

國內圖書館視障讀者服務發展

宋雪芳

壹、前言

網路世代的科技發展迅速，讓一般人獲取資訊管道呈現多元化，除了有大量文字外，更有豐富多樣的圖像媒介。1993年（民國82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。我國政府在推動e化社會過程中，也同步重視數位落差（digital divide）問題，為加強推動減少數位落差，行政院國家資訊通信發展推動小組（National Information and Communications Initiative Committee, NICI）特別成立「縮減數位落差指導小組」進行「縮減數位落差四年計畫（民國94年至97年）」，力求創造一個能夠公平使用資訊科技的環境與機會，讓每個人都能夠不受教育、經濟、區域、身心等因素限制，改善其生活品質。一直以來，圖書館界為減低數位落差也貢獻相當多心力；除了關心各類型讀者的資訊尋求行為及其資訊需求，也提供資訊弱勢讀者許多特別的服務。而在這些資訊弱勢族群中，視障者所面臨的數位落差問題較之其他人

更為複雜，除了電腦輔助設備問題、網路環境對視障者也充滿阻礙；視障者雖然可以藉由螢幕閱讀軟體來閱讀網頁文字資訊，但對網路上豐富多元的圖像資訊卻無法享用，進而產生無法弭平的數位落差。世界智慧財產權組織（World Intellectual Property Organization, WIPO）於102年通過保障視障者資訊接觸權益之「馬拉喀什公約」（Marrakesh Agreement），顯示視障者閱讀權益保障已逐漸受到國際間重視。我國衛生福利部統計處統計至104年底，我國身心障礙者人數為114.8萬人，占總人口4.9%，其中視覺障礙者約有5.7萬人；這些「少數而重要」的視覺障礙朋友如何取得最新資訊與圖書資源，成為現今強調公平正義的臺灣社會，不可忽視的一環。

圖書館讀者服務隨著人類智識及時代的脈動，從閉架到開架式服務，從服務大眾到關懷小眾；臺灣圖書館界對視障讀者的服務也在近四年創下劃時代的一步。教育部於100年12月15日依據同年6月29日所公布修正之〈身心障礙者權益保障法〉第30-1條規定，發布「視覺功能障礙者電子化圖書資源利用辦法」，並指定當時的國立中央圖書館臺灣分館（現今



為國立臺灣圖書館)為視障專責圖書館，負責規劃辦理視障電子化圖書資源服務事項，包括資源徵集、編目、典藏、閱覽服務、推廣與研究，及館際合作等。該館透過「強化視覺功能障礙者電子化圖書資源利用中程發展計畫(民國101-104年)」積極推動。加以103年6月〈身心障礙者權益保障法〉再度修訂，將資訊接觸權益保障對象之「視覺功能障礙者」，擴大修訂為「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」；因應此法條文之修正公布，原「視覺功能障礙者電子化圖書資源利用辦法」於同年11月改名為「身心障礙者數位化圖書資源利用辦法」，並擴大服務對象至「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」，同時教育部亦指定國立臺灣圖書館為落實及推動「身心障礙者數位化圖書資源利用辦法」之專責圖書館，致力推廣身心障礙者終身學習。讓該館於這四年落實推動，逐步強化視障資源、建置資訊整合平臺、推廣視障者終身學習及視障機構合作交流等，建構了數位與圖書館資源結合的無障礙學習空間，落實保障視障者閱讀權益，讓全國圖書館視障者服務走進另一個里程碑。

貳、回顧圖書館視障讀者服務

回顧圖書館視障讀者服務(Library Services for the Blind)得溯及18世紀前，視障者幾乎無書可讀，直到西元1830年，Lois Braille發明點字之後，才漸漸有視障者書籍。但由於教育不夠普及人們對

點字的認識不多，視障者書籍之缺乏不言而喻，中外皆然。過去臺灣傳統社會中視障者曾是一群被遺棄的弱勢，幾乎沒有受教育的機會，盲人教育的創辦歸功於英國籍基督教長老教會傳教士甘雨霖牧師(Rev. William Campbell)於民國前22年在臺南市新樓教會設立訓練院教授盲人點字技術、點字聖經及祈禱文、音樂、手工藝等。民國前12年為使盲校植根永續發展，移交臺南慈惠院接辦改名盲人教育部，至此盲人教育始有穩固的基礎。民國11年由臺南州政府接辦，改名為臺南市立盲啞學校，為臺灣地區盲啞學校的先驅，歷史亦最久(張文鐸，民79)。盲啞合校制為早期的盲人教育政策，至57年實施分校制，盲校改為「啟明學校」。隨著盲童就讀國校混合教育政策的推動，打破長期以來的隔離制，也突顯盲人過去只有學校教育而無社會教育的不均等現象，盲人社會教育的任務需由圖書館挑起重責大任。69年政府公布〈殘障福利法〉，規定省縣市政府應按需要，設立或獎勵民間設立盲人讀物出版社及盲人圖書館，至此，盲人圖書館設立始有法律依據。

首先設立盲人圖書館的是臺北市立圖書館，圖書館於52年在當時臺灣省盲人福利協進會之會址(現為臺北市盲人福利協進會)設「盲人點字圖書室」，提供視障讀者點字書借閱，亦兼製作點字書。其後於75年大同分館新館落成時，正式成立「盲人圖書資料中心」，增添設備，擴大對視障者推廣知識服務，提升視障者生活品質。爾後於83年在啟明學校舊址

正式成立啟明分館，成為第一所以視障者為主要服務對象之公共圖書館。該館藏以有聲書、點字書、雙視圖書、大字圖書、點字電子圖書為主，設置有擴視機、盲用電腦及視障電子圖書館（<http://blind.tpml.edu.tw/>）供視障讀者使用；每月出版「啟明之音」有聲雜誌供視障朋友免費訂閱，並提供生活語音專線及二線免付費讀報專線，以及有聲書讀書會等服務。

國立級圖書館首設則屬國立中央圖書館臺灣分館（現為國立臺灣圖書館，簡稱國臺圖），該館前身係日治時期「臺灣總督府圖書館」，二戰後成為臺灣省圖書館是兼具公共圖書館與研究圖書館雙重服務功能的國立圖書館。該館於64年設立盲人讀物資料中心（現為視障資料中心），以製作出版點字書及有聲書，並提供視障資料流通借閱、參考諮詢及舉辦多元終身學習課程等服務為主要業務；77年率先使用盲用電腦，隔年建立BBS資訊站讓視障讀者更方便地利用、查詢資料。100年12月經教育部指定國臺圖為全國視障專責圖書館，負責落實及推動視障電子化圖書資源整合與應用；101年3月起啟動為期4年之「強化視障者電子化圖書資源利用中程發展計畫」，致力建構數位與圖書館資源結合的無障礙學習空間，以保障視障者閱讀權益。最受關注的是於102年完成視障資源單一查詢窗口「視障電子資源整合查詢系統」，提供國立公共資訊圖書館、國立清華大學盲友會、國立彰化師範大學圖書館及淡江大學盲生資源中心等國內主要視障機構資源查詢。103年又與國家圖書館

與臺北、高雄2所市立圖書館建立視障資源合作關係，並提供一般圖書資料延伸查詢服務，擴大資源查詢範圍。目前該系統已累計近5萬筆書目資料，除作為視障機構資源整合與交流平臺，另提供視障者主題圖書精選及個人圖書借閱、預約紀錄與館外借閱郵包處理進度即時查詢等增值服務，是目前國內視障資料最豐富、服務功能最完整的視障資訊系統。

該館為加快視障資源製作速度，主動徵集文化部、國家教育研究院等政府機關及遠流、聯經、玉山社、城邦等多家出版機構出版點電子檔案，作為視障資源製作素材；並獲得渣打國際商業銀行與左腦創意行銷公司共同捐贈視障有聲書418種；拍攝由視障生擔綱演出與錄製旁白的宣導短片，透過溫馨訴求邀請社會大眾支持捐贈相關視障資源。國臺圖並舉辦「視覺功能障礙研究論文獎助」甄選，相關研究成果將有助於圖書館視障資訊服務業務推展（國立臺灣圖書館，民102）。

參、國內機構提供圖書資訊資源服務之現況

以國內機構提供圖書資訊資源服務之現況，發現國內視障相關單位於不同領域，在不同時空階段為視障者提供服務，相互之間有著多元、密不易分的關聯度。其下就國內多數視障相關機構依服務與資源的提供類型分為圖書資訊資源單位、教育研究單位、政府機關及其他相關服務單位4類。



一、圖書資訊資源單位

(一) 專責圖書館

100年6月公布之〈身心障礙者權益保障法〉第30-1條揭示：中央教育主管機關應依視覺功能障礙者之需求，考量資源共享及廣泛利用現代化數位科技，由其指定之圖書館專責規劃、整合及典藏，以可讀取之電子化格式提供圖書資源，以利視覺功能障礙者之運用。前項規劃、整合與典藏之內容、利用方式及所需費用補助等辦法，由中央教育主管機關定之。崇此，100年12月教育部發布「視覺功能障礙者電子化圖書資源利用辦法」，同年12月26日指定國立臺灣圖書館為上開辦法之專責圖書館，負責推動及落實視覺功能障礙者電子化圖書資源利用。為推動相關服務及落實相關規定，國立臺灣圖書館（簡稱國臺圖）於101年至104年推動「強化視障者電子化圖書資源利用中程發展計畫」，以「強化視障者電子化圖書資源徵集，豐富館藏」、「辦理視障者電子化圖書資源編目及典藏，建置資源共享平臺」、「改善視障者閱覽設施，營造無障礙閱讀空間」、「獎勵視障相關研究，推廣身心障礙者資訊服務」及「建置視障資料單一查詢窗口，提升資源可及性及便利性」五大目標推展視障者圖書資訊服務。具體成果包含：

1. 整合及強化身心障礙資源：推動政府出版品電子檔之徵集；充實資源教室內容，提供遠距服務；委託製作電子點字書、有聲書及雙視圖書，上傳至「視障電子資

源整合查詢系統」；購置紙本書及出版品電子檔案，縮短身心障礙資源轉製時程；購置身心障礙圖書加工耗材；積極參與及推動有關立法委員、教育部及經濟部智慧財產局等單位所召開法制修正與建議等相關會議，爭取身心障礙者閱讀權益。

2. 建構身心障礙數位圖書館單一窗口：強化視障電子化圖書資源整合查詢系統，擴充介接身心障礙資源資訊系統；建置出版品數位版權管理（Digital Rights Management, DRM）系統，加速電子資源上傳與利用；改善行動服務輔助軟體功能，貼近身心障礙者的閱讀需求；持續分類編目及管理身心障礙圖書資源，並針對各身心障礙機構資源進行書目整合與優化。
3. 推廣身心障礙讀者服務：購置身心障礙者閱讀輔具等資訊設備，提供無障礙利用環境；與公私部門之身心障礙服務機構、特殊教育學校合作，舉辦身心障礙者終身學習課程，延伸本館服務據點，提高服務效能；舉辦身心障礙者服務人員及志工專業課程訓練，強化服務專業知能與技術；與大學校院或身心障礙團體合作，針對身心障礙者服務創新情形、各障別閱讀輔具之應用、數位化資源轉製技術與發展趨勢等

主題，透過學術研討會等方式，進行學術交流；委託學者專家辦理「身心障礙者使用數位化圖書資訊特殊版本相關規範之研究」，以因應〈圖書館法〉第9條第2項修訂後相關子法研議；委託學者專家研訂「圖書館身心障礙讀者服務指南」，提供國內圖書館及服務單位參考與依循；鼓勵身心障礙相關研究優良論文及計畫書撰寫，落實身心障礙服務支援與研究獎助機制；行文各國、高中學校（含特殊教育學校）、縣市教育局及各身心障礙服務機構，推廣身心障礙資源利用；透過與企業公益合作，爭取社會資源挹注，推廣身心障礙服務；擴大辦理「強化視障者電子化圖書資源利用中程發展計畫」4年執行成果發表會，促進身心障礙服務機構之經驗交流與分享。

4. 加強館際合作：建置國內身心障礙資料的合作典藏機制，擬定身心障礙資源製作年度重點工作規劃；印製身心障礙資訊服務宣傳摺頁、海報等，郵寄圖書館、大專校院特殊教育中心、身心障礙學校、團體及專家學者等，並利用各種媒體管道，行銷推廣本館各項服務；召開身心障礙計畫諮詢委員會、身心障礙機構館藏發展合作會議、委託研究案審查會議及論文獎助審查會議等；與相

關身心障礙機構及協會合作辦理各項閱讀推廣服務。

（二）公共圖書館及大專校院

圖書資訊資源單位主要以公共圖書館、大專校院專責機構為主。公共圖書館中，除專責圖書館－國臺圖外，另有國立公共資訊圖書館（簡稱國資圖）、臺北市立圖書館（簡稱北市圖）啟明分館、高雄市立圖書館（簡稱高市圖）新興分館、桃園市立圖書館（簡稱桃市圖）視障資訊室及臺南市立圖書館（簡稱南市圖）中西區分館是關注視障資源較早亦較多的圖書館。國臺圖從其前身（國立中央圖書館臺灣分館）時期即致力於視障資源的提供與服務推動，就資源各方面（紙本點字書、有聲書、電子點字書、電子有聲書）可說是國內最為完善之適合視障使用之圖書館。國資圖相較之下，點字書資源較少一些，但有聲書資源館藏量與國臺圖差不多。而直轄市圖書館中，北市圖啟明分館除了線上點字樂譜以及雙視圖書之外，館藏類型較為平均且豐富，紙本點字書、有聲書、電子點字書、有聲報紙等資源之館藏量皆超過2,000種。高市圖新興分館的資源種類相較於北市圖啟明分館較少一些，僅有紙本點字書和有聲書兩種。桃市圖及南市圖中西區分館則有少量有聲書及近千冊的點字書。大專校院機構中包含國立清華大學、國立彰化師範大學、淡江大學、國立交通大學等以製作提供視障者圖書教科書資源為主。其中國立清華大學盲友會及淡江大學盲生資源中心皆為專責服務單位，資源豐富；而國立彰化師範



大學以錄製國高中人文社會學科之教科書為主；大專用書方面則為輔助性質，每年會提供新書目錄給視障讀者，每半年會編製新的有聲書訊，並有工作人員負責撰寫新書摘要。國立清華大學盲友會則以錄製國高中理工科教科書為主，兩校皆致力於在學期中完成國高中教科書錄製並提供借閱；至於大專生用書則因範圍較廣，難以全部錄製完成，因此改為先錄製現有盲生就讀科系所需的教科書；而淡江大學近年致力盲用點字書和盲用電腦研發；國立交通大學擁有電子有聲書（MP3）資源，但資源網頁因顧及版權問題，所以只提供給擁有殘障手冊者使用，因此視障讀者數位化之著作權相關議題，是目前亟需解決的重要議題。

二、視障教育專門機構

國內視障教育專門機構主要有3所，一是臺北市立啟明學校，擁有數位圖書館（需要註冊會員），同時也提供心理諮商的服務；二是私立惠明學校，此單位免費收容視覺障礙及多重視障兒童，給予完整的國民教育及日常生活訓練，以培養獨立生活的能力，此外也提供較特殊的音樂教育、盲聾啞視聽雙障教育；三是國立臺中啟明學校，為臺灣第1所提供盲人點字教育的學校，目前正積極研發雙視圖書資源，並且已擁有點字書逾千本。大專校院學系與附屬單位，此類別之單位大致可分為兩種，一種為特教中心，如中原大學特殊教育中心、國立東華大學特殊教育中心等大專校院之特殊教育中心，此類單位主要指一般從事特殊教育相關職業的人

們，如何去教育身心障礙人士（特別是指大學學生），並且提供較多的心理諮商方面服務。其他如國立陽明大學醫學工程研究所、國立臺東大學特殊教育學系、國立臺灣師範大學特殊教育學系，上述這些單位都是屬於學術研究性質，整體而言也較為理論，比較不是直接接觸身心障礙人士的第一線，而是研究對視障者有幫助的成果。

三、政府機關（行政法規）

此類型機構主要提供身心障礙人士的相關法令，或是相關資源（輔具、導盲犬管理等）。例如內政部社會司身心障礙者福利科、教育部特教小組、臺北市西區特殊教育資源中心、臺北市政府社會局第三科身心障礙服務。而內政部多功能輔具資源整合推廣中心則是重於展示各式輔助視障者生活工具、家具等。

四、其他相關服務單位

國內視障民間機構團體的形態多樣，包含宗教團體、私人機構等，所提供的服務相當多元，如生活及職業重建、輔具提供、心理諮商、醫療照護、視障者圖書資源、導盲犬服務、眼疾治療資訊等。此外也提供如何與視障者相處、協助視障者的相關知識，以及與視障者相關之法規，宣導視障者的權利，部分機構也不僅僅只服務視障者，而是服務所有的身心障礙者。部分國內視障民間機構團體有圖書館（室）或圖書資訊資源，包含類型有紙本點字書、有聲書、電子點字書、數位有聲書、線上點字樂譜、有聲樂譜、有聲報紙、雙視圖書、電子報和普通的紙本圖

書，而其中紙本點字書、有聲書、電子點字書、電子有聲書占資源類型多數，雙視圖書也占了一小部分。

肆、視障服務之資源形式

就視障者使用資源形式而論，視障者受限於視覺障礙，必須透過觸覺與聽覺來認知外界事物，其最常使用的閱讀媒介為點字與有聲書，是圖書館視障服務的基本館藏。隨著科技發展，數位點字書、數位有聲書（例如MP3或DAISY格式）、電子書等電子資源以及網際網路的興起，提供不受時空限制之資訊使用途徑，有效提升視障者的獨立自主性與公平擷取資訊的機會。除了點字與有聲書外，為了讓視障生與明眼人之間能一起分享閱讀的樂趣，及推動視障生家庭親子共讀，而有雙視書。除了大字書之外，其下三種為視障者的主要資源。

一、點字書

點字自1829年由法國Louis Braille發明，以二排三列共6個凸點來代替字母。臺灣中文點字書是以注音符號所組成，幾個注音符號拼起來才成為一個字，其所點寫成的點字書本篇幅比普通書多三倍以上，加上紙張比一般書本厚，因此藏書空間較普通書庫大。早期點字圖書製作分為鋁片製板及模造紙製版，由於製作過程繁瑣、成本昂貴，加上必須由受過點字文字專業訓練的明眼人員翻譯，因此數量成長緩慢。94年國立編譯館進行「數位點字書資訊網」建構，將該館歷年出版品，應用點字轉譯技術，轉譯為數位點字版本，作

為視障者專用的電子書，具備「點字」與「有聲」雙重功能，更能滿足不同視障者的個別需求。隨著資訊科技發達，利用電腦程式可將點字與一般文字作轉換，透過點字觸摸閱讀機，讓視障者也可利用文字與一般人溝通（財團法人愛盲基金會，無年代）。此外，為了增加點字書的數量，並提高便利性，國臺圖與淡江大學盲生資源中心合作，請求各出版社給予支援，提供書籍的原始編輯數位檔案，經排除原始檔案的控制碼及整理補充缺檔資料，再將其轉換成點字資料，將書籍檔案校對出版，供全國視障者及各個相關單位透過視障資料中心網站隨時取讀。

二、有聲書

點字閱讀需透過點字學習並熟練技巧，未受過點字教育者，無法使用點字書；因此，有聲書成為更普遍化、大眾化的閱讀媒介。65年起，國臺圖於國立中央圖書館臺灣分館時期即委託淡江大學啟明社社員，大量義務錄製有聲圖書（錄音帶），由於錄音帶的體積較點字書小，攜帶方便，成為早期視障者獲得資訊的常用載體。有鑑於傳統有聲錄音帶在聽讀及搜尋資訊有其不便，隨著視障用電腦技術發展，有聲書數位及網路化成為趨勢，目前常見的有聲資料為MP3、MP4及DAISY。MP3、MP4是一種高效的電腦音頻編輯方案，具有高密度與需要較小傳輸頻寬的特性。數位有聲書除了真人錄製語音外，也可透過文字轉語音（text to speech）加以製作。國內工業技術研究院資訊與通訊研究所前瞻技術中心開發視障



有聲書系統，讓書籍文字檔案透過上傳軟體加密儲存於伺服器，再由視障者透過網路下載及自動語音合成，接著將聲音檔存進一般的MP3，即可隨時隨地聽讀，降低視障者的學習落差。歐美先進國家的有聲書圖書館於85年（1996年）5月成立 DAISY Consortium，宗旨為透過訂訂國際有聲書標準，利用最新主流科技，製作方便聽讀的數位有聲書，供有閱讀障礙者使用。DAISY為Digital Accessible Information SYstem的縮寫，DAISY無障礙有聲書是指透過一個多媒體文件的製作標準，將文字和語音或圖片同步展現，讓使用者易於讀取，達到隨心所欲使用的有聲書。無障礙有聲書與一般有聲書的不同，主要有可跳躍式選取章節或主題、便利標記重點、多重選擇播放速度及視覺與聽覺同步呈現等。

三、雙視書

雙視書是指同時顯示點字及文字，讓明眼人可以看到視障者觸摸的點字位置是什麼文字。許多視障者家庭成員是明眼人與視障者的組合，提供雙視圖書有利於推動親子共讀計畫，一方面讓明眼人能觀看口述，視障者也能「摸」書共讀。後天失明的人觸覺較先天失明者不敏銳，雙視圖書可成為他們學習點字的起點。雙視點字書是在點字上方併附國字顯示，其頁面呈現形式有三：一為普通書加點字透明膠膜；二是點字書加手工書寫，以利普通班老師教學；三是雙視點字圖書，是將國字檔在普通印表機列印國字後，再以點字印表機印上點字碼。除公共圖書館外，還有

財團法人普立爾文教基金會致力於推動相關服務，該基金會於87年成立雙視點字童書館，是國內第1個以視障兒童為主要服務對象的點字童書館，館內的每一本書是以透明膠膜打上點字後，再剪貼於童書上，一方面可以讓視障生觸摸點字，另一方面則可以讓陪讀者也能同時閱讀書上的文字與圖畫。該館藏書逾五千冊，種類豐富，包含英文及雙語之雙視點字童書，可提供視障生更多的學習英文的管道。

伍、圖書館的視障者讀者服務

圖書館的視障者讀者服務隨著時代的演進不斷的精進與人性化、科技化。除了資料的借閱、讀報服務、推廣活動，並有相關輔具設備的提供。

一、資料借閱

圖書館為考量視障者的方便，除到館借閱，通訊借閱也是視障讀者服務的基本業務。從《盲人教育與盲人圖書館》一書（黃文新，民70），可一窺過去國臺圖於國立中央圖書館臺灣分館時期，盲人讀物資料中心早於民國64年展開通訊借閱的過程。

- （一）調查臺灣地區受過教育的盲人並造冊，按址郵寄點字圖書及有聲圖書目錄，並附寄申請書以及借書單。
- （二）有意借書的盲人，覓妥保證人之後，填寫申請書、保證書及欲借閱書單，寄回圖書館，即可收到書。
- （三）為避免調查造冊有遺漏，託中廣公

司利用每週四的啟明時間廣播介紹。

(四) 除書面手續外，亦可電話告知所要借的書，由館員代填借書單。

目前視障圖書館提供視障讀者透過「警者文件」方式借還書，亦即，只要是視障者郵件，都可透過郵局免費遞送。讀者可以電話、通信、傳真等方式申請，一般而言，九成以上的讀者都以電話提出申請，少數年輕族群會透過電子郵件借書。

二、讀報服務

報讀是指在視障者身旁的人代替其眼睛，將所見所聞告知，由於視覺資訊包羅萬象、報讀的難易程度不盡相同，通常可分為三大類：

- (一) 書報報讀：直接將報章雜誌、書籍的文字「唸」出來給視障者「聽」讀的服務。
- (二) 基本報讀：對於視障者生活中簡單視覺資訊的即時告知，如公車號碼、物品位置、衣服顏色、周邊景物等。
- (三) 深度報讀：任何視覺屬性的傳播媒介之影像報讀，如電視、電影、博物館展覽、自然景觀、乃至教科書插圖等，讓視障者了解視覺呈現的文化符號意義，也就是視障「口述影像」服務。

前二項報讀在各級學校均是以社團、義務方式提供服務，圖書館則藉由完整的館員及志工制度，輪班替館內的視障者服務。深度報讀則需經過專業的符號轉換訓練、媒體語言訓練，加上理解視障者如何

認知語言與視覺，並學習報讀標的之專業知識，才能提供真正的視障「口述影像」服務。

85年，北市圖啟明分館設置服務專線開始提供報讀服務，每天上、下午共有6位志工支援視障者透過免費電話，任選當日14份報紙及當期雜誌特定內容，每通電話限時20分鐘。有視障股票族天天打電話來了解股票的行情變化，也有人只聽棒球新聞。目前設有生活語音專線及二線免付費讀報專線，服務廣受視障者的歡迎與肯定（小面族，民90）。啟明分館亦提供「口述影像」服務，安排適合視障朋友的藝文活動，邀請導讀老師帶領視障朋友以口述的方式「用心看電影」，以期擴展視障朋友的閱聽視野，協助參加者體會電影的聲光特效、演員的表情動作、導演精心設計的橋段，用心感受影片中人物、場景、聲效及劇情內容，藉由互動式的探討，深刻體會導演真實表達之意涵及分享看電影的樂趣。

三、推廣活動

視障者福利及教育之推動，初期為培養其適應社會能力並自力謀生，使其融合於社會，增進與一般人士互動的機會。因此，早期推廣活動以鼓勵視障朋友參與社會活動及提升生活技能為主，例如，53年起北市圖於城北分館舉辦盲人點字、穿針、象棋比賽，另配合每年12月5日舉辦「保眼愛盲日」及「保眼愛盲週」活動；75年起改在大同分館辦理，同時促請臺北市盲人福利協進會理事會發起盲胞會員參與，依其個人興趣與專長，舉辦各種比賽



及才藝表演，共襄盛舉。圖書館為延伸視障者學校教育之外的社教場所，因應網路資訊科技及電子化圖書資源的發展，推廣活動以多元終身學習為目標，提供視障者繼續教育的管道，以充實各項符合現代社會環境之各項技能，並落實提供視障者公平閱讀權益及資訊取用之機會。例如：

- (一) 點字教學班：教導中途失明及不會使用點字之視障人士熟悉點字，增加繼續學習的機會。
- (二) 電腦教育訓練：教導妥善利用資訊和輔具，在生活、學習、溝通，拉近與一般人士操作電腦的距離，促成「視障教育資訊化」之實現。
- (三) 網路資源應用：提升視障學生資訊素養，精進運用資訊科技能力，縮短數位落差。
- (四) 電影聽賞：由老師旁白電影場景、文字及動作描述。提供視障者多元社會參與管道，豐富其生活內涵並促其融入社會。
- (五) 讀書會：提升視障者閱讀的深度與廣度，透過參與讀書會活動，達到與其他人共讀、共享之目的，並讓視障者領略作者創作的心情。

除上述推廣活動，圖書館還會應用RSS的功能，提供讀者訂閱圖書館活動訊息、好書推廣（含點字書、有聲書）資訊等。

四、設備

早期圖書館提供的輔助設備大致分為

弱視輔助用具（如閱讀放大機）及聽讀用具，隨著技術發展，科技性輔具的應用顯著改善視障者在就學、就業及生活上的不便，提升其生活品質以及獨立生活的能力，進而達成教育均等與平等就業的理想。目前圖書館常見的視障類輔具有放大鏡、擴視機，視觸轉換機、錄放音機、DAISY播放器、點字觸摸顯示器、中英文自動閱讀機及盲用電腦等。此外，由於國內相關法規的修訂，使得無障礙廁所、無障礙電梯、無障礙動線規劃等，都成為圖書館提供視障服務需考量的必備設施。

陸、視障讀者服務相關法規之演進

立法是保障視障者權益最大的保護傘。視障者的讀者服務是小眾服務，若無法規的訂定供圖書館依循，則圖書館視障服務恐怕沒有今日之精緻。視障者所需之圖書資源多仰賴圖書館或視障服務機構，為了消弭其在資訊取得機會之落差，相關法規之制定至為重要。國內現行有關視障圖書資源利用法規，包括〈身心障礙者權益保障法〉、〈著作權法〉、「身心障礙者數位化圖書資源利用辦法」（原為「視覺功能障礙者電子化圖書資源利用辦法」）、〈圖書館法〉等。〈身心障礙者權益保障法〉係針對視障者資訊取用權益所訂定之法源，其前身為69年制定之〈殘障福利法〉，當時已明訂省（市）、縣（市）政府應按需要，設立或獎勵民間設立盲人讀物出版社及盲人圖書館；86年修正為〈身心障礙者保護法〉，96年修正為〈身心障礙者權益保障法〉增修條文捍衛

身心障礙者與一般人享有等同的地位。考量視障者應享有一般國民待遇，即平等接受教育及完整之圖書資源之權利，100年1月參照〈圖書館法〉規定，具體明定中央教育主管機關應依視障者需求，就資源共享及廣泛利用數位科技，由其指定之圖書館專責規劃、整合及典藏，以可讀取之電子化格式提供圖書資源，以利視障者之運用。為落實此規定，教育部於100年12月訂定「視覺功能障礙者電子化圖書資源利用辦法」，並指定國立臺灣圖書館為前述辦法之專責圖書館，負責視障資源徵集、編目、典藏、閱覽服務、推廣與研究；103年6月〈身心障礙者權益保障法〉再度修訂，將資訊接觸權益保障對象之「視覺功能障礙者」，擴大修訂為「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」；原「視覺功能障礙者電子化圖書資源利用辦法」改名為「身心障礙者數位化圖書資源利用辦法」，並擴大服務對象至「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」，國立臺灣圖書館方能在政府指定下成為專責圖書館，致力落實推動身心障礙者終身學習。

柒、結語

95年（2006年）聯合國通過〈身心障礙者權利公約〉（The Convention on the Rights of Persons with Disabilities），明文保障身心障礙者的生命、平等、自由、受教、工作與參政等各種基本人權，強調尊重差別，接受身心障礙者為人類多

元及人性的一部分，鼓勵身心障礙者有參與社會的權利（唐宜楨、陳心怡，民97），而圖書館視障讀者服務發展的終極目標，就是讓每一位視障人士都盡可能和一般人一樣，無論在何時何地，都能夠暢通無阻、隨心所欲地取用各種資源，回歸正常生活、有工作、有社交，以盡展所長貢獻社會。對於各類讀者權益的維護，「圖書館權利宣言」（The Library Bill of Right）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」，〈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，在尊重視障人士資訊需求的大原則下，讀者服務的規劃應擴大層面，強調「以人為本」，解決「人」在資訊取用可能面對的不便，即圖書館的服務及環境，應將各種使用者的元素及需求考慮在內，而不只是考慮到較多數的使用者，讓視覺、聽覺、學習及其他閱讀困難障礙者都能與一般讀者享受資訊無礙的權利。



參考文獻

小面族（民90年6月29日）。鬧區中的心靈角落—訪台北市立圖書館啟明分館。身心障礙讀者服務資訊網電子報，160。檢自 <http://disable.yam.org.tw/node/883>

財團法人愛盲基金會（無年代）。視障情報站。檢自 http://www.tfb.org.tw/new/knowus_6.html

國立臺灣圖書館（民102年12月13日）。啟動資訊閱讀力，E同邁向新視界。檢自 <http://www.ntl.edu.tw/public/Data/312138511471.pdf>

張文鐸（民79）。保眼愛盲日之由來及盲人福利協進會成立之經過。臺北市立圖書館館訊，8(2)，74-78。

黃文新（民70）。盲人教育與盲人圖書館。臺北市：文史哲出版社。

唐宜楨、陳心怡（民97）。從《身心障礙者權利公約》來探討身心障礙概念的新轉向。身心障礙研究，6(4)，238-251。