

臺灣地區圖書館身心障礙讀者服務現況與意見調查

Survey of Current Conditions and Opinions on Providing 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教授

Professor, Graduate Institute of Library, Information and Archival Studies,

National Chengchi University

Email: cmlin@nccu.edu.tw

【摘要 Abstract】

臺灣地區因應「身心障礙者權益保障法」與「圖書館法」修訂後，圖書館將面對服務身心障礙讀者之要求。適值圖書館推動此項服務之際，有必要先行瞭解臺灣地區圖書館身心障礙讀者服務資源現況及其營運問題。故本文採用問卷調查法分析國內圖書館作業現況與資源條件，並輔以深度訪談探究現象成因。研究發現國內圖書館提供身心障礙讀者服務多侷限視障者服務，館藏資源與空間設備條件不足，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。最終綜合結果，擬具國內圖書館推動身心障礙讀者服務未來發展建議。

The amendment of the “People with Disabilities Rights Protection Act” and the “Library Act” has raised issues for libraries in protecting rights to information of people with disabilities in Taiwan. In order to further develop library services for those with disabilities, it is important to understand the operational and resource problems that libraries face. This study analyzes the current state of library resources and services for people with disabilities in Taiwan. Questionnaires were distributed to investigate the current conditions of libraries, and in-depth interviews with librarians were conducted in order to understand the challenges of providing these services. The results indicate that reader services for those with disabilities in libraries are focused on the visually impaired, and that the collection resources, space, and relevant equipment are generally insufficient. Although online library resources are

available, interlibrary sharing information is clearly inadequate. Librarian training and counseling system need to be improved as well. Finally, this study provides several suggestions for libraries in developing user services for people with disabilities .

【關鍵詞 Keywords】

身心障礙者、特殊讀者、平等取用、圖書館服務

people with disabilities; users with special needs; equality access; library services

一、前 言

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）。為了消弭條件不足與弱勢者取用資訊的障礙，不僅需要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。尤其在網路與數位資訊發展後，一般民眾接觸資訊的機會更加便利，但對於原已處於資訊取用弱勢之身心障礙者而言，如果缺乏輔助與服務機制，其接觸與取用資訊的條件將更受限制，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。

通常人們以視覺及聽覺接收周遭資訊，但對於因視力、聽力或其他身心障礙導致無法接觸一般常規著作者而言，資訊的取用必須透過轉換的機制，例如視覺障礙者無法以既有視覺閱讀作品，一般文字必須轉換成觸覺符號（如點字）或聲音格式（如錄音），使其改用觸覺及聽覺感知。又如聽覺障礙者無法以聽覺聆聽聲音訊息，必須將原以聲音呈現之資訊或作品轉換為文字或手語表達內容資訊，使其改用其他知覺感知資訊。至於其他身心障礙者，則必須排除其障礙事項，傳達可接收之資訊。資訊傳播媒體與管道多是替身心健全者量身打造的環境，對於感知常規著作內容有障礙者並不友善（李秉宏，2014）。

為保護身心障礙者取用資訊的權利，臺灣「身心障礙者權益保障法」於2014年6月4日修正，將第30條之1第1項對於障礙者提出圖書資源需求，應優先提供的規

定，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（身心障礙者權益保障法，2015）。2015年2月4日修正公布之「圖書館法」則增訂第9條第2項，授權中央主管機關針對圖書館辦理視覺、聽覺、學習及其他閱讀困難障礙者等身心障礙讀者之圖書資訊特殊版本徵集、轉製、提供及技術規範等事項，需訂定相關辦法（圖書館法，2015），因應前述法規修訂，圖書館勢必面臨推動身心障礙者圖書資訊服務之要求。

適值國內圖書館發展身心障礙讀者服務之際，本文旨在透過調查研究，瞭解國內圖書館提供身心障礙讀者服務現況及其實務面臨問題，期許能提供專責圖書館規劃工作計畫以及各圖書館發展業務之參考。本文首先採文獻分析瞭解國外圖書館提供身心障礙讀者服務情形，接續以問卷調查方式蒐集分析圖書館身心障礙讀者服務資源與作業現況，並輔以深度訪談方式，瞭解圖書館人員對於推動業務之看法與意見，最後綜合文獻分析與調查研究結果，擬具結論與建議，提供國內圖書館推動身心障礙讀者服務未來作業規劃參考。

二、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。

「圖書資訊特殊版本」指專供身心障礙讀者直接或運用輔助設備可接觸之文字、聲音、圖像、影像或其他圖書資訊無障礙版本。此用語依循2015年12月7日教育部臺教社（四）字第1040162891B號令訂定發布之「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」第2條名詞定義，以「圖書資訊特殊版本」一詞，統稱身心障礙者可閱讀之版本。

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。過去對於身心障礙讀者服務著重於視覺障礙讀者，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，並不亞於視覺障礙讀者（Lee, 2001），圖書館實有必要給予相同程度之關注。有關國外圖書館提供身心障礙讀者服務整體概況分述如下。

（一）美國

美國 1973 年「復興法案」（Rehabilitation Act）通過，為減少社會對於身心障礙者之歧視，公共圖書館相繼配合法案，鼓勵館員學習手語為聽障讀者服務（Wiler & Lomax, 2000）。1990 年「身心障礙法」（Americans with Disabilities Act）強調服務機構需調整服務方式，確保身心障礙者取用資訊之平等機會，成為圖書館提供身心障礙讀者服務之基礎（Guder, 2010）。

溯自 1931 年「史慕特法案」（Pratt-Smoot Bill）授權美國國會圖書館（Library of Congress）負起為全美成年視障讀者提供圖書資料的責任；1966 年「史慕特法案」修正，將身體殘疾且無法閱讀常規資料讀者，列為該館服務對象，並成立區域圖書館提供視障與身障者服務，以期建立全國性視障與身障者服務體系。1978 年成立之美國國會圖書館視障及身障讀者服務部門（National Library Services for Blind and Physically Handicapped, NLS），提供錄音資料、點字書、點字雜誌、點字樂譜、大字體圖書等，借用數位和卡式錄音帶播放器、有聲書播放器等設備，每季更新提供新到圖書及參考資源清單，定期補充身心障礙讀者研究之主題書目及特殊資料指引（National Library Service for the Blind and Physically Handicapped, 2015）。在著作權特殊允許下，圖書館可將圖書及雜誌全文轉為點字書、數位點字書及數位音訊，透過圖書館合作網絡免費寄送，並建立「點字書及有聲讀物下載網站」（Braille and Audio Reading Download, BARD），提供視障與身障者線上使用（Library of Congress, 2015）。

美國公共圖書館所提供的身心障礙讀者服務採集中式行政管理模式，由政府經費支持，以國會圖書館為核心，集中統籌規劃針對視障者與其他身心障礙讀者服務，並透過全美區域性圖書館以及區域性圖書館分館向外輻射，形成綿密的服務網絡（National Library Service for the Blind and Physically Handicapped, 2015）。

區域性圖書館以舊金山公共圖書館（San Francisco Public Library）為例，設有「視障與閱讀障礙閱覽室」（Library for the Blind and Print Disabled）及「聽障服務中心」（Deaf Services Center），提供身心障礙者、身心障礙者親友及學者專家各項資源及服務。「視障與閱讀障礙閱覽室」備有點字書、有聲書、大字體書、閉路電視、螢幕放大閱讀器、掃描閱讀器等，並提供電話讀報及雜誌服務（San Francisco Public Library, 2015a）。「聽障服務中心」提供手語服務，備有手語、聽障文化、翻譯、教養、聽力喪失等相關主題之書籍雜誌與影音資料，亦有視訊電話及文字訊息電話，提供聽障讀者使用（San Francisco Public Library, 2015b）。另密西根州「華許諾視障及身障圖書館」（Washtenaw Library for the Blind and Physically Disabled），專門提供無法使用紙本的暫時性或永久性視覺障礙者及身體障礙者圖書資源，可借閱數位卡帶、數位檔下載、大字體、點字圖書雜誌、影音資料等，亦可免費寄送有聲書播放器、有聲書及雜誌予當地視覺障礙者，並透過電子郵件或電話等方式，指導讀者設備操作；另外亦準備學生適用之點字書及有聲書，陳列教育機構補助學生之免費教科書及老師推薦讀物等，甚至也與出版商合作提供需付費之視障及閱讀障礙學習資料（Ann Arbor District Library, 2015）。美國對於身心障礙讀者的服務，是中央與地方圖書館各司其職，分別發揮不同功能與工作重點。

（二）加拿大

加拿大自1898年即開始進行身心障礙讀者服務，除國家圖書館外，國家視障學會（Canadian National Institute for the Blind, CNIB）更扮演重要的資源轉製與提供角色。首先加拿大國家圖書館於1974年成立「身心障礙服務任務小組」（Task Group on Library Service to the Handicapped），1976年任務小組完成一份報告提交聯邦政府，建議如何改善國家圖書館對於身心障礙者服務，並提出國家至地方政府分層負責的體系。同年，任務小組調查加拿大圖書館界當時服務情形，發送問卷對象為館藏超過10萬冊之公共圖書館、大學圖書館、區域圖書館與省級圖書館、省級教育部門、盲人學校以及身心障礙團體，共寄發500份郵件，回收208份問卷。問卷統計顯示有將近60%的圖書館並未提供服務給身心障礙讀者。許多圖書館雖提供影音和特殊版本資料，但

僅是極小部分的館藏，亦無特別服務或專責館員協助身心障礙讀者。此份報告中建議應建立國家、省級及地方政府分層負責體系，國家圖書館負責政策規劃，地方公共圖書館負責在地讀者服務，並建議CNIB應擴展服務對象，除提供視障特殊版本資源外，應考量身障以及其他感知著作困難者的閱讀需求，CNIB亦應協助圖書館培訓專業服務人員，並持續進行測試與評估可用之閱讀輔助設備 (Sylvestre, 1976)。

2000年加拿大「促進紙本閱讀障礙者取用資訊工作小組」(Task Force on Access to Information for Print-Disabled Canadians) 研究報告，針對改善紙本閱讀障礙人士取用紙本與數位資訊障礙的議題，建議加拿大國家圖書館應該與CNIB合作，優先推動兩項要務 (Westbrook, 2011)。

1. 強化加拿大國家圖書聯合目錄 (AMICUS) 系統功能，提供特殊版本圖書聯合目錄查詢，促進視障與其他閱讀障礙者可直接線上檢索閱讀。
2. 加拿大國家圖書館與CNIB建立合作關係，國家圖書館協助解決應送存的政府出版品以及數位電子檔的取得，委託CNIB迅速轉製為特殊版本供全國身心障礙者取用。

2007年加拿大國家圖書館與檔案館 (前國家圖書館與國家檔案館組織整併) 對於閱讀常規文本有障礙者提供改善計畫，完成「平等取用計畫報告」(Progress Report on the Initiative for Equitable Access)，說明圖書館當時提供公平取用的調查結果，調查發現僅有少數公共圖書館設有專責館員協助身心障礙讀者，館藏資源格式以大字體圖書、錄音帶與有聲光碟為多，提供數位下載的電子書正逐漸增加可用比例 (Initiative For Equitable Library Access, 2009)。

加拿大國家視障學會 (CNIB) 於1936年成立之初，主要為提供製作點字書並郵寄視障者使用。1950年代發現有聲書的使用逐步增加，除了持續製作英語與法語的點字圖書，並採錄音帶錄製有聲書。1997年，CNIB推動人員訓練策略，加強工作人員轉製圖書特殊版本的能力，並開發更多視障閱讀輔助軟體 (Canadian National Institute for the Blind, 2016)。CNIB於2003年完成特殊版本圖書資源線上閱讀系統，可提供線上取用電子文本、數位點字與數位聲音檔。CNIB所建立之數位圖書館系統，也引入廠商產製的線上資料庫，例如將線上大英百科以數位技術轉製為DAISY有聲書。CNIB為促進特殊版本圖書資訊的流通，進而將館藏特殊版本書目記錄匯入國家聯合目錄 (AMICUS)。CNIB不只提供身心障礙者館藏資源與服務，也促進並發展有關產生、儲存、檢索特殊版本圖書資訊的基礎建設 (McGrory, Williams, Taylor, & Freeze,

2007)。加拿大視障圖書資源轉製服務，是由CNIB與加拿大境內各公共圖書館進行合作，透過各公共圖書館資助CNIB，CNIB則提供特殊版本圖書資源予各公共圖書館服務社區身心障礙讀者，形成互助互利的資源合作關係（Paterson, 2011）。

地方公共圖書館之服務，以哥倫比亞省立公共圖書館（British Columbia Public Library）為例，該館自1920年代開始服務視障者，1927年哥倫比亞省立圖書館曾調查境內公共圖書館的視障服務，發現大部分圖書館無法提供適當服務。除了典藏少數點字雜誌和參考書外，一般圖書館很難建置點字館藏。調查認為「最好的方式是在地區的大型圖書館中，提供集中式圖書服務，並透過郵寄方式執行圖書流通，採免費郵寄點字書方式服務」。故哥倫比亞省立公共圖書館開始提供省境內視障特殊版本資源製作與寄送服務，也協助學校轉製教科書供省內視障學生使用（Public Library Services Branch, 2010）。哥倫比亞省立公共圖書館肩負該省視障服務館藏取得與寄送服務，亦即擔任調查報告所建議之地方大型圖書館成為區域性服務集中的角色。

（三）英國

英國圖書館視障服務體系亦採集中式行政管理模式，其境內點字圖書、大字體圖書和有聲讀物等視障圖書資源的生產和供應，最早是由1882年成立的國家盲人圖書館（National Library for the Blind, NLB）、1868年成立的英國皇家盲人協會（Royal National Institute of Blind People, RNIB）和科立比錄音帶圖書館（Calibre Cassette Library）等三個機構負責，並以國家盲人圖書館（NLB）為統籌機構，各地方圖書館主要提供特殊資源館藏閱覽服務以及辦理各項推廣服務，促進當地視障者使用（Owen, 2007）。

英國圖書館專業組織則積極扮演促進身心障礙讀者服務的推手，重要的組織為「大專院校與國家圖書館學會」（Society of College, University and National Library, SCONUL）與「蘇格蘭大學及研究圖書館聯盟」（Scottish Confederation of University and Research Libraries, SCURL）。前者重視資源調查並督導圖書館提供服務；後者則側重促進各館之資源交流與共享（Joint, 2005）。SCONUL由蘇格蘭的學術、研究及公共圖書館所組成，工作目標是「提供並改善圖書館服務與設施，供應SCURL成員圖書館身心障礙讀者的需求」，不僅訂定服務標準，並規劃成員圖書館館藏的聯盟採購（Whyte, 2005）。SCURL成立宗旨是促進圖書館對於身心障礙讀者服務和設施的改善，SCURL也發展作業指標，以評估成員圖書館提供的設備和服務現況，並出版訓

練圖書館人員服務能力之工作指引，提升各館專業服務能力，SCURL最初雖以視障及身障讀者為首要考量，其後擴展服務對象至識字困難與聽障讀者（Pinder, 2005）。

此外，尚有「促進障礙者使用圖書館服務聯盟」（Creating Libraries Accessible to Users with Disabilities, CLAUD）為高等教育機構圖書館員為改善身心障礙讀者取用圖書資訊所成立之組織，CLAUD每年召開會議，探討諸如資訊科技輔助、圖書館無障礙建築等改善身心障礙讀者取用資訊的相關課程（Creating Libraries Accessible to Users with Disabilities, 2016）。CLAUD網站提供連結至特殊組織或是專業技術機構網站導覽，也考量圖書館服務自閉症、聽障、閱讀障礙學生之需要，在網站提供實用的服務資訊（Robertson, 2007）。

英國地方公共圖書館服務體系，以Glasgow地區為例，設有36所圖書館與學習中心，統整規劃送書到家的服務，對於所有圖書館和學習中心實施建築物升級計畫，分年逐步推動圖書館建築無障礙改善措施，並加強館藏建置與人員訓練。Glasgow地區公共圖書館網（Community Library Network）的每一所圖書館和學習中心，能推薦各館讀者需要的圖書，轉製為特殊版本（Beaton, 2005）。Glasgow地區公共圖書館也組織讀書會，藉由閱讀分享促進身心障礙者人際交流與社交機會。第一線館員的教育訓練很重要，館員應對態度決定讀者對於圖書館的印象，教育訓練應讓館員知道如何和聽障人士溝通，讓身心障礙者在館內感到自在（Charles, 2005）。英國公共圖書館的身心障礙讀者服務，最大特色在於有聲資料之製作，尤其能提供有聲報紙服務，滿足身心障礙讀者獲取及時新穎的新聞資訊。

（四）臺灣

目前國內各類型圖書館中，除大專院校設有特殊教育資源中心之大學圖書館與特殊教育學校圖書館提供校內師生相關圖書資源之外，其他開放社會大眾提供特殊版本圖書資源服務之圖書館依其類型可區分為：

1. 國立圖書館，如：國立臺灣圖書館視障資料中心、國立公共資訊圖書館聽視障中心。
2. 直轄市及縣市立圖書館，如：臺北市立圖書館啟明分館、高雄市立圖書館及其新興分館、新北市立圖書館、臺南市立圖書館、桃園市立圖書館。
3. 私立圖書館，如：中華光鹽愛盲協會、財團法人愛盲基金會、財團法人普立爾文教基金會。

國立臺灣圖書館因應「身心障礙者權益保障法」之修訂，於2014年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）。過往國內探討身心障礙讀者服務文獻，主要以視障服務為主，林巧敏與賀迎春（2015）曾分析國內公共圖書館視障館藏資源與服務型態，視障館藏資源以類比有聲書（錄音帶）最為普遍，其次為數位MP3有聲書、紙本點字書；而電子點字書少有圖書館典藏，而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服務最普遍，其它服務事項不多。在設備方面，有四成圖書館未配置盲用電腦及閱讀輔具，顯示公共圖書館視障服務閱讀輔具相當不足。各館視障資源數量差距極大，視障閱讀圖書資源集中於特定圖書館，甚至有單一圖書館之館藏量占有所有館藏量近七成之比例，可見其他區域可使用的圖書資源相當貧乏。

臺灣地區圖書館視障讀者服務困難，在於營運管理、資源徵集與製作以及資源整合等面向問題。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、無障礙環境有待加強等（翁婉真，2002；葉乃靜，2005；張博雅，2009；宋雪芳，2012）。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、轉製過程繁複耗時、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）。可知國內圖書館因應身心障礙讀者服務要求，無論是在館藏資源、環境設備以及資訊服務方面，仍有待建設。

綜上所述，國外圖書館發展身心障礙讀者服務設有專責圖書館統籌規劃全國服務網，或在幅員廣大區域設有區域資源中心圖書館，對於特殊版本圖書資源之製作，採用集中統籌規劃方式進行，一方面可避免轉製重複，再者也可分擔各館無力自行製作的問題。而各地方圖書館主要以專注提供當地身心障礙讀者服務事項為主，遠距與宅配服務是減少身心障礙讀者出門不便的可行方式。至於服務之身心障礙讀者類型，已由視障者擴及其他類型身心障礙讀者，出版界也關注身心障礙讀者權益，有特殊版本圖書資源之發行，可供圖書館採購，甚至提供專責圖書館電子檔，備供轉製為特殊版本圖書資源。圖書館服務可考量讀者需求面向，提供個別化服務或是家戶服務。臺灣適值身心障礙讀者服務推動之際，國外圖書館服務網的建立與特殊版本資源的製作和供應方式，值得國內借鏡。

三、研究設計與實施

本研究為瞭解國內圖書館提供身心障礙讀者館藏資源與服務情形，採問卷調查圖書館現況，考量各館資源差異極大，並無明確有服務身心障礙讀者之母群界定，故採立意調查館藏有一定規模或具潛在特色資源者為主，參考「圖書館名錄」資料，取決調查對象說明如下（國家圖書館，2015）：

- （一）國立及公共圖書館：全國公共圖書館資源條件差異極大，多數鄉鎮圖書館因人力與資源條件較不足，如以普查方式將造成圖書館無法填答之困擾，故以縣市級以上公共圖書館（含主題特色分館）為主，總計有28所。
- （二）大學圖書館：基於填答適用性考量，以大學中設有特殊教育資源中心、視障中心之大學圖書館為發送對象，共31所。
- （三）特殊教育學校圖書館：基於研究效率並避免填答不適用問卷，僅以特殊教育學校圖書館為調查對象，共28所。
- （四）其他：以設有圖書館之身心障礙團體為主，包括：財團法人臺北市私立盲人有聲圖書館、中華光鹽愛盲協會、財團法人愛盲文教基金會、財團法人普立爾文教基金會、財團法人臺灣盲人重建院等，共計5所。

總計92份問卷，以郵寄方式分送各機構，請負責業務人員填答問卷，問卷前言說明研究目的與調查範圍，問卷內容分為「受訪圖書館基本資料」、「營運管理現況」、「圖書資訊特殊版本館藏資源」、「身心障礙讀者服務情形」、「對於身心障礙讀者服務意見與建議」等五部分。

另為輔助瞭解國內圖書館對於身心障礙讀者服務之認知與資源提供情形，採用半結構式深度訪談方式，針對目前設有專室或專人提供視聽障服務之8所圖書館業務主管或館員，共8人（受訪者代碼S1-S8），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（受訪者代碼N1-N4），總計12位受訪者。訪談問題層面包括：館藏特殊版本資料類型及其內容概要、特殊版本館藏資源徵集與整理的困難、提供身心障礙讀者服務事項與館藏使用情形、圖書館空間與設備符合讀者需求情形、提供身心障礙讀者服務工作的困難、期許專責圖書館的角色與協助、對未來發展的建議等問題。為忠於質性研究要求，本研究引錄受訪者意見以

逐字稿原樣呈現，採不同字體置於引號「」中，以示區別，並以刪節號標示被節錄之冗長文字。¹

四、研究結果與分析

問卷計發送92份，第一次回收30份，經電話或電子郵件再次催覆，總計回收49份問卷，回收率為53.2%，未回覆之圖書館經電話詢問，主要係因尚未提供服務，認為無填答必要，故未予回覆。在49份回收問卷中，回覆已提供身心障礙讀者服務者，計有19份（38.8%），未提供服務者計30份（61.2%），可知國內目前有此認知與館藏服務之圖書館並不多，問卷設計題目針對有服務者，詢問前三項之「營運管理情形」、「特殊版本館藏資源」以及「閱覽與使用情形」，故總數19所。針對第四項「對於身心障礙讀者服務看法」則是無論有無服務之49所機構均可填答。所有問卷與訪談意見，根據問題層面分析結果如下。

（一）身心障礙讀者服務營運管理情形

1. 身心障礙讀者服務人力

圖書館負責身心障礙讀者業務人力統計（表1），目前人數最多者為志工，有5所圖書館有志工人員，總數為69人，其次為約聘僱人員共有8所圖書館，人員總數為21.5人，再者為正式編制之行政人員，共有9所圖書館有此編制，總數為16.5人。圖書館提供身心障礙讀者服務業務，雖有編制人員但平均每館不到2人，多需仰賴非正式人力協助（如：志工、約聘僱或臨時人員等）。

¹ 本文引錄之訪談資料，筆者曾發表於《大學圖書館》20卷2期「公共圖書館提供身心障礙讀者服務問題之探討」一文，摘錄部分相關訪談結果是為解釋本問卷調查之現象，詳盡之訪談分析可參見該文。

表 1

圖書館身心障礙讀者服務人力統計表

人力類型	填答機構總數	總計人數
志工	5	69.0
約聘僱人員	8	21.5
臨時人員 (含工讀生)	3	7.5
正式編制行政人員	9	16.5
教育任用條例人員	1	0.5

註：人力類型參酌圖書館內部人事行政區分，其中除志工以外的全時工作人員如有兼任職務，人數採折半方式計算，計為 0.5 人。

2. 圖書館身心障礙讀者服務經費

回覆有身心障礙讀者服務之19所圖書館中，已編列年度預算者僅4所圖書館，分析2014年預算，有編列「業務費」者有3所，數額分別為5,000元、12萬3,000元及111萬1,666元；有編列「設備費」者，僅2所，數額為9萬元、9萬8,000元。其餘圖書館並未編列任何身心障礙讀者服務預算，但會視實際需要自相關經費下勻支或是自政府相關專案及民間團體獲得資助。

3. 圖書館身心障礙讀者服務人數

根據各館2014年館務統計，圖書館之身心障礙讀者辦證人數，以視覺障礙者為主，總數達5,046人；聽覺障礙讀者辦證人數，為85人；學習障礙者辦證76人；肢體障礙者辦證總數265人。館藏服務人數統計，亦以視覺障礙者為大宗，總計1萬7,780人次；其次為聽覺障礙者，共592人次；再者為肢體障礙者，僅1所圖書館有入館人數統計，計109人次，而學習障礙者，則有2所圖書館有入館人數，總計79人次，目前尚無閱讀困難讀者人數統計（表2）。

表 2

2014 年圖書館身心障礙讀者服務人數統計表

身心障礙讀者類型	辦證總人數	入館總人次
視覺障礙者	5,046	17,781
聽覺障礙者	85	592
學習障礙者	76	79
閱讀困難障礙者	0	0
肢體障礙者	265	109

受訪圖書館表示目前提供之身心障礙讀者服務，因考量視障者無法直接閱讀館藏資料，故以提供視障者服務為主，對於其他感知著作有困難之讀者，較缺乏具體服務事項。受訪者 S2 認為：「我們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，……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。」雖然已有圖書館認知到需要服務之身心障礙族群，已擴及聽覺障礙、學習障礙以及肢體障礙者。但多數圖書館因考量視障者會比較無法接觸常規文本，故始終停留在關注視障者之閱讀需求，而尚未開展其他身心障礙族群的服務，也導致不同身心障礙者辦證人數與入館人數差異懸殊。

受訪圖書館提出憂慮，認為原本圖書館服務視覺障礙者，已有資源不夠、人力不足的問題，現加入其他障礙類型讀者，圖書館尚未建立相關知識與理念，對於其他障礙類型讀者服務瞭解不足，對未來發展的態度並不樂觀。例如 S7 認為：「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。」可知目前圖書館對於提供身心障礙讀者服務的觀念缺乏，也多半尚未開展服務，針對人員觀念的宣導與專業能力的培養，亟待努力。

（二）圖書資訊特殊版本館藏資源

1. 特殊版本館藏發展政策

圖書館對於特殊版本館藏是否有館藏發展政策，填答「有」者，共有 6 所，其中 5 所是將特殊版本館藏發展列於整體館藏發展政策中，另有 1 所，則具備針對特殊版本館藏有獨立的館藏發展政策。然而，尚無特殊版本館藏發展政策者，反居多數，占 68.4%，顯示多數的圖書館並未建立特殊版本館藏永續經營的政策。

2. 特殊版本館藏資源成長情形

詢問受訪圖書館每年特殊版本館藏資源成長情形，調查採近三年平均數量估算，有 13 所圖書館表示每年會平均增加 1 至 500 種館藏，占填答總數 72%；而每年館藏可以平均增加 501 至 1,000 種及 1,001 至 1,500 種者，各有 2 所圖書館。未填答與近三年全無新增者，各有 1 所圖書館（表 3）。

表 3

特殊版本館藏資源成長數量分布統計表

數量	機構數	百分比(%)
近三年館藏量全無新增	1	5.3
每年平均增加 1—500 種	13	68.4
每年平均增加 501—1,000 種	2	10.5
每年平均增加 1,001—1,500 種	2	10.5
未填答	1	5.3
總計	19	100.0

3. 特殊版本館藏徵集來源

圖書館特殊版本館藏資源徵集來源，以採購為大宗，占 52.6%，自行製作與接受贈送來源，各占 36.8%，委託製作則占 15.7%，取得授權複製和其他來源，則各占 10.5%（表 4）。

表 4

特殊版本館藏徵集來源統計表

徵集來源	機構數	填答數占總數百分比(%)
採購	10	52.6
自行製作	7	36.8
贈送	7	36.8
委託製作	3	15.7
取得授權複製	2	10.5
其他	2	10.5

4. 特殊版本館藏媒體類型與數量

目前圖書館擁有之特殊版本館藏媒體類型，以「數位有聲書（DAISY、MP3）」為多數館擁有的媒體，有 57.8%的圖書館有此類館藏；次多的館藏類型為「紙本點字書（含雜誌）」；而「立體觸覺圖書」與閱讀障礙用的「字彙量少、圖解豐富之特殊文本」擁有館數最少，至於提供學習障礙者使用之「版面可編排與標示之電子書」，尚無圖書館擁有此類館藏。如以館藏總數觀之，所有特殊版本館藏總數最多者，為「類比有聲書(錄音帶)」，總計有 14 萬 2,558 冊(件)；其次為「數位有聲書(DAISY、MP3)」，總計有 8 萬 6,839 冊(件)；各館累計最少的館藏媒體類型是「立體觸覺圖書」與閱讀障礙用的「字彙量少、圖解豐富之特殊文本」（表 5）。

表 5

特殊版本圖書資源媒體類型與數量統計表

類型	機構數	填答數占總數百分比 (%)	總計數量	平均數
數位有聲書(DAISY、MP3)	11	57.8	86,839	7,894
紙本點字書(含雜誌)	7	36.8	28,378	4,054
雙視圖書(含雜誌)	6	31.5	8,097	1,350
加註字幕/手語的影片 (Video/DVD)	6	31.5	16,174	2,695
數位點字書(含雜誌)	5	26.3	75,845	15,169
類比有聲書(錄音帶)	5	26.3	142,558	28,511
大字體書(含雜誌)	4	21.0	561	141
口述影像影片(DVS)	2	10.5	23	11
其他	2	10.5	73	37
立體觸覺圖書	1	5.2	21	21
字彙量少、圖解豐富之特殊文 本(學習與閱讀障礙用)	1	5.2	1	1
版面可編排與標示之電子書	0	0	0	0

註：勾選「其他」類型之 2 所圖書館資料類型，分別為：特殊教學資料(遊戲、測驗用品) 58 件、多媒體組件 15 件。「平均數」係採四捨五入取至整數。

5. 特殊版本資源徵集之困難

對於徵集特殊版本館藏遭遇的困難，多數館認同的問題是「轉製資源之電子檔取得困難」以及「資源轉製無法取得授權」。但如果以標示嚴重程度排序加權計分後，呈現之優先序為：「採購與製作經費不足」、「轉製資源之電子檔取得困難」、「缺乏特殊版本資源處理專業」、「對於身心障礙讀者需求認識不足」、「資源轉製無法取得授權」，代表除了經費問題外，電子檔取得與資源轉製技術問題，是比較嚴重的項目(表 6)。

表 6

特殊版本館藏徵集遭遇困難統計表

困難原因	選取機構數	序次加權平均分
採購與製作經費不足	12	4.0
轉製資源之電子檔取得困難	9	3.7
資源轉製無法取得授權	9	2.3
缺乏特殊版本資源處理專業	7	3.6
對於身心障礙讀者需求認識不足	7	2.6

訪談圖書館表示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，而有聲書會比較容易自市面購得。雙視圖書則是在採購繪本進館後，自行加工點字而成。S1 陳述過程：「現在有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。」

因市面上缺乏特殊版本圖書的出版機構，因此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，如無法取得電子檔，則需自行鍵檔製作。S2 敘述：「早期靠服務機構自己錄音，找志工來錄製有聲書，或是將一般圖書轉成點字書，用點字打字機這樣打，後期因為電腦資訊的進步，透過轉印軟體，轉成點字。」但是製作點字需要人力和設備，不少圖書館後來因經費與支援減少，點字館藏就不再增加。

受訪圖書館認為在徵集館藏時，經費與人力問題最嚴重，而資料轉製過程也困難重重。由於特殊版本館藏轉製費時，造成館藏徵集與整理工作難以推展。如 S1 所述：「困難是書出的太慢....感覺好像都會慢半拍，比較沒有即時性，做一本書不是像我們買到就可以看，一本書要一個字一個字打，打完還要剪貼好像在做加工一樣，經過轉檔、校對再出版。」既然轉製耗費人力及時間，若能取得出版品的電子檔，將能有效縮短製作的成本與時間。但出版社往往基於商業考量，當圖書館徵集電子檔時，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。受訪者 S2 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。」加上目前視障資源缺乏有效的資訊交流平台，各館製作的特殊版本資源，可能會重複。S5 的看法是：「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。」

(三) 身心障礙讀者服務閱覽與使用情形

1. 特殊版本館藏資源檢索方式

圖書館提供特殊版本館藏資源檢索方式，採「併入一般館藏公用目錄」為多數，占 52.6%，其次為建置「特殊館藏線上公用目錄」，占 42.1%；再者為提供「特殊館藏點字目錄」，占 21%。提供「特殊館藏紙本目錄」及「特殊館

藏光碟目錄」者，則各占 15.7%，而完全未製作目錄供查詢者，僅有 1 所圖書館（5.2%）。

2. 特殊版本館藏資源使用情形

分析 2014 年各類型館藏資源使用統計，前三名借閱人次與借閱數量最多的館藏媒體為「數位有聲書(DAISY、MP3)」、「數位點字書（含雜誌）」、「雙視圖書（含雜誌）」。但平均人次借閱量最多的前三名媒體則為「數位點字書（含雜誌）」、「雙視圖書（含雜誌）」、「紙本點字書（含雜誌）」，意味著最常被借閱使用的館藏為有聲書與數位點字書，但單次借閱冊數比較多的是數位點字書與雙視點字書（表 7）。

表 7

特殊版本館藏資源使用情形統計表

資源類型	機構數	借閱人次	借閱總冊數	平均借閱冊數
數位有聲書 (DAISY、MP3)	9	6,992	22,172	3.2
紙本點字書（含雜誌）	4	2,682	10,912	4.1
雙視圖書（含雜誌）	4	2,700	11,315	4.2
數位點字書（含雜誌）	3	3,672	26,615	7.2
大字體書（含雜誌）	3	479	755	1.6
加註字幕/手語的影片 (Video/DVD)	2	8	10	1.3
立體觸覺圖書	1	不外借	不外借	不外借
類比有聲書（錄音帶）	1	35	77	2.2
口述影像影片 (DVS)	1	1	1	1

3. 圖書館網頁無障礙設計情形

詢問圖書館網頁是否通過無障礙網頁檢測規範，已通過者有 9 所圖書館，其中 AAA 級占 15.8%，AA 級則占 10.5%，A 級占 21%。未通過無障礙網頁規範的圖書館網頁有 10 所，占 52.6%。

4. 設置身心障礙讀者專用閱覽區情形

圖書館目前已設置身心障礙讀者專用閱覽區者，計有 11 所圖書館，占 57.95%；設置空間面積以 10 至 100 坪者居多，占 26.3%，其次為 1 至 10 坪者，

占 21.1%，而 100 坪以上者，占 10.5%。尚有未設置專用閱覽區的圖書館有 8 所，占 42.1%。

5. 圖書館建築符合無障礙空間情形

有關圖書館建築符合內政部建築物無障礙設施設計規範情形，已完全符合內政部規範者，占 36.8%。部分符合內政部建築物無障礙設施設計規範者，占 47.4%。部分符合項目中，以符合無障礙坡道為多（36.8%），其次為符合電梯和無障礙廁所（31.5%）。未填答者，多表示係因建築非圖書館初始規劃，不知悉目前建築設計情形（表 8）。

表 8

圖書館建築物符合無障礙設計情形統計表

選項	機構數	填答數占總數百分比 (%)
完全符合建築物無障礙設施設計規範	7	36.8
部分符合建築物無障礙設施設計規範		
無障礙坡道	7	36.8
電梯	6	31.5
無障礙廁所	6	31.5
導盲地磚	1	5.2
閱覽桌椅	1	5.2
停車位	1	5.2
服務鈴	1	5.2
未填答	3	15.7

6. 圖書館身心障礙讀者閱讀輔助設備

圖書館提供身心障礙讀者使用之閱讀輔助設備，以提供「盲用電腦及其輔具（如點字觸摸顯示器等）」與「放大鏡（手持或照明式）」者最多，占 47.3%。其次為「擴視機（文字放大設備）」，占 42.1%；再者為「語音輸出設備」，其餘可提供「錄放音機」、「DAISY 播放器」、「放大列印設備」、「觸控式螢幕」設備的比例並不高（表 9）。

表 9

圖書館身心障礙讀者閱讀輔助設備統計表

設備類型	機構數	填答數占總數百分比(%)
盲用電腦及其輔具(如：點字觸摸顯示器)	9	47.3
放大鏡(手持或照明式)	9	47.3
擴視機(文字放大設備)	8	42.1
語音輸出設備	5	26.3
錄放音機	4	21.0
DAISY 播放器	2	10.5
放大列印設備	2	10.5
觸控式螢幕	2	10.5

7. 圖書館身心障礙讀者服務事項

圖書館目前提供之身心障礙讀者服務事項，以「設置電子圖書館提供線上閱讀或下載內容」為最多，有 52.6%的圖書館已提供此項服務；其次為「資料居家宅配或郵寄服務」、「以電話、email、傳真等辦理借閱相關服務」、「提供多種管道參考諮詢服務」，均有 47.3%的比例。但提供「有聲書或點字書客製服務」、「建置身心障礙讀者需求主題資源網站」者，只有 10.5%，最少者為「閱讀障礙陪讀或相關輔助服務」和「出借閱讀輔助」（表 10）。

表 10

圖書館身心障礙讀者服務事項統計表

身心障礙讀者服務事項	機構數	填答數占總數百分比(%)
設置電子圖書館提供線上閱讀或下載內容	10	52.6
資料居家宅配或郵寄服務	9	47.3
以電話、email、傳真等辦理借閱相關服務	9	47.3
提供多種管道參考諮詢服務	9	47.3
讀報或朗讀服務	3	15.7
講演類活動手語服務	3	15.7
口述影像播映活動	3	15.7
有聲書或點字書客製服務	2	10.5
建置身心障礙讀者需求主題資源網站	2	10.5
閱讀障礙陪讀或相關輔助服務	1	5.2
出借閱讀輔助	1	5.2
即時聽打服務	0	0

圖書館通常設置專室提供身心障礙讀者閱覽服務，但部分受訪圖書館因空間條件有限，曾有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。即

使有圖書館目前無專用空間，但仍可接受讀者提出借閱申請，提供郵寄資料服務，或是對到館讀者，採專人陪同方式協助資料取閱及輔助閱覽。如 N2 說明：「雖然我們目前沒有設置專室，可是也有特殊讀者來館使用，我們也不可能拒絕這樣的讀者入館。」

圖書館提供特殊讀者服務事項，以館藏借閱與免費寄送資料最多，也提供各項研習與交流活動推廣，至於數位資源與行動閱覽服務，是目前比較受歡迎的項目。圖書館提供資料免費寄送服務，可方便不利到館或外縣市讀者，利用圖書館資源，如 S6 提到：「郵局有一個替者文件服務，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。」S5 也有：「針對殘障者提供書香宅急便服務，只要有殘障手冊，就可以提供免費寄送服務。」更有圖書館在網站上設置特殊讀者服務專區，提供數位資源、相關機關團體的網站連結，方便特殊讀者找到他們需要的相關資訊。如 S8 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。」

受訪圖書館遭遇提供身心障礙讀者服務的問題是對讀者身分確認有疑義，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，提出之診斷證明非館員知識背景可理解。圖書館會限定特殊版本資源使用對象，如 S6 所述：「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，如果不是保障對象，就不是合理使用。」但一般讀者不見得能理解，特別是對於有聲資料的使用限制，往往造成一般讀者的抱怨。

(四) 圖書館對於身心障礙讀者服務看法

根據回覆問卷總數之 49 所圖書館，分析對於圖書館推動身心障礙讀者服務的看法如下：

1. 圖書館認為身心障礙讀者服務的困難

圖書館認為提供身心障礙讀者服務所遭遇的困難，依填答標示的重要程度轉為加權分，呈現各項因素的優先排序為「欠缺專業人力」、「經費不足」、「館藏資源不足」，最後為「輔助設施與資訊設備不足」。

2. 期許專責圖書館推動事項

調查圖書館期許未來與專責圖書館合作發展之事項，依其認為重要順序標示計分，獲得重要性排序為「輔導各館辦理身心障礙讀者服務」、「進行專業人才培訓」、「辦理館際互借」、「合作辦理推廣活動」以及「合作建置特殊版本館藏資源」。

3. 動身心障礙讀者服務重要工作

調查圖書館認為國內圖書館界發展身心障礙讀者服務，應優先進行之事項為「辦理圖書館員專業培訓課程提升服務知能」，有高達 69.3% 認同此議題；其次為「加強與身心障礙相關機構合作事宜」，占 51%；而「建置國家級特殊版本館藏資源典藏中心」與「訂定身心障礙讀者服務營運標準與規範」，則各占 48.9%（表 11）。

表 11

身心障礙讀者服務應優先進行事項統計表

建議優先進行事項	選取機構數	填答數占總數百分比(%)
辦理圖書館員專業培訓課程提升服務知能	34	69.3
加強與身心障礙相關機構合作事宜	25	51.0
訂定身心障礙讀者服務營運標準與規範	24	48.9
建置國家級特殊版本館藏資源典藏中心	24	48.9
建置特殊版本館藏資源聯合目錄	23	46.9
制訂工作手冊或工作指南	22	44.8
解決圖書資源轉製特殊版本的授權問題	21	42.8

4. 尚未提供身心障礙讀者服務的原因

詢問圖書館目前尚未提供身心障礙讀者服務的原因，以「缺乏專業人力」為主要因素，占 57.1% 的比例；其次為「館舍空間條件不夠」；再者為「經費不足」、「服務對象身心障礙讀者人口少」，最後則為「不知如何規劃身心障礙讀者服務」（表 12）。

表 12

圖書館尚未提供身心障礙讀者服務原因統計表

未提供服務的原因	選取機構數	填答數占總數百分比 (%)
缺乏專業人力	28	57.1
館舍空間條件不夠	25	51.0
經費不足	24	48.9
服務對象身心障礙讀者人口少	23	46.9
不知如何規劃身心障礙讀者服務	12	24.5
其他	5	10.2

受訪圖書館認為提供服務的關鍵在於人員態度與認知，加強館員專業教育訓練並改善空間環境設施很重要，如 N1 說明：「專責圖書館可以提供特殊讀者服務專業人才培訓，因為我們並不熟悉這部分的工作。」也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，協助圖書館規劃相關業務，如 S4 所言：「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。」如能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。

有鑑於特殊館藏資源製作耗時費力，若能設立地區資源中心，可降低館藏資源建置問題，S5 認為：「專責圖書館可以建立地區資源中心，.....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。」受訪者 S2 則認為適值工作推展階段，觀念宣導與制訂工作指南有其必要性，有實務工作指南可供圖書館作業規劃參考。但 N1 建議：「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。」

此外，受訪圖書館表示身心障礙讀者的資源需求較不明確，但特殊版本資源製作成本耗時耗力，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，各地資源中心特殊版本圖書資源可互通有無，補救部分地區資源不足小型圖書館的館藏量問題。

五、結論與建議

(一) 結論

綜合前述問卷調查與訪談結果，分項歸納研究發現如下。

1. 目前圖書館服務之身心障礙讀者類型以視障讀者為主，其次為聽障與身障讀者，其他感知著作困難障礙讀者之館藏與服務事項，均有待加強。

圖書館無論是辦證人數或是使用人次統計，均以視覺障礙者最多，其次為聽覺障礙讀者與肢體障礙讀者。對於其他感知著作困難之學習障礙者或閱讀困難者，使用圖書館情形偏低。對照館藏資源類型與讀者服務事項，館藏資料亦以視障資源為大宗，因應學習障礙或是閱讀困難之文本數量幾希，類似字彙量少、圖解豐富之特殊文本，是館藏中最少的類型。圖書館規劃之服務事項，對於「閱讀障礙陪讀或相關輔助服務」僅有 1 所受訪圖書館提供此項服務，可知圖書館過往以接觸常規文本有外顯障礙之視障讀者為主，其他身心障礙族群服務比例較低。

2. 各圖書館推動身心障礙讀者服務之人力與經費差異懸殊，經費不足是普遍現象，館藏建置缺乏發展政策且館藏量成長緩慢。

圖書館因應此項業務缺乏正式人員編制，多在原有人員中調整人力配置。對照訪談可知，圖書館在服務人力方面，需要克服人力不足與人員知能培訓問題。問卷調查只有 4 所圖書館有編列年度預算，編列之「業務費」金額差異懸殊；編列有「設備費」者更少。由人員與經費狀況調查可知目前各館發展身心障礙讀者服務資源困窘的情形。調查亦顯示多數圖書館並未形成計畫性的館藏建置過程，特殊版本館藏成長數量，根據近三年平均量估算，有超過七成的圖書館館藏量每年增加僅為 1 至 500 種之間。

3. 圖書館特殊版本資源徵集以經費不足及電子檔難以取得最為嚴重，而推動身心障礙讀者服務的困難，則以欠缺專業人力、經費與館藏不足最主。

圖書館認為徵集特殊版本館藏時，主要的困難是採購與製作經費不足，以及轉置資源之電子檔取得困難。圖書館多數認為提供身心障礙讀者服務的困難，以「欠缺專業人力」最為嚴重，而「經費不足」與「館藏資源不足」，也是造成讀者服務困難的原因，顯然館藏與服務是互為因果的影響因素。

4. 圖書館特殊版本館藏多數提供公用目錄查詢系統檢索，而圖書館網頁不符合無障礙規範的比例卻超過四成。

圖書館提供特殊版本館藏資源檢索方式，有超過五成之圖書館採併入一般館藏公用目錄檢索方式，有四成是採建置特殊館藏專用線上目錄，顯然館藏目錄檢索均倚賴線上目錄管道，但問卷調查圖書館網站無障礙設計，卻有超過四成圖書館未符合無障礙網頁規範，顯然圖書館線上目錄查詢的設計無法讓身心障礙讀者遠距使用。

5. 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，其他特殊版本館藏類型較為缺乏。

圖書館館藏擁有之特殊版本館藏媒體類型，以有聲書擁有的館數最多，主要是因有聲書製作較為迅速，成為近年館藏增加的主流媒體形式，紙本點字書與雙視點字書是另一項主要的館藏類型。館藏資源之使用，以數位有聲書（DAISY、MP3）最多，其次為數位點字書與雙視圖書。但立體觸覺圖書、版面可編排與標示之電子書，以及可供學習障礙使用之特殊文本館藏量幾乎沒有，顯然圖書館對於視覺與聽覺障礙者族群之外的其他感知著作困難族群，較缺乏提供服務的意識。

6. 圖書館建築符合無障礙空間規範比例不到四成，殘障坡道、無障礙廁所與電梯是優先符合的項目；受訪圖書館中超過五成，設有身心障礙讀者專用閱覽區。

受訪圖書館中完全符合內政部建築物無障礙設施設計規範的比例，僅有 36.8%；部分符合內政部建築物無障礙設施設計規範者，以符合殘障坡道、電梯和無障礙廁所為多，能考量到導盲地磚、閱覽桌椅、停車位、服務鈴的比例極低。至於設有身心障礙讀者專用閱覽區者，僅占受訪圖書館總數之 57.9%。

7. 圖書館提供身心障礙讀者服務事項，多以遠距線上方式提供服務，圖書館期許專責圖書館能協助業務輔導與人才培訓工作。

圖書館提供身心障礙讀者服務，多能提供「設置電子圖書館提供線上閱讀或下載內容」、「資料居家宅配或郵寄服務」、「以電話、email、傳真等辦理借閱相關服務」等遠距或線上方式滿足需求，但能提供「閱讀障礙陪讀或相關輔助服務」的比例很低，提供之閱讀輔助設備，也以盲用電腦及放大設備為主。期許專責圖書館未來能優先進行「輔導各館辦理身心障礙讀者服務業務」，尤其「辦理圖書館員專業培訓課程提升服務知能」是圖書館認為應該先進行的工作。

(二) 建議

針對研究結論，擬具國內圖書館發展身心障礙讀者服務建議如下。

1. 專責圖書館優先輔導縣市級公共圖書館發展業務，辦理人才培訓並定期進行輔導訪視。

圖書館推動身心障礙讀者服務需要發展館藏與人員能力，因非一蹴可幾，建議專責圖書館可先輔導縣市級公共圖書館優先推動，並進行工作人員能力培訓，協助各地方縣市級圖書館建立典範，並由縣市級圖書館擔任各地身心障礙讀者服務推動核心，形成全國服務網絡。現階段圖書館人員對於身心障礙讀者服務認知不足，加強工作人員專業知能有迫切性需求，專責圖書館可請益大學相關系所或身心障礙服務團體參與培訓課程設計，培養第一線服務人員與志工具備專業知能。

2. 專責圖書館推動全國特殊版本圖書資源轉製集中作業模式，聯合各地區具有館藏條件之圖書館發展主題分工，建立全國特殊版本館藏合作共享聯盟。

有鑑於各館轉製特殊版本館藏有經費與人力的困難，專責圖書館應仿效國外體制，扮演資源轉製統合與集中的角色，法規授權專責圖書館可取得出版機構之圖書電子檔，進而發展合作館藏資源分享，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，由專責圖書館統一取得出版機構授權轉製特殊版本館藏建設，各地圖書館則藉由網路分享館藏資訊，建立臺灣身心障礙讀者館藏資源共享聯盟。

3. 鼓勵各類型圖書館與身心障礙團體合作，以擴大服務對象並支持身心障礙團體發展，創造兩者雙贏局面。

借鏡國外推動圖書館身心障礙讀者服務不乏藉助專業學會或身心障礙團體之力擴大影響層面，建議圖書館推動身心障礙讀者服務可與身心障礙團體合作，舉凡資料轉製或是辦理推廣活動，身心障礙團體均有使用者互動經驗與人際網絡，彼此合作可擴大參與，對於向來仰仗勸募財源的身心障礙服務團體，藉由協助圖書館資源轉製也能增闢財源，圖書館與身心障礙團體可建立互生共榮關係。

4. 各類型圖書館宜善用網路提供線上服務，減少身心障礙讀者取用資訊的交通問題。

多數身心障礙者出門交通就是一種障礙，圖書館應盡量善用網路提供圖書資訊服務，專責圖書館需要統合各館資源，強化線上整合性資訊服務，以提供身心障礙讀者查詢圖書資訊之單一入口網站。整合性資訊平台不僅提供書目查詢，也鼓勵各參與圖書館上傳貢獻全文，並以帳號限定身份方式提供身心障礙讀者線上閱覽。此外，為保障身心障礙讀者利用網路資源的可及性，應提倡圖書館網頁無障礙設計，以維護身心障礙讀者取用資訊的權益。

5. 鼓勵圖書館與學術機構進行身心障礙讀者使用意見及滿意度調查，提供改善身心障礙讀者服務作業參考。

根據國立臺灣圖書館調查研究顯示，目前國內圖書館統計服務身心障礙者人數約 1 萬 8,561 人，如與臺灣總計逾 55 萬人之身心障礙人口數相比，目前曾使用圖書館服務之身心障礙者僅占總數 3.3% 的比例（林巧敏，2016）。顯然身心障礙族群使用圖書館的比例極低，建議未來相關機構可進行研究探討身心障礙族群鮮少使用圖書館的原因，並探知身心障礙之潛在讀者群，使用圖書館的需求及其取用資訊的管道，以協助圖書館規劃並改善身心障礙讀者服務作業。

參考文獻

- 宋雪芳（2012）。*視覺功能障礙者電子化圖書資源利用研究*。新北市：國立中央圖書館臺灣分館委託研究報告。
- 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（2016）。*圖書館身心障礙讀者服務指南研究*。新北市：國立臺灣圖書館委託研究報告。
- 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。
- 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。
- 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>

- 國家圖書館 (2015)。《圖書館名錄》。檢自 http://libstat.ncl.edu.tw/statFront/a_libcatalog/search_map.jsp?searchType=type
- 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。
- 葉乃靜 (2005)。《多元文化下的資訊行為研究》。臺北市：文華圖書。
- 圖書館法 (2015年2月4日)。檢自 <http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=D0050046>
- 衛生福利部統計處 (2016年3月8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
- Ann Arbor District Library. (2015). *The Washtenaw Library for the Blind and Physically Disabled*. Retrieved from <http://wlbpd.aadl.org/wlbpd>
- Beaton, M. (2005). Glasgow City Council: Library, information and learning services for disabled people in Glasgow. *Library Review*, 54(8), 472-478.
- Canadian National Institute for the Blind. (2016). *About Us*. Retrieved from <http://www.cnib.ca/en/about/Pages/default.aspx>
- Charles, S. (2005). Person first, disability second: disability awareness training in libraries. *Library Review*, 54(8), 453-458.
- Creating Libraries Accessible to Users with Disabilities(CLAUD).(2016). *About CLAUD*. Retrieved from <https://wiki.brookes.ac.uk/display/CLAUD/About+CLAUD>
- Guder, C. (2010). Equality through access: Embedding library services for patrons with disabilities. *Public Services Quarterly*, 6(2-3), 315-322.
- Initiative For Equitable Library Access.(2009). *Change, Choice, Hope: A Progress Report on the Initiative for Equitable Library Access*. Ottawa: Library and Archives of Canada. Retrieved from <http://www.collectionscanada.gc.ca/iela/005002-910-e.html>.
- Lee, Y. S.(2001). *Accessible library services for people with disabilities: model for Korean libraries* (Doctoral thesis). Retrieved from <http://discovery.ucl.ac.uk/1382396/1/394932.pdf>
- Joint, N. (2005). Disability issues and libraries: a Scottish perspective. *Library Review*, 54(8), 449-452.
- Library of Congress. (2015). *Books for Individuals who are Blind or have a Physical Disability*. Retrieved from <http://www.loc.gov/nls/reference/guides/annual.html>

- McGrory, M., Williams, M., Taylor, K., & Freeze, B. (2007). The impact of the integrated digital library system on the CNIB library. *Library Trends*, 55(4), 973-993.
- National Library Service for the Blind and Physically Handicapped (2015). About NLS. Retrieved from http://www.loc.gov/nls/about_history.html
- Nelson, P. P. (1996). Library services for people with disabilities: Results of a survey. *Bulletin of the Medical Library Association*, 84(3), 397-401.
- Owen, D. (2007). Sharing a vision to improve library services for visually impaired people in the United Kingdom. *Library Trends*, 55(4), 809-829.
- Pinder, C. (2005). Customers with disabilities: the academic library response. *Library Review*, 54(8), 464-471.
- Public Library Services Branch. (2010). British Columbia Public Library Collections, Services and Facilities for Persons with Disabilities Survey Results. Vancouver, BC: Province of British Columbia.
- Robertson, L. (2007). *Access for Library Users with Disabilities*. Retrieved from http://www.sconul.ac.uk/sites/default/files/documents/access_disabilities_0.pdf
- San Francisco Public Library. (2015a). *Library for the Blind and Print Disabled*. Retrieved from <http://sfpl.org/index.php?pg=0200002301>
- San Francisco Public Library. (2015b). *Deaf Services Center*. Retrieved from <http://sfpl.org/index.php?pg=0200002001>
- Sylvestre, G. (1976). *Task Group on Library Service to the Handicapped: Report Presented to the National Librarian*. Ottawa: National Library of Canada.
- Westbrook, D. W. (2011). *An Exploratory Report on the History of Services to People with Print Disabilities in British Columbia*. Retrieved from <https://bclaconnect.ca/wp-uploads/2014/09/Exploratory-History.pdf>
- Whyte, S. (2005). Auditing SCURL special needs group members. *Library Review*, 54(8), 459-463
- Wiler, L. L., & Lomax, F. (2000). The Americans with disabilities act compliance and academic libraries in the Southeastern United States. *Journal of Southern Academic and Special Librarianship*. Retrieved from http://southernlibrarianship.icaap.org/content/v02n01/wiler_101.html