、不定期寄送新書目錄，以及寄送圖書到家服務（高雄市立圖書館，2015）。

新北市立圖書館（原名臺北縣立圖書館）新館於 2015 年 6 月 30 日正式啟用營運，新館建築特色具備通用設計理念，建築環境符合無障礙服務要求，因應新館服務特性，館藏開始採購點字書、有聲書等特殊文本圖書資源，並於一樓設有點字資料室提供視障者閱讀服務（新北市立圖書館，2015）。

臺南市立圖書館中西區圖書館（原稱中西區分館）於 1985 年設置盲人資料室，館藏包括臺語與客家文學方面之數位有聲書，並提供點字書與視障圖書借閱，亦有盲用電腦輔助閱讀設備等（宋雪芳，2012；台南市公共圖書館網，2015）。

桃園市立圖書館前身為桃園縣立文化中心圖書館，於 1984 年成立盲人資料室，後更名為視障資訊室，提供紙本點字書及有聲書借閱，並設置盲用電腦 2 部，印表機 1 台、擴視機 2 部，亦提供視障者檢索網路資源。館藏資料有紙本點字書及有聲書。視障資訊室因使用率低，於 1985 年關閉，但仍提供資料借閱服務，凡領有身心障礙手冊之視

臺灣大學醫學圖書館

障者或提具公立醫院診斷證明閱讀困難者，皆可以郵寄、傳真、親自到館或委託親屬辦理借書證借閱視障資源並提供免費郵寄（桃園市立圖書館，2015）。

國內目前已提供視障服務之圖書館所認知的困難，不外乎營運管理、資源徵集與製作以及資源整合等三項問題。營運管理部分，包括：未正式編列預算以致經費不足、專業人員欠缺、無障礙環境（亦包含無障礙網頁）尚待加強等（翁婉真，2002；葉乃靜，2005；張博雅，2009）。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（章忠信，2006；張博雅，2009；林巧敏，賀迎春，2015）。

參、研究設計與實施

本文為瞭解國內圖書館對於推動身心障礙讀者服務之瞭解及其資源情形，採用半結構式深度訪談方式，進行訪問前先預設訪談大綱，將所有與研究有關聯的主題納入其中，訪談時依據真實情況及受訪者的反應，適時調整問題與內容順序，讓受訪者以自己語彙回應，採開放性問題為主。訪談大綱如下：

深度訪談對象共計 12 人，包括國內目前所有已設有專室或專人提供視障服務之國立圖書館與公共圖書館業務

表 1：深度訪談問題設計層面說明表

問題層面	訪談問題
服務型態與認知	目前提供身心障礙讀者服務之型態
	對於法規修訂圖書館身心障礙讀者服務之瞭解程度
館藏資源與提供檢索情形	特殊版本館藏資源類型及其取得管道
	特殊版本館藏資源編目與目錄查詢方式
	館藏資源徵集與整理的困難
讀者服務與空間設備情形	提供之身心障礙讀者服務事項或較具成效的服務事項
	讀者服務空間與設備符合身心障礙讀者需求情形
	身心障礙讀者服務工作最大的困難
業務規劃與未來發展	未來工作比較迫切需要推動的事項
	期許專責圖書館之角色與協助
	對於國內推動身心障礙讀者服務的看法或建議

臺灣大學學術期刊資料庫

主管或館員，共 8 人（S1-S8），因本研究探討問題偏向對於館務政策意見，故以訪談業務主管人員為主，邀約部門主管或是館長針對訪談問題提供館方現況與問題陳述，如主管人員並未涉入業務則由專責業務同仁接受訪談。另為瞭解尚無專室，但有受理服務之圖書館看法，立意選擇具代表性之圖書館業務主管，共 4 人（N1-N4）。訪談過程中，為避免重要資料的遺漏，皆在徵求受訪者同意的前提下，使用錄音設備全程記錄訪談的內容，以確保資料的正確性與完整性，並整理謄錄成文字電子檔，以利後續內容分析。本研究引錄受訪紀錄以代碼標示，將節錄之訪談內容置於引號「　」中，採不同字體以示區別，並以刪節號標示未節錄之冗長文字，於節錄內容後面，以括號（　）標示逐字稿出處，例如（S2：226-230）表示此段文字取自受訪者 S2 逐字稿第 226 行至 230 行，以資明確。

肆、研究結果與分析

一、服務型態與認知

(一) 圖書館提供服務類型

受訪圖書館服務對象為社會大眾，當中自然包括特殊需求讀者族群。受訪圖書館目前提供身心障礙讀者服務現況，有下列三種類型：

1. 設有專室，以服務視障者為主

圖書館之身心障礙讀者服務多數因考量視障者無法直接閱讀館藏資料，故目前以提供視障者服務為主，對於其他感知著作有困難之讀者，尚未提供具體服務事項。S2 陳述：「國內以前講身心障礙讀者服務，……可能只有在視障這方面，大家特別感覺到視障朋友在閱讀上遭遇到的困難比較多，針對視障這一塊稍稍有一點服務的成效，……至於其他障別，有些圖書館甚至連無障礙的基本環境設備都沒有。（S2：226-230）」

2. 設有專室，服務不同特殊需求讀者

已有部分圖書館將服務對象由視障者擴大至聽障者，或是有特別關注學習障礙者，甚至對於肢體障礙者也有考量無障礙設施的需求，目前圖書館已認知到需要特殊服務之族群，包括：視覺障礙、聽覺障礙、學習障礙以及肢體障礙者。相關陳述如 S3：「我們因為是聽視障中心，所以主要是視障和聽障的部分，……聽障因為使用一般資料比較沒有問題，所以館藏聽障資料是比較少的。（S3：22-29）」或者 S6 已擴大服務：「對象是以視覺障礙和學習障礙的讀者為主，有少部分讀者有多重障礙……就是有肢體障礙的問題。（S6：16-24）」

3. 雖無專室，但接受申請與接待服務

圖書館為提供特殊版本圖書資源、設備與專人服務，通常會設置專室讓身心障礙讀者感受尊重，但部分受訪圖書館資源條件較為有限，有曾經提供專室卻因使用率低而關閉，或因空間不足無力騰出專用空間。雖然目前並無專用空間，但是仍然接受讀者提出借閱申請，採郵寄資料服務，或是對於已到館讀者，採專人陪同方式提供服務。引述重

臺灣大學圖書館學術期刊專用

點意見如 N2：「雖然我們目前沒有設置專室，可是也有身心障礙讀者來館使用，我們也不可能拒絕這樣的讀者入館。（N2：15-16）」S5 說明情況：「我們目前對於到館的身心障礙讀者是有專人服務，用人力補足環境條件的不足，像讀者取書或是找書，我們都用專人陪同協助。（S5：71-73）」

(二) 對於擴大服務對象的看法

1. 認為尚未普及，需要由重點圖書館負責推動

受訪圖書館對於法規修訂後，認為身心障礙讀者服務範圍，雖已明訂為視障、聽障、學障以及感知著作困難者，但範圍太大，原本圖書館提供視障服務就已經無法普及，更何況擴大及於其他障礙讀者。因此，認為擴大身心障礙讀者服務範圍，並非所有圖書館能夠負擔，應該建立區域服務專責圖書館，無法所有圖書館皆能提供資源與服務。引述 S7 的說法：「我覺得現在普遍公共圖書館，應該絕大部分都還沒有意識到要對身心障礙讀者這樣的照顧，而且各地的資源也很不平均，……。未來應該要針對特定館，也不是普設，因為每個館狀況都不一樣，我覺得應該一區至少要有一個類似的資源中心，可以提供有需求的身心障礙讀者使用。（S7：193-198）」

2. 除服務視障者外，提供其他障礙類型讀者有困難

受訪圖書館也提出質疑原本圖書館服務視覺障礙者，已有資源不夠、人力不足等問題，加入其他障礙類型讀者，圖書館尚未建立相關知識與理念，對於其他閱讀障礙讀者服務瞭解不足，態度也不樂觀。例如 S7 與 S8 意見：「其實我們現在除了視障讀者服務這一塊，我們還沒有什麼想法……，我們很多基本概念還是比較缺乏。（S7：183-185）」、「我們只是針對視障朋友？還是身心障礙？……我比較知道的是視障朋友這部分。（S8：220-225）」

3. 知道法規修正範圍，但不知道如何提供其他障礙者服務

圖書館雖然認同法規修正保障所有障礙讀者平等取用資訊的權利，但是因為不知道該如何推動，亦缺乏專業指導，希望能有統一規劃或是編訂作業指引手冊等，降低圖書館因應改變的困難。引述相關意見如 S5：「我想大部分圖書館還沒開始做，多半就是不知道要怎麼做，也沒有上級機關在統一輔導和進行人員訓練。（S5：137-138）」又如 N2 提出：「因為法律已經有規定了，所以如果圖書館不提供這些讀者服務，應該就算違法，既然要做就應該要有個指引告訴大家怎麼做。（N2：97-98）」

二、館藏資源與提供檢索情形

(一) 館藏資源類型

受訪圖書館陳述目前主要的館藏類型及其特性，包括：有聲書、點字書、雙視圖書、大字書以及立體觸摸書。其中以有聲書較多，大多是採用自行錄製方式為主；另經由採贈管道購置有聲書。雙視圖書大多自行加工製作，以

臺灣大學圖書館期刊資料庫

兒童繪本為多，大字書則以來自採購為主；亦有少數的館別有來自視障機構贈送的立體觸摸書或教具。

(二) 特殊館藏取得管道

歸納受訪圖書館特殊版本館藏資源取得管道，包括：自行製作、採購以及贈送等。不同來源管道取得之資料特性，分述如下：

1. 自行製作

自行製作是視障資源主要的來源管道之一，點字書的製作，因市面上無專門出版機構，因此大多圖書館必須自行製作，經取得出版社的圖書電子檔後進行轉檔、校對及加工製作，或無法取得電子檔，需自行鍵檔製作。但是製作點字需要人力和設備，不少圖書館後來經費與支援減少，點字館藏就不再增加。

有聲書的部分，比較容易由志工或是工作同仁自行錄製，數量比較容易有成長。而雙視圖書因應學童閱讀需求，在採購兒童繪本進館後，可自行加工點字貼在原來繪本，成為雙視圖書。如 S1 所述的過程：「現在有一個比較新的就是做親子雙視圖書，就是在繪本上，因為字不多圖案很多，我們把內容文字一個字一個字打上去，印在膠膜上，然後貼在書上，圖不打，小朋友和家長可以互相溝通，我們可以自己製作，或委外製作。（S1：25-28）」

2. 採購

採購是最直接取得資源的方式，多數無能力自行轉製館藏的圖書館，是以採購方式為主，採購也是以有聲書為多，如 S3 提及：「有聲書可來自採購、製作、索贈，但坊間能購買的量不多。（S3：25）」而雙視圖書則是在採購繪本進館後，自行加工點字而成。採購的經費部分，多是在圖書館整體採購費下統籌分配，並無專門預算，也經常是依年度經費狀況變動。

3. 贈送

受訪者提及贈送來源也很重要，會主動捐贈者，通常是視障服務機構、政府專案計畫委託製作後分送，或是民間機構辦理推廣活動後捐贈；也有自己索贈的，可以索贈的來源，有來自視障團體、特教學校、社教機構、政府機關。如 S3 所述：「索贈的部分，我們會向啟明學校、愛盲定期要資料。（S3：26）」S6 則是：「會和一些視障團體或機構去做一些交流館藏，我們之前有跟無障礙有聲書協會，也有跟臺灣圖書館要過一些資料。（S6：22-23）」但贈送來源大多為短期且非定期贈送。

4. 委託製作

圖書館會因人力不足或是缺乏轉製點字書人才，採委託視障服務機構協助製作點字書或有聲書。如 S2 說明：「我們也會委託給視障服務機構承製點字書，幫我們做。（S2：44）」或者 S7 提到：「我們採編組就是跟一個視障協會請他們幫忙製作。（S7：19）」

(三) 特殊館藏資源編目方式

1. 編目與常態圖書完全相同，但以資料類型區辨

由於身心障礙讀者館藏多來自一般常態圖書的轉製，因此身心障礙讀者館藏資源的編目，大多與一般圖書相同，

臺灣大學醫學術期刊資料庫

但圖書館會加註資料類型，以識別其為特殊資源。引述代表性意見如 S2：「針對這些轉製的資源類型，我們會做書目的重製並編整在我們 Alef 系統。（S2：59）」至於 S7 也是：「沒有特別的編目方式，就跟一般圖書一樣，只是資料類型會特別拉一個類型區別。（S7：27-28）」

2. 與常態圖書相同分類號，但加上特藏號或排架序號

但也有圖書館會在分類號加上特藏號，便於專室集中陳列，或是在書背打上排架序號，例如 S3 說明：「編目都是照一般圖書分類與編目規則納到館藏目錄系統，但因為聽視障中心有家長反映如果用一般的圖書館分類，視障者不容易理解，所以我們會在書標下方加上一個序號，序號有點字，用序號排架，雖然一般圖書館的索書號還在，但等於多加一個聽視障中心的排架序號。（S3：32-25）」

(四) 特殊館藏目錄查詢方式

受訪圖書館陳述目前對於視障資源提供之查詢方式包括：

1. 圖書館館藏公用目錄與常態館藏一起查，但可限縮資料類型。

所有圖書館之特殊版本館藏均可在本身圖書館的公用目錄查詢，其作法如 S5 所述：「我們會將視障資料一樣鍵到館藏目錄系統，讀者可以在館藏目錄查詢，因為我們有用分欄鍵入資料類型為點字書，所以也可以用資料類型限縮檢索範圍，將所有點字書找出來。（S5：29-31）」

2. 圖書館網頁提供針對特殊版本館藏的目錄瀏覽。

有受訪圖書館的作法是在圖書館公用目錄外，另外在圖書館網站提供特殊版本館藏線上瀏覽，因為：「使用者在找的時候，並不用一般館藏目錄，而是用我們聽視障中心網頁的目錄，找到相對應的書號再到館內自己找，或是請館員幫忙找。（S3：39-40）」

3. 將特殊版本館藏轉成點字目錄，提供身心障礙讀者摸讀。

也有將視障館藏轉成點字目錄，供視障者查詢，如 S6：「我們有兩種目錄，一種是一般查詢就是在館藏目錄查詢，一種是用紙本點字目錄查詢。（S6：44）」

4. 書目匯入視障資源整合查詢系統，提供不只一館之視障資源聯合目錄查詢。

有受訪圖書館會將館藏匯入視障資源整合查詢系統，提供使用者在查詢本身館藏之外，可檢索不只一館的館藏資源，如 S2：「我們在視障電子化資源整合查詢系統，做了一個介接的功能，……我們會先在我們的（館藏）系統進行編目，再去把新增書目抓出來匯到整合系統，我們的視障讀者是從資源整合系統進行書目的查詢。（S2：61-65）」

(五) 圖書館館藏徵集整理問題

受訪圖書館認為在館藏徵集方面，經費與人力問題最嚴重，資料轉製過程也困難重重，各面向意見整理分述如下：

臺灣大學醫學術期刊資料庫

1. 經費不足

經費不足是視障資源徵集的首要問題，大多未編列特定經費充實視障館藏，多是依每年採購經費實際狀況分配，即使每年編列固定經費者，仍表示有所不足，無法符合該館視障館藏發展需求。因為「視障圖書製作成本其實很高，尤其是點字書的部份，……所以同樣的經費可以充實的館藏量本來就會比較少。（S7：32-35）」

2. 人力不足影響作業成效

人力不足亦是視障資源徵集的主要問題，多數圖書館視障服務專責人力嚴重欠缺，圖書館因編制上的問題，視障服務甚至僅有 1 位編制內員工負責管理業務，或是整個視障服務部門皆無正式編制，均為約僱人員及志工組成。比較嚴重的是 S8 提到：「現在愈來愈少有人會點字，所以愈來愈少可以做轉製的人力。（S8：68）」

由於缺乏人力及人員專業訓練，造成視障館藏徵集與整理工作難以推展。如 S1 所述：「困難就是書出得太慢……感覺好像都會慢半拍，比較沒有即時性，一本書要一個字一個字打，……經過轉檔、校對再出版，這個都是比較耗時耗力，原本不夠的人力就更吃緊。（S1：72-76）」

3. 徵集電子檔不易且授權有限制

在視障資源製作上，點字書的製作往往耗費許多人力資源及時間，若能取得出版品的電子檔，將能有效縮短製作的人力及時間。然而出版社基於商業考量，圖書館在徵集電子檔時，常有取得不易的情形。即若取得授權，仍有授權年限及轉製格式的限制。圖書館認為：「出版社如果能提供電子檔，可以進行內容轉製成有聲書或點字書，但是大部分的出版社都還蠻有疑慮的，所以在電子檔徵集的數量上，成績不是很漂亮。……如果可提供文字檔直接利用，那轉製的速度會快一點。（S2：87-92）」

4. 資源重複製作問題

由於目前視障資源缺乏有效的資訊交流平台，所製作的特殊版本資源，可能會重複製作，造成人力及資源的浪費。引述 S5 的陳述：「應該要有一個統一製作的資源中心，而不是讓每一個館自己發展館藏。如果有統一的資料製作中心，那每一個圖書館就是主要提供在地讀者的服務和推廣活動，就不會重複館藏建置。（S5：35-37）」

三、讀者服務與空間設備情形

(一) 較具成效之服務事項

受訪圖書館辦理各式身心障礙讀者服務活動，亦將服務事項擴展至館外與相關機構合作，歸納主要的讀者服務事項為：

1. 提供特殊館藏資源借閱

受訪圖書館均能提供特殊版本圖書借閱，多數讀者以借閱課外讀物為主。也有受訪圖書館表示由於點字書利用較為困難，點字書利用有降低趨勢，而有聲書的使用則有增加的趨勢。S4 說明該館借閱規定是：「每張借書證可借閱一般書 6 冊、點字書 6 冊。一般書每冊借期是 30 天；點字書每冊借期 60 天，

臺灣大學圖書館期刊授權

點字書可以用書面通訊、網路、電話、親自到館或委託親屬借閱。（S4：39-41）」

2. 提供資料免費郵寄服務

由於對行動不便讀者而言，出門到圖書館就是一種障礙，所以多數圖書館會提供資料免費寄送服務，方便不利到館或外縣市讀者，可以利用圖書館資源。加上：「郵局有一個瞽者文件服務，可以讓比較遠端或是外縣市的讀者，透過寄送的方式得到資料。（S6：74）」也有的是：「針對殘障者提供書香宅急便服務，只要有殘障手冊，我們就會提供免費寄送服務。（S5：61-62）」

3. 辦理研習活動充實讀者知能

許多圖書館都有開設研習班，例如辦理電腦系統、閱讀輔具使用、語言學習、才藝班、法規常識班等等，培養身心障礙讀者各項專長與資訊素養能力。典型者如 S8：「像最近就是辦蘋果手機 APP，手機裡面怎麼去上網，然後怎麼去尋找他要的資料，怎麼去買東西，要怎麼坐車，怎麼聽音樂，很多的課……。（S8：113-117）」

4. 建置網頁主題服務專區

圖書館也在圖書館網站上設置身心障礙讀者服務專區，提供各項相關數位資源、相關機關團體的網站連結，方便身心障礙讀者找到他們需要的相關資訊。如 S8 已將：「相關的視障資訊、團體資源放到圖書館網頁，所以要找資源的話，一進我們這邊，可以和相關資源網站連結。（S8：126-128）」

5. 辦理明盲交流活動

有受訪圖書館會舉辦明盲共讀會，進行互相交流，或是舉辦明眼讀者嘗試導盲服務，感受理解視障者的世界。作法如 S6 所述：「由視障者和明眼讀者共讀一本書，每一年他們會在年初時篩選書單，讓我們（圖書館）先去進行有聲書的錄製或是點字書的製作。（S6：76-77）」或是「像點字迷宮或是透過一些導覽服務的方式，去讓明眼讀者到這個地方參訪，體驗瞭解視障讀者的障礙。（S6：237-238）」

6. 將館藏或演講轉為數位提供線上服務

數位電子資源為目前服務的趨勢，許多圖書館將館藏或是活動轉化為數位內容，使讀者可在家中透過網路與電腦即能使用圖書館提供的資訊，增加讀者接觸資訊的廣度。如 S6：「我們所有的館藏，包含用心看電影、有聲書還有點字書，都放在電子圖書館上面，提供遠端存取和利用，讀者只要透過身分認證的方式就可以用。（S6：82-85）」

7. 手機 APP 資訊隨行服務

由於手機應用的普遍，圖書館也開發手機 APP，使身心障礙讀者透過手機即可下載數位資源，並可隨時隨地使用。引述 S1 所述：「電腦 APP 現在只要一開課，馬上就爆滿要學，因為我們 iphone、Android 都做得不錯，下載書聆聽就隨身帶著走，他們覺得現在這樣子對他們來講最棒。（S1：160-164）」

8. 與相關單位合作推廣活動

不少圖書館會和相關機構團體（例如：淡江大學、臺灣圖書館、無障礙科技發展協會等）合作辦理研習班或講座，提供身心障礙讀者更多元的學習

臺灣大學學術期刊資料庫

機會。如 S2、S6、S8 都有類似活動經驗。S8 提到：「暑假會合辦一些給視障者的電腦課程，……有一個智慧生活科技實驗室，跟他們合作開設，已經開設四個梯次的 iphone 使用課程。（S8：147-150）」

(二) 服務空間與設備符合情形

國內因建築法規要求，目前多數圖書館可符合公共建築無障礙基本要求，但隨著通用設計新觀念的導入，圖書館認同未來空間發展趨勢，但是既有空間很難一次改善，需要逐年調整，並由最重要的開始著手規劃改善。

1. 儘可能符合無障礙空間要求

因為圖書館是公共建築通常能符合無障礙坡道、無障礙廁所、無障礙電梯、專用停車位等一般公共建物無障礙要求，如果目前尚未符合也會列為優先改善設施，甚至有些圖書館也有電梯點字標示、聲播系統，但書架高度及走道寬度，多數尚未符合無障礙需求。如 S4 所述：「我們建築有無障礙設計，可以到每一個樓層，廁所也是符合要求的。但是書架和閱覽室過去都沒有考慮到身心障礙讀者需求，不像現在的書架可以讓讀者的輪椅進入和迴轉。（S4：53-58）」

2. 鼓勵採用通用設計

受訪圖書館表示除了符合無障礙環境基本要求之外，圖書館建築未來趨勢朝向通用設計理念，對於圖書館家具、走道寬度、地面坡度、櫃臺高度等，將儘量符合通用設計的考量，打造一般讀者與身心障礙讀者都舒適的服務環境。引述代表性意見如 S7：「通用設計這部分應該在整個館舍空間，有特別針對這樣需求去做規劃和設計。……其實對一個讀者來講，這個空間舒適與否，在通用設計上面，不管你是不是身障的朋友，一個這樣的空間，對任何人來講都會非常舒服（S7：56,108-110）」。

3. 提供身心障礙讀者專屬空間與設備

有些圖書館為身心障礙讀者設置專屬的空間或資料中心，使得身心障礙讀者可使用專屬相關設備，也比較不會干擾到其他讀者。專設空間的優點是有專人和閱讀輔具的提供，身心障礙讀者也能感受到專門服務的熱忱。如同 S8 所述：「我們櫃檯就會看到有人進來，如果是視障朋友的話，我們就會直接幫他導引，專人服務。（S8：132-133）」但是需要考量：「把提供身心障礙讀者服務的地點可以放在比較低的樓層，應該對身心障礙讀者會比較友善。（N2：83-84）」

(三) 提供身心障礙讀者服務的困難

受訪圖書館認為目前辦理身心障礙讀者服務經常遭遇的問題包括：

1. 對於身心障礙讀者需求瞭解不足

受訪圖書館認為館方對於身心障礙讀者的需求瞭解不足，也不太會操作閱讀輔具或設備，致使館員難以解決身心障礙讀者使用圖書館資源遭遇的瓶頸。問題在於：「我們也並不知道這些身心障礙讀者真正需要的資料是甚麼，所以應該要有身心障礙讀者服務需求的調查，知道他們需要甚麼，我們才來發展哪一些重點服務，才不會在經費已經不

臺灣大學醫學術期刊資源庫

足的情況下，又做了冤枉功夫。（N1：49-52）」

2. 人員缺乏專業訓練課程或輔導

圖書館人員多半缺乏提供身心障礙讀者服務的專業訓練，希望能提供相關訓練課程或專業指導，館員需要瞭解如何採購資料或設備、如何規劃特殊服務事項，以及如何和身心障礙讀者互動等專業知識，並希望能有共通作業制度或原則可供參考，讓第一線服務館員和相關工作人員具備服務專業能力。例如S3 提及：「我們沒有視障館員，我常常會覺得好像沒跟上視障者現在用的新配備，或者他們在使用一些資訊系統有問題，我也很難直接和他們溝通。有時報讀系統操作有問題，讀者跟我說哪些內容跑不出來，我也不知道如何解決。（S3：87-90）」

3. 缺乏持續性經費支持

圖書館表示原有經費已經捉襟見肘，但政府每年撥給的經費卻年年遞減，要提供身心障礙讀者服務有相當程度困難。S6 指出：「耗材很貴，像是點字膠膜、點字印表紙，……然後我們自己做有聲雜誌時，又需要壓片，又需要去買 CD，……現在政府在撙節經費的時候，每年遞減，經費短少又要做到以前一樣的業績內容，愈來愈難。（S6：160-181）」

4. 特殊館藏借閱對象身分判定困難

身心障礙讀者的身分確認有困難，目前身權法所規範的範圍太廣，圖書館很難認定，而醫生診斷證明又太過專業，非館員知識背景可理解。面對借閱特殊版本館藏權利的爭議，館員感到判定有難度。限定特殊版本資源使用對象是：「因為這些視障資料，都是屬於重製，重製的話是因為智財法有保障我們可以基於這方面的需求去做，可是我們並不大清楚讀者所敘述的障礙狀況，是不是真實情況。（S6：137-139）」但一般讀者不見得能諒解，特別是對於有聲資料的限制，往往造成一般讀者的抱怨。如 S6 所述：「有聲書資料非常昂貴，我們常常會被一般讀者騷擾，因為他們會希望可以獲得到這些有聲資料使用，那我們就只能用智慧財產權的這個限制去回答他，當然他也會告訴你說，我也是有繳稅的納稅人，為什麼我不可以使用用納稅人的錢所做出來的這些資料。（S6：199-203）」

四、業務規劃與未來發展

(一) 未來工作計畫重點

圖書館提到未來工作計畫重點，多半與前述碰到的問題有關，包括需要：

1. 加強館員教育訓練

圖書館表示需加強館員專業教育訓練，培養館員對於身心障礙讀者服務的理念與專業能力，以逐步改善圖書館服務態度與作業方向。如 S2 建議：「（訓練）起碼在館員服務的心態或認知上可以有比較正確的想法，在相關服務或相關環境改善方面都是逐步改善，背後還牽涉到經費以及政府的重視。觀念要先形成，才會有比較正確的政策。（S2：320-323）」

2. 改善圖書館空間設施

多數圖書館希望未來能改善空間環

臺灣大學醫學圖書館期刊書庫藏

境設施，有冀望未來籌畫新館時，納入身心障礙讀者需求設計，或是在既有館舍進行空間改善計畫時，新增設立身心障礙讀者服務專區，如 S4：「我們現有的館舍空間已經發展有限，無法給身心障礙讀者專屬的空間，市府有未來興建新館的計畫，新的館舍將有身心障礙讀者需求的空間設計納入規劃。（S4：73-75）」，代表圖書館對於改善身心障礙讀者服務環境的重視。

3. 發展資源中心建立合作網

受訪圖書館表示視障讀者的資源需求較不明確，且製作成本耗時耗力，若能設立地區資源中心或聯盟，可以進行各地讀者需求調查，落實館藏社區分析工作。再者，各地資源中心館藏可互通有無，建立館藏特色發展分工，也可促進本地區資源不足之小型圖書館之館藏量問題。如 S5 認為：「專責圖書館可以建立地區資源中心，在北中南找到合作圖書館，在每一個區域提供館藏建置經費，做分工典藏，但由專責圖書館集中採購，這樣比較節省整體採購經費成本。（S5：42-44）」

(二) 專責圖書館的角色與協助

受訪圖書館認為專責圖書館在輔導推動身心障礙讀者服務工作上，可以加強：

1. 提供專業人力培訓

圖書館期望專責圖書館能規劃提供館員專業訓練課程，使圖書館可順利開展身心障礙讀者服務。如 N1 說明：「專責圖書館可以提供身心障礙讀者服務專業的人才培訓，因為我們並不熟悉這部分的工作，如果有一個統一的機構，來幫忙做指導和人才培訓，這樣我們才有可能開始發展身心障礙讀者服務工作。（N1：86-88）」

2. 提供專業諮詢窗口

圖書館期望專責圖書館可建立專業諮詢窗口，使圖書館提供服務遭遇困難時，有可以諮詢的對象。如 S3 建議：「需要有專責圖書館開授館員教育訓練課程，也提供我們圖書館在服務碰到問題時，能有專業諮詢對象，現在有問題並不知道該去哪裡問。（S3：114-116）」

3. 進行業務檢視與輔導

圖書館期望專責圖書館可建立全國服務網絡，並定期進行專業輔導，協助圖書館規劃身心障礙讀者服務與相關業務。如 S4 認為：「既然是專責可以負責建立全國服務網絡，由專責圖書館提供館藏建置與作業指導，然後各地方公共圖書館負責在地服務，提供空間與辦理地方推廣活動。（S4：89-92）」如能直接到各區域圖書館訪視輔導，更能直接解決各圖書館的實務作業問題。

4. 提供特殊版本圖書資訊

圖書館期望專責圖書館可協助取得圖書資訊內容文字電子檔，或是統一轉製特殊版本圖書資源，以合作館藏資源分享方式，提供館際資料申請與資料寄送服務。「如果能有一個統合機構，統一和出版社爭取或洽談資訊內容電子檔的取得，視障讀者就可以很快閱讀這些及時的資訊內容，這是一般圖書館做不到的，專責圖書館應該去爭取出版社的授權。（S3：111-114）」因為各館經

臺灣大學醫學術期刊版權

費都相當有限，「自己的常態館藏經費都不夠，很難再製作特殊館藏，也不可能有人力和專業從事館藏資料轉製的工作。（S4：84-86）」，由專責統一機構集中資源發展，各館則藉由網路分享館藏資源。

5. 成立身心障礙讀者服務合作館聯盟

圖書館期望國立臺灣圖書館可以整合資源，發展區域服務中心，輔導地方指標性圖書館提供身心障礙讀者服務，並做為各地服務的據點，讓中央與地方分層負責，建立臺灣身心障礙讀者服務的合作館聯盟。如 S5 建議：「就像圖書館分區資源中心，建立分區的身心障礙讀者服務中心，……中央有計畫有經費在做，讓地方配合，……各區建立區域中心，逐步擴散往下發展，就能建立一個身心障礙讀者服務的網絡。（S5：108-114）」

(三) 對於身心障礙讀者服務未來發展建議

1. 制訂服務指南之必要性

受訪圖書館皆認為在發展業務之初，制訂服務指南有其必要性，可供圖書館發展身心障礙讀者服務作業參考，惟其內容在剛開始應該是一種作業指引，而非評估性的量化標準。「因為我們現在都不知道該怎麼做，……我們比較希望指南應該是指導我們如何做的內容性質，而不是一種評估性的標準。（N1：101-112）」

2. 建立觀念並宣導服務理念

受訪圖書館認為在推動身心障礙讀者服務時，除前述的建議之外，最主要是觀念的建立和宣傳，從圖書館行政決策者至第一線服務館員，目前對於圖書館身心障礙讀者服務對象與作法的認識不夠，需要在職教育訓練課程與意識推廣，才能提升圖書館全體人員都能瞭解身心障礙讀者服務的理念與內涵。因為：「每一個圖書館要意識到目前提供身心障礙讀者服務，是圖書館的責任而不是資源夠不夠的問題，即使沒有資源，就目前法規和讀者權益的保護本來就該做。（N2：113-115）」

伍、結論與建議

一、結論

綜合上述文獻分析與深度訪談結果，歸納研究結論分項說明如下：

(一) 目前提供身心障礙讀者服務之圖書館以服務視障者為主，設有專室提供專人與閱讀設備，即使尚無專室設置，也能接受申請服務。

(二) 法規雖已規範服務對象，但圖書館認為由視障擴及聽障、學障以及感知著作困難者範圍較大，目前服務資源與條件並不足。

(三) 特殊資源館藏以有聲書最多，除視障資源外，其他類型館藏尚未受到重視；館藏來源以自行轉製為大宗，但轉製費時且電子檔取得不易。

(四) 特殊館藏資源編目與常態圖書相同，但於編目紀錄加上資料類型區辨；館藏檢索可於公用目錄查詢，但另有紙本點字目錄或是特

臺灣大學學術期刊資料庫

殊館藏查詢系統。

(五) 館藏資源徵集缺乏持續經費支持且人力不足，轉製過程亦有電子檔取得不易問題。

(六) 圖書館提供身心障礙讀者服務事項，以館藏借閱與免費寄送資料最多，有各項研習與交流活動推廣，數位資源與行動閱覽服務則倍受青睞。

(七) 圖書館建築儘量符合無障礙空間要求，雖難以一蹴可幾，但多有逐年改善計畫，閱覽專室則備有閱讀設備。

(八) 圖書館提供身心障礙讀者服務，面臨無法掌握讀者需求、人員缺乏專業訓練、館藏借閱對象限制等問題。

(九) 圖書館認為加強館員教育訓練、改善圖書館空間設施以及建立資源中心是首要工作，制訂工作指南並加強觀念宣導是未來發展任務。

二、建議

根據上述研究結果，擬具我國公共圖書館未來推動身心障礙讀者服務建議：

(一) 責成縣市公共圖書館發展身心障礙讀者服務業務，中央專責圖書館進行定期輔導訪視：身心障礙讀者服務需要建置館藏與服務專業，可先由縣市級公共圖書館優先提供，中央專責圖書館則進行輔導訪視，協助各地方縣市級圖書館建立典範，並由縣市級圖書館推動各地方身心障礙讀者服務的理念與服務據點的延伸。

(二) 特殊版本圖書資源轉製採集中作業模式，發展全國身心障礙讀者服務合作圖書館聯盟：期望專責圖書館可協助取得圖書資訊內容文字電子檔，並統一轉製特殊版本圖書資源，以合作館藏資源分享方式，提供線上閱覽或是館際資料申請寄送服務。特殊版本圖書轉製所費不貲，與其讓各圖書館零星採購或轉製，不如由專責統一機構集中資源發展，各館則藉由網路分享館藏資源。

(三) 圖書館規劃課程，培訓第一線館員或志工具備身心障礙讀者服務專業能力：圖書館咸感受到圖書館工作人員或志工需具備身心障礙讀者服務知能的迫切性，可藉由請益身心障礙讀者或是身心障礙服務團體代表參與教育訓練課程設計，使圖書館提供身心障礙讀者服務人員具備專業知能。

(四) 公共圖書館宜善用網路提供線上服務，強化無障礙網頁設計可減少讀者取用資訊的限制：有鑑於身心障礙者行動較為不便，圖書館應儘量善用網路提供圖書資訊服務，專責圖書館可致力於整合性服務平台之建置，提供身心障礙讀者圖書資訊單一查詢入口。整合性書目平台不僅提供書目查詢，也鼓勵合作圖書館開放內容全文線上閱覽。整合性書目平台

臺灣大學圖書館期刊論文授權

由專責圖書館統籌規劃，公共圖書館則參與上傳目錄，並進行社區讀者系統使用教育訓練與資訊傳送服務。另為保障身心障礙讀者利用網路資源的可及性，應提升公共圖書館無障礙網頁檢測通過率，以維護身心障礙讀者取用資訊的權益。

（五）圖書館依循著作權法履行特殊版本授權使用對象限制，惟其身份認定須有作業彈性：低視能讀者未必有身心障礙手冊，但卻有閱讀特殊版本圖書之需求，圖書館應該採包容態度，對於未經著作權人同意之轉製著作，必須依循著作權法對於授權使用對象的限制，但對於來自採購且不違反出版社授權範圍下，可提供需要服務的讀者使用。

（後記：本文為國立臺灣圖書館「圖書館身心障礙讀者服務指南研究」計畫之部分成果，感謝國立臺灣圖書館委託研究。）

參考文獻

朱惠甄、孟瑛如 (2014)。資訊科技融入特殊教育現況與趨勢探討。*特教論壇，17*，52-71。

衛生福利部統計處（2016 年 3 月 08 日）。*身心障礙者人數按縣市及年齡別*。檢自 http://www.mohw.gov.tw/cht/DOS/Statistic.aspx?f_list_no=312&fod_list_no=4198

宋雪芳（2012）。視覺功能障礙者電子化圖書資源利用研究。國立中央圖書館臺灣分館委託研究報告（編號：cci1010604-02）。新北市：國立臺灣圖書館，檢自 http://viis.ntl.edu.tw/dl.asp?fileName=public/Data/412217165971.pdf

李秉宏（2014）。*身心障礙者接觸資訊相關法制之研究：以接觸著作內容相關規範為中心*。未出版之碩士論文，東吳大學法律學系碩士在職專班，臺北市。

身心障礙者權益保障法（2015 年 12 月 16 日）。檢自 http://law.moj.gov.tw /LawClass/LawAll.aspx?PCode=D0050046

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。

林聰吉（2010）。我國視障圖書政策之分析：人權保障的觀點。*臺灣圖書館管理季刊，6*(2)，27-34。

桃園市立圖書館（2015）。*視障服務*。檢自 http://www.typl.gov.tw/ct.asp?xItem=122969&CtNode=1380&mp=1

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。

臺灣大學學術期刊資料庫

高雄市立圖書館 (2015)。*視障讀者服務*。檢自 http://www.ksml.edu.tw/content/index.aspx?Parser=1,11,113,59

國立公共資訊圖書館（2015）。*聽視障資訊中心*。檢自 http://www.nlpi.edu.tw/ReaderService/Utility/TheHandicapped.htm

國立臺灣圖書館（2015）。*視障資訊中心簡介*。檢自 http://www.ntl.edu.tw/ct.asp?xItem=3745&CtNode=745&mp=10

張博雅（2009）。*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*。未出版之碩士論文，國立臺灣大學圖書資訊學系，臺北市。

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。

莊道明（2001）。從圖書館普遍性與公開性的服務精神論圖書館身心障礙讀者服務。*中國圖書館學會會報，66*，47-57。

莊億惠（2010）。*資訊科技輔助教學對國小自閉症學童功能性詞彙學習成效之影響*。未出版之碩士論文，國立臺中教育大學特殊教育學系，臺中市。

陳怡君（2010）。*電腦融入故事結構教學法增進國小輕度智能障礙學生閱讀理解成效之研究*。未出版之碩士論文，國立新竹教育大學特殊教育學系，新竹市。

新北市立圖書館（2015）。*總館樓層簡介*。檢自 http://www.library.ntpc.gov.tw/MainPortal

楊曉玲（2011）。*資訊融入詞彙教學與文句脈絡詞彙教學對識字障礙學生識字學習成效之比較研究*。未出版之碩士論文，國立屏東教育大學特殊教育學系，屏東縣。

臺北市立圖書館（2015）。*啟明分館簡介*。檢自 http://www.tpml.edu.tw/ct.asp?mp=104021&xItem=1140157&CtNode=58132

臺北市立圖書館啟明分館（2013）。*臺北市立圖書館啟明分館簡介資料*。臺北市：臺北市立圖書館。

臺南市公共圖書館網（2015）。*中西區圖書館*。檢自 https://www.tnml.tn.edu.tw/portal_o85_cnt_page.php?button_num=o85&folder_id=5&cnt_id=1&sn_judge=1#main

葉乃靜（2005）。*多元文化下的資訊行為研究*。臺北市：文華。

蔡明宏（2013）。*超媒體與多媒體電腦輔助教學對教導國民小學智能障礙學生跨領域教學成效之比較研究*。未出版之碩士論文，國立彰化師範大學特殊教育學系，彰化市。

鄭淑燕、賴翠媛（2010）。身心障礙者使用圖書館所需服務之探討。*東華特教，43*，13-17。

薛理桂、林巧敏（2012）。視障圖書資源服務現況與相關法規之探討。*大學圖書館，*

臺灣大學學術期刊資料庫

16(2)，20-39。

Beaton, M. (2005). Glasgow City Council: library, information and learning services for disabled people in Glasgow. *Library Review, 54*(8), 472-478.

Fernandez-Lopez, A., Rodriguez-Fortiz, M. J., Rodriguez-Almendros, M. L., Martinez-Segura, M. J.(2013). Mobile learning technology based on iOS devices to support students with special education needs. *Computers & Education, 61*, 77-90.

Lee, Y. S.(2001). *Accessible library services for people with disabilities: model for Korean libraries* (Doctoral dissertation). Retrieved from http://discovery.ucl.ac.uk/1382396/1/394932.pdf

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

Pinder, C.(2005).Customers with disabilities: the academic library response. *Library Review, 54*(8), 464-471.

The Association for Specialized and Cooperative Library Agencies (ASCLA). (2015). *Standards and Guidelines*. Retrieved from http://www.ala.org/ascla/asclaprotools/asclastandards/standardsguidelines

The Council for Museums, Archives and Libraries.(2002). *Library services for visually impaired people: a manual of best practice*. London: The Council for Museums, Archives and Libraries.

The International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA).(2005). *Access to libraries for persons with disabilities-Checklist*. The Hague: IFLA Headquarters.

Westbrook, D. W. (2011). *An exploratory report on the history of services to people with print disabilities in British Columbia*. Retrieved from http://www.bcla.bc.ca/aig/sppd/Exploratory%20History.pdf

Yoon, H. Y.,& Kim, S. Y.(2012). On the improvement of the Copyright Law of Korea for library services for persons with disabilities. *Journal of Librarianship and Information Science, 45*(2), 140-152.

臺灣大學學術期刊資料庫