

圖書館對身心障礙者的閱讀服務： 以國立臺灣圖書館為例

The Accessible Reading Services for the People with Disabilities in National Taiwan Library

曹翠英 Tsui-Ying Tsao

國立臺灣圖書館館長

Director, National Taiwan Library

【摘要 Abstract】

美國圖書館學會定義圖書館事業的核心價值之一係「平等取用」，圖書館直接或間接提供的資訊資源，無論科技、形式或傳遞方式，應容易、平等、公正地提供給所有讀者使用。《圖書館權利宣言》提及：「個人不得為其年齡、觀點及來歷背景等因素，而被否決其使用圖書館的權利。」；臺灣《圖書館法》第 7 條規定：「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。」故臺灣圖書館界為身心障礙者規劃服務時，大多以附設視聽障資料中心、圖書分館、閱覽室提供替代文本館藏、輔具設備等服務。

本文闡釋臺灣身心障礙者閱讀服務現況、問題以及未來努力方向，並以教育部指定身心障礙專責圖書館—國立臺灣圖書館推動身心障礙者數位化圖書資源利用服務為例，希能喚起各界對無障礙閱讀的重視。

One of the core values of librarianship defined by the ALA is access. In other words, all information resources that are provided directly or indirectly by the library, regardless of technology, format, or methods of delivery, should be readily, equally, and equitably accessible to all library users. According to “*Library Bill of Rights*”, a person’s right to use a library should not be denied or abridged because of origin, age,

background, or views. From the regulation of "*Library Act*" Article 7, all libraries shall provide their target audience with fair, unrestricted, timely, and convenience accesses to published information.

When planning services for the people with disabilities in Taiwan's library sector, most of them provide services of alternative format and assistive equipment by setting up a data center for the blind and hearing-impaired, a branch library, and a reading room. This article furthermore discusses the situations and problems of library services for the people with disabilities in Taiwan. In particular, the National Taiwan Library authorized by the Ministry of Education as the "specialized library for the people with disabilities" has been responsible for promoting the access to digital resources for the disabled readers, hoping to draw the attention of the public to accessible reading.

【關鍵詞 Keywords】

國立臺灣圖書館、身心障礙者、無障礙閱讀

National Taiwan Library; People with Disabilities; Accessible Reading

一、前言

現代化圖書館具有提供資訊、保存文化、教育社會大眾及提供休閒娛樂等四大功能。公共圖書館作為社會教育機構，服務對象為社會大眾，是所有類型圖書館中最廣泛多元的，首要任務係提供圖書資訊服務、推廣全民閱讀，在終身學習上亦扮演重要角色。國際圖書館協會聯盟（IFLA）及聯合國教科文組織（UNESCO）於1994年共同發表《公共圖書館宣言》揭示：「公共圖書館是地方的知識門戶，提供個人及社團終身學習、獨立決策及文化發展的環境（IFLA & UNESCO, 1994）」。

依《身心障礙者權益保障法》第5條所稱身心障礙者，係指身體系統構造或功能，有損傷或不全導致顯著偏離或喪失，影響其活動與參與社會生活，經醫事、社會工作、特殊教育與職業輔導評量等相關專業人員組成之專業團隊鑑定及評估，領有身心障礙證明者（身心障礙者權益保障法，2021）。另依《特殊教育法》所稱身心障礙，指因生理或心理之障礙，經專業評估及鑑定具學習特殊需求，須特殊教育及相關服務措施之協助者；分為智能障礙等13大類（特殊教育法，2019）。又公共圖書館推

廣全民閱讀，依《圖書館法》第 9 條第 1 項所定特殊讀者包括視覺、聽覺、學習及其他閱讀困難障礙者（圖書館法，2015），為圖書館身心障礙者閱讀服務對象。

身心障礙者屬於特殊讀者之一環，因生理感官、語言、認知、情緒等的限制，在閱讀資源上取得較為不便，而形成教育文化或經濟上的相對弱勢。身心障礙者有別於一般讀者之特殊需求，除求學階段可因特殊教育適性教學，給予閱讀素材、閱讀指導等課程外，公共圖書館規劃特殊讀者服務時，亦需考量每種類型讀者之特殊性與需要（黃雯玲，2012）；用以提供相關人權保障，諸如無障礙閱讀資源及服務，以滿足其資訊需求，並維護追求知識的權利。

本文首先從身心障礙者權益保障的理念談起，其次，介紹圖書館身心障礙者閱讀服務的現況，並分析公共圖書館身心障礙者閱讀服務面臨的問題，進一步探討專業性與公共性圖書館對身心障礙者的閱讀服務未來努力與發展方向，藉以喚起社會各界的關注。

二、身心障礙者權益保障理念

美國圖書館學會定義圖書館事業的核心價值之一為「平等取用」，圖書館直接或間接提供的資訊資源，無論科技、形式或傳遞方式，應容易、平等、公正地提供給所有讀者使用（American Library Association, 2019）。《圖書館權利宣言》提及：「個人不得為其年齡、觀點及來歷背景等因素，而被否決其使用圖書館的權利」（American Library Association, 2006）。臺灣《圖書館法》第 7 條規定：「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）。

聯合國於 2006 年 12 月 13 日通過《身心障礙者權利公約》（The Convention on the Rights of Persons with Disabilities，簡稱 CRPD），該公約宗旨係促進、保障與確保所有身心障礙者充分及平等享有所有人權及基本自由，並促進對身心障礙者固有尊嚴之尊重。臺灣則於 2014 年 8 月 20 日公布《身心障礙者權利公約施行法》，於 2014 年 12 月 3 日起施行，並於該法第 4 條規定「各級政府機關行使職權，應符合公約有關身心障礙者權利保障之規定，避免侵害身心障礙者權利，保護身心障礙者不受他人侵害，並應積極促進各項身心障礙者權利之實現。」（身心障礙者權利公約，2017；身心障礙者權利公約施行法，2014）。該法第 3 條一併揭示了 CRPD 的八大

原則（身心障礙者權利公約，2017；衛生福利部社會及家庭署，2008）包括：

1. 尊重他人、尊重他人自己做的決定；
2. 不歧視：不因身心障礙而做出任何區別、排斥或限制；
3. 充分融入社會：確保促進參與機制的結果是有效的，使其可充分表達意見；
4. 尊重差異：尊重每個人不同之處，接受身心障礙者是人類多元性的一種；
5. 機會均等：尊重身心障礙者固有尊嚴，並不得將其排除於人權保障之外；
6. 無障礙：促進身心障礙者獨立生活，提升資訊近用，包含進出環境、使用交通工具、利用資訊和通信等；
7. 男女平等；
8. 尊重兒童：保障身心障礙兒童的權利。

CRPD 核心理念在一般社會大眾價值觀上有所翻轉，不再將身心障礙者作為照顧、管理、慈善和恐懼的對象，而是將每個人視為權利和基本自由的主體，應被公平對待、尊重差異；CRPD 在教育上的實踐是保障身心障礙者受教權，以不受歧視及機會均等為基礎，學校可實行融合教育，提供身心障礙者公平和參與的學習經驗，使其獲得高品質的教育；圖書館做為推廣終身學習之場域，可扮演豐富其人文生活之關鍵角色。

美國圖書館學會於 2015 年的《圖書館政策議程》（National Policy Agenda for Libraries）提及，圖書館可以建立合作的機構和組織，使身心障礙者充分參與並利用圖書資訊；日本圖書館協會 2012 年的《公共圖書館建置與營運理想標準》指出，圖書館應強化不同族群的資訊服務，另《圖書館建置與營運理想標準》重視分齡分眾服務，特別對身心障礙者應提供點字等資源；韓國亦有對身障者的閱讀推廣計畫（宋慧筠、蔡天怡，2021）。

基於上述圖書資訊平等取用、身心障礙者權利公約等社會服務理念，圖書館應倡導知識自由，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。

2011 年 12 月因應「身心障礙者權益保障法」增訂第 30 條之 1，教育部因此指定國立臺灣圖書館（以下簡稱本館）為視障專責圖書館，負責推動及落實「視覺功能障礙者電子化圖書資源利用辦法」之相關規定。2014 年 11 月配合「身心障礙者權益保障法」的再次修正，本館復經指定為身心障礙專責圖書館，專責辦理身心障礙圖書資源之徵集、編目、典藏、閱覽服務、推廣與研究及館際合作等事項；服務對象除視覺功能障礙者外，更擴及於學習障礙者、聽覺障礙者或其他感知著作有困難

之特定身心障礙對象（身心障礙者權益保障法，2021），明確保障身心障礙者取用圖書資訊的權利。

三、圖書館身心障礙者閱讀服務

依圖書館學與資訊科學大辭典（黃雯玲，2012）定義，身心障礙讀者服務係指圖書館考量身心障礙讀者生理及心理狀態之特殊性，所提供之資源、設備、環境及服務，包括：（1）館藏資源：點字書、有聲書、雙視圖書、大字書、電子資源；（2）服務：資料借閱、報讀服務、參考諮詢、書目療法服務、推廣活動；（3）軟硬體設備：視障者專用之電腦及軟體、擴視機；聽障者專用之字幕機；肢障者專用之輪椅、特殊滑鼠或鍵盤；（4）館舍環境：書架、桌椅等圖書傢俱及空間動線考量身心障礙者之需求；符合無障礙規範之通路（出入口、坡道）、引導設備（語音系統、觸摸地圖）、公共設施（電梯、廁所、停車位）等。

臺灣圖書館界為身心障礙者規劃服務時，大多係以附設視聽障資料中心、圖書分館、閱覽室（林巧敏，2021a）等為服務場域，並提供替代文本館藏、閱讀輔助工具設備等服務。目前提供身心障礙圖書資訊服務的大型公共圖書館分別有：國立臺灣圖書館、國立公共資訊圖書館、臺北市立圖書館、新北市立圖書館、高雄市立圖書館、臺南市立圖書館等，主要偏重於無障礙硬體空間，其他服務例如：提供借還書宅急便服務、視障館藏資源與服務，少數提供有聽障館藏資源與服務。

本文以《圖書館法》第9條第1項所定特殊讀者（視覺、聽覺、學習及其他閱讀困難障礙者）（圖書館法，2015）為圖書館身心障礙者閱讀服務對象，以下就替代文本館藏、閱讀輔具設備以及國立臺灣圖書館作為教育部指定的場域相關實例分析之。

（一）替代文本館藏徵集

凡提供給身心障礙讀者直接或運用輔助閱讀設備可接觸之文字、聲音、圖像、影像或其他圖書資訊無障礙版本，通稱為「替代文本（alternative format）」，其類型包含點字書、有聲書、大字體書、雙視圖書、口述影像等（林巧敏，2021a），亦稱為「圖書資訊特殊版本」（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）。以下就圖書館徵集提供給視覺、聽覺、學習及其他閱讀困難障礙者的替代文

本館藏類型分述如下（汪育儒，2013；宋雪芳，2012；林巧敏、賀迎春，2015；林巧敏，2021a）：

（一）視覺障礙者

1. 點字書：二排三列發展出來的六點，世界各國語言皆有自己的點字系統，中文則以注音符號及四聲拼音為拼字基礎；紙本點字書以凸點列印在文本上，電子點字書則以盲用電腦搭配觸摸顯示器，便於視障者摸讀。
2. 有聲書：以真人根據文本內容錄製聲音或以語音合成方式產生，可表現出不同的語調，通常以錄音帶、CD、電子有聲書（如：MP3、DAISY 格式）等載體方式呈現。
3. 大字體書：將原有字體放大編排於文本中，可提供給低視能的讀者閱讀。
4. 雙視圖書：文本以印刷或書寫方式呈現一般文字，輔以點字膠膜黏貼於書頁上或同時於文本上打印點字；另可將原有點字書附上文字說明，加工為明眼人和視障者均可閱讀的圖書。
5. 口述影像：一般影片、電影搭配口述旁白解說，增加視障者對內容的理解與想像。
6. 電子書：特定電子書檔案格式（如：EPUB3），可供視障者透過閱讀軟體及輔具轉譯成點字或聲音。

（二）聽覺障礙者

1. 搭配字幕手語影片：影片輔以真人或動畫演示手語，亦可搭配字幕，有旁白的效果。
2. 手語書：改編一般圖書，以手語圖像方式呈現於文本中，或以手語動畫呈現於電子書中。
3. 易讀本：易讀（Easy to read）顧名思義就是將複雜的資訊、艱澀難懂的文字，轉換為容易閱讀、便於理解的內容呈現出來（中華民國智障者家長總會，2019；教育部，2020）。

（三）學習障礙者及其他閱讀困難障礙者

有聲書、大字體書、易讀本、可編排和標示文字之電子檔。

二、閱讀輔助工具應用

閱讀輔助工具係為便於身心障礙者在溝通、學習、工作、移動等各生活層面都能

有效活動所研發的設備；圖書館為促進身心障礙讀者資訊之可及性，應對不同障礙別提供適當的輔具，以滿足其閱讀需求（林巧敏，2021a），以國立臺灣圖書館為例，列舉圖書館常應用的閱讀輔助工具如下：

（一）視覺障礙者

1. 盲用電腦：桌上型電腦、筆記型電腦、變形平板筆記型電腦等。
2. 觸摸顯示器：桌上型觸摸顯示器、攜帶型觸摸顯示器。
3. 擴視機：桌上型擴視機、攜帶型擴視機。
4. 掃描機：大型書本掃描機、連續自動雙面掃描機、中英文自動閱讀機。
5. 軟體：螢幕報讀軟體、文件辨識軟體、點譯軟體、語音辨識軟體等。

（二）聽覺障礙者

1. 手持式輔助溝通器：減少聽力不佳者與館員間的溝通障礙，加強互動性。
2. 聽障感應線圈：可在特定場域鋪設，聽覺障礙者只要先將助聽器或電子耳的「電話線圈（T 功能）」打開，就可接收到聲音訊息。

（三）學習障礙者及其他閱讀困難障礙者

提供電腦、文字檔搭配相關的可編排、標示功能的閱讀軟體、報讀軟體等。

三、身心障礙者閱讀服務實例

目前公共圖書館對身心障礙者閱讀服務，其對象仍多以視障者及肢障者為主（黃雯玲，2012）。茲以國立臺灣圖書館（下稱本館）身心障礙者閱讀服務為例，進一步探討目前遭遇的問題困境以及未來展望。

（一）國立臺灣圖書館簡介

本館前身為「臺灣總督府圖書館」，創建於西元 1914 年，至今百年餘，是臺灣歷史最悠久的公共圖書館，經多次更名、改隸及遷址，於 2004 年遷至中和現址，配合教育部組織改造於 2013 年改制為現名。館舍地上 7 層、地下 3 層，總樓地板面積約 1 萬 8 千坪，是臺灣樓地板面積最大的公共與專業化圖書館。

本館兼具公共化、研究型及身心障礙專責圖書館等多重角色，是一所為全民提供服務的圖書館。館藏豐富多元，包含珍貴的「臺灣總督府圖書館」及「南方資料館」館藏 20 萬餘冊，以及點字書、雙視書、有聲書、電子書等特色資源。1-4 樓設有親子資料中心、多元文化資源區、期刊室、資訊檢

索區、樂齡資源區、青少年悅讀區、視聽資料區、視障資料中心等，設施齊備並積極辦理各類閱讀推廣與藝文活動；5、6樓設有「臺灣學研究中心」、「本土教育資源中心」及圖書醫院，典藏豐富的臺灣資料及本土教育資料，提供閱覽、參考諮詢及研究等服務，並致力於舊籍修護與推廣。本館位在7公頃的四號公園內，近年將館內完善的服務設施與戶外樂水區、樂山區、創意廣場等區域串聯成「閱讀公園」，是民眾生活、閱讀、休閒與學習不可或缺的場域。

(二) 國立臺灣圖書館 SWOT 分析

本館研擬環境分析以了解內部擁有的優勢及劣勢；外部的機會與威脅，藉提升優勢、降低劣勢、把握機會及消除潛在威脅，茲分述如下：

1. 優勢 (Strengths)

- (1) 本館館藏豐富極具特色：臺灣學資料為本館極具特色館藏之一，典藏許多日本領臺時期的臺灣文獻史料，長期提供國內外學界珍貴的研究資源。此外，本館視障資料中心以製作出版及供應視障者讀物為主要業務，提供各視障圖書館、大專校院特殊教育中心等單位使用，長期致力推廣視障者各項資訊服務。
- (2) 館舍空間寬敞：本館總樓板面積約1萬8千坪，為目前臺灣面積最大的公共圖書館，地處雙和地區人口密集，位居中永和之肺的公園綠地中，入館利用者人數眾多，館舍各空間能彈性活化運用。
- (3) 服務對象多元化：本館為服務廣大讀者群，設置分齡分眾閱讀區，如青少年悅讀區、多元文化資源區、視障資料中心等。讓不同年齡層的讀者都能在圖書館找到適宜的圖書，享受閱讀的樂趣。

2. 劣勢 (Weaknesses)

- (1) 自籌收入，營運壓力大：本館於2008年起實施館務基金，相較於其他國立圖書館完全以公務預算挹注，必須自籌部分經費，讓公共性功能因經營壓力造成相當館務運作困境。
- (2) 編制人力不足：本館於2004年遷至新館，但人力未依管理面積及功能編制擴充；加諸委外人力方面，因人員流動率高影響穩定的服務品質。
- (3) 館舍維運成本高：館舍為密閉空間之帷幕建築，不利推行節能減碳措施，雖在頂樓設置太陽板，惟效益有限；加諸館舍空間大（圖書館及

公園約 7 公頃)，基本及固定支出維護管理成本高，排擠購書經費及一般社教活動之推廣。

3. 機會 (Opportunities)

- (1) 角色定位明確：本館前身為「臺灣總督府圖書館」，典藏豐富的臺灣文獻史料；1975 年創立「盲人讀物資料中心」，創臺灣圖書館服務視障者之先河。透過豐富臺灣文獻以及長期服務視障讀者累積的專業經驗，成為本館發展特色服務之關鍵。此外，本館為教育部所轄三所國立圖書館中，唯一以臺灣學史料、圖書修復及視障資料為核心特色之圖書館。在此優勢條件，本館角色定位明確，教育部大力支持，賦予本館發展特色之服務先機。
- (2) 社會資源豐富：本館在推動閱讀上不遺餘力，為使閱讀更有感染力，其推廣活動更多元化且饒富趣味，串聯各種社會資源，積極與基金會、出版社、獨立書店等合作，建立良善夥伴關係，透過異業結盟方式引進社會資源共同推廣閱讀，創造雙贏局面。
- (3) 地理位置優越：位處人口密集之雙和地區，交通便利，來館讀者眾多，並座落於八二三公園，有利各項活動、展覽之宣導與推廣。

4. 威脅 (Threats)

- (1) 數位科技發展影響：近年數位科技發展快速，直接影響讀者利用圖書館習慣與閱讀行為，讀者親赴本館查找資料依賴性降低，反之多以遠端服務來取代等，圖書館需與時俱進與調整服務模式來做因應。
- (2) 讀者需求與日俱增且多元化：圖書館須隨社會脈絡調整發展方向，如何在有限資源下，滿足讀者多樣需求，圖書館須訂立靈活的優先順序，以因應求新求變的挑戰。
- (3) 空間大、人力經費相形不足：本館相較於其他國立圖書館，面對偌大的館舍空間，在人力和經費等方面較顯不足；另外，因本館無其他分館服務據點，較難以顧及其他行政區域之讀者群，如何突破同業越趨競爭，服務更須優化，亦成為圖書館亟思對策的課題。

(三) 國立臺灣圖書館身心障礙閱讀服務

本館鑑於盲人因視覺障礙而不能利用圖書館之憾，1975 年乃成立「盲人讀物資

料中心」，創臺灣公共圖書館視障者服務之先河。2004年搬遷中和新館後更名為「視障資料中心」，2011年本館經教育部指定為「視障專責圖書館」，2014年復經教育部擴大指定為「身心障礙專責圖書館」，負責推動身心障礙者數位化圖書資源利用服務，落實提供身心障礙者公平閱讀權益及資訊接收機會。本館近年來極力推動無障礙閱讀服務，透過無障礙環境及交通動線改善，解決讀者不便到館的問題；製作無障礙格式資源，進一步將數位資源放置本館「無障礙閱讀資源整合查詢系統」(<https://viis.ntl.edu.tw/>)，以提升閱讀資源近用性；另積極跨界合作辦理身心障礙者閱讀推廣活動，希能喚起各界對於無障礙閱讀者的重視。

依「身心障礙者數位化圖書資源利用辦法」第4條規定，專責圖書館應依身心障礙者需求，透過接受贈與、自行採購、自行或委託製作、取得授權複製徵集數位化圖書資源；該法第10條規定，專責圖書館應統合各機關及民間團體數位化圖書資源，建置單一查詢窗口網站，並提供身心障礙者無障礙之網路查詢、接觸或下載服務（身心障礙者數位化圖書資源利用辦法，2014）。另依「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4條規定，專責圖書館應建立圖書資源整合服務平臺，提供特殊讀者查詢及推薦需用之圖書資訊特殊版本；該法第7條規定，圖書館得以點字、錄音、數位轉換、口述影像、附加手語或其他方式，將已公開發表之著作轉製為專供特殊讀者使用之圖書資訊特殊版本；第10條規定，圖書館就圖書資訊特殊版本分類編目及建檔管理編製完成之目錄，應定期彙入專責圖書館建立之圖書資源整合服務平臺，提供便於特殊讀者利用之圖書資訊查詢目錄（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）。

基於上述服務基礎及專責圖書館法源依據，本館對身心障礙者的閱讀服務不餘遺力，希達到承先啟後再創新，近年來的服務現況說明如下：

1. 強化身心障礙圖書資源

收藏全國最完善豐富的無障礙閱讀資源，不只扮演典藏機構的角色，同時也是圖書資訊特殊版本製作發行的單位：除擁有豐富的電子點字書、有聲書、雙視圖書及電子書的製作經驗，更首創製作臺灣手語電子繪本（搭配設計學習單及生字練習、手語插圖等加值資源）、口述影像有聲繪本等，不斷創新求變，努力為有閱讀困難的身心障礙者提供適性閱讀資源。

2. 建構身心障礙數位資源平臺

打造國內首創跨平臺、資料內容最豐富、服務功能最完整的無障礙閱讀資

源整合查詢系統 (<https://viis.ntl.edu.tw/>)，並通過 NCC 無障礙 AAA 等級網站檢測，提供跨障別使用者友善便捷的操作及閱讀介面，同時跨載具開發「無障礙閱讀」APP，打造個人專屬行動圖書館，隨時隨地學習不打烊。

3. 推廣身心障礙讀者服務

重視不同讀者的特殊需求，規劃適性閱讀活動並提供適切輔助服務，提供多元無礙的參與方式：

(1) 打造視障者及行動不便者自助悠遊圖書館路徑：

跨單位合作完成臺北捷運永安市場站至本館的無障礙交通動線（中和路 400 巷及中安街）改善；並首創觸摸式戶外道路地圖，同時提供觸摸式地圖使用說明及往返圖書館定向解說網頁、錄音檔，供視覺障礙者搭配使用，提升其自主到館的安全性及便利性。所有的開發改善作業，全程邀請身心障礙者參與會勘及使用測試，並依所提建議切實進行改善。

(2) 逐年優化館內外無障礙環境設施：

包括建置建物公共安全警示系統，改善視障資料中心整體空間配置，更新各區教室軟硬體設備，提供友善自主學習空間；另製作本館簡介手語版宣傳影片及「圖書館利用服務易讀手冊」電子書，便利身心障礙者近用本館服務資源。

(3) 辦理活動考量不同障別參與者需求：

諸如為聽障者提供聽打、手語翻譯服務、為視障者提供點字轉譯、口述影像服務，甚至專人引導接送、定點專車接送服務等，另於活動場地事先規劃保留席與無障礙動線，提供貼心、多元、行無礙的參與方式。

(4) 提供不同障礙者專業服務：

館員用心服務讀者，於服務過程中發現視障者閱讀文件時的困難，研發視障專用固定翻拍支架，有效提升 OCR 辨識率 91.23%，並取得專利，進一步開發 DIY 實作模組課程，結合手機 APP 操作開設相關課程，讓視障者大幅受益。

(5) 建立合作餐廳，提供身心障礙者近便性服務：

為方便來館閱覽的讀者外出用餐，於 105 年開始與周邊餐飲業者合作，

由本館主動協助合作餐廳（目前有 14 家，持續增加中）設計製作雙視菜單，當視障者進入合作餐廳時，可向服務人員表示需要雙視菜單，即可自主點餐；若有不擅長摸讀點字者，亦可透過手機掃描菜單上的 QR-CODE 或上網連線「無障礙閱讀資源整合查詢系統」及 APP 取用無障礙格式的線上菜單。

(6) 建立身心障礙者專業工作坊培訓：

自 2015 年起，每年於北、中、南區辦理「提升圖書館員身心障礙服務專業知能」工作坊，並自 2019 年起持續製作身心障礙主題專業知能線上學習課程，上架教育部教師 e 學院 (<https://ups.moe.edu.tw/mooc/index.php>) 及臺北 e 大 (<https://elearning.taipei/mpage/>) 等平臺開放選課，提供館員自主學習管道，期透過實務訓練課程及服務經驗傳承分享，持續提升國內圖書館人員專業服務知能，俾為更多身心障礙讀者提供適切之服務。

(7) 鼓勵研發身心障礙者閱讀之研究：

為鼓勵國內各界進行視覺功能障礙、學習障礙、聽覺障礙及其他感知著作有困難之特定身心障礙者應用圖書資訊之學術研究，辦理獎助優良學位論文及期刊論文；另委託學者專家進行相關研究，建立圖書館身心障礙讀者服務指引，前述研究成果電子檔均公開於官網供各界參考應用。

4. 加強館際合作與跨界行銷：

與國立公共資訊圖書館、高雄市立圖書館及花蓮市立圖書館跨館合作，設立身心障礙區域資源中心，並協助強化資源中心之設施設備及圖書等資源，以及合作辦理相關閱讀推廣活動與教育訓練課程，提供就近參與、在地學習機會，藉此延伸服務據點，擴大服務效能。透過跨域合作，結合醫療院所、各地身心障礙團體、特殊教育機構、政府機關、學校及圖書館資源，進行特殊資源轉製、書目共享、學術研究等計畫，在地推動辦理各類型教育訓練及閱讀推廣活動，提供身心障礙者就近學習、參與藝文機會。

肆、臺灣身心障礙者閱讀服務問題與困境

臺灣公共圖書館身心障礙者閱讀服務發展起源於 1960-1970 年代，當時僅少數圖書館提供視障者閱讀服務，發展至今已有數十年的基礎。論及身心障礙者閱讀服務發展問題，可從館藏設備、系統環境、專業人才、資源整合等四大面向，分述如下（呂姿玲，1991；翁婉真，2002；張博雅，2009；侯曉君，2011；林巧敏，賀迎春，2015）：

一、館藏設備

公共圖書館視障資源不足，且資源分布不均，視障館藏使用率並不高（林巧敏、賀迎春，2015）。圖書資訊特殊版本的徵集方式為：接受贈與、自行採購、自行或委託製作、取得授權複製（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），然而圖書資訊特殊版本的市場不大，臺灣出版市場鮮少如同國外出版機構有大字體圖書或是易讀本的發行，難以掌握採購量及出版品之新穎度。目前提供給身心障礙者的閱讀資源，多數仰賴政府機構支持的學校或是圖書館進行圖書資訊特殊版本的轉製工作（林巧敏，2021a），因產量有限，資源相對稀少。再者，翁婉真（2002）指出，轉製成替代性文本館藏的圖書資料或電子檔取得不易、排版系統格式不一、有聲書線上使用著作權、製作時間、人力、耗材、設備維護成本龐大、閱讀輔具設備昂貴且操作困難，部分身心障礙者不易上手等問題，一般中小型公共圖書館無充足的人力、經費且無編列正式預算可充實館藏及增購相關設備。

二、系統環境

身心障礙者因生理、心理、社會、教育程度等方面的限制，影響其使用圖書館實體館藏的意願，惟臺灣公共圖書館雖朝向建置無障礙環境努力，然而受原建築物規劃與經費限制，僅能進行局部改善（張博雅，2009），因此，尚無法全面融入身心障礙者權利公約中，用通用設計原則改善無障礙閱讀環境。侯曉君（2011）為瞭解臺灣圖書館界網站之無障礙現況，以自動程式與使用者檢測方式，進行無障礙網頁檢測，研究結果顯示，公共圖書館網站約有 39.62% 通過自動檢測；另參考數位發展部無障礙網路空間服務網（<https://accessibility.moda.gov.tw/Applications/Index/1?EnableId2=3>），目前已啟用無障礙標章的公共圖書館網站 / 系統集中於大

型圖書館（國立級、直轄市級），可見公共圖書館網站之無障礙空間仍有相當大的改善空間。

三、專業人才

圖書館法第9條第1項所定特殊讀者（視覺、聽覺、學習及其他閱讀困難障礙者）（圖書館法，2015）為圖書館身心障礙者閱讀服務對象，然目前僅少數公共圖書館包含聽障、學習障礙者，大部分對特殊讀者之服務仍以視障者閱讀服務為主要對象。此外，提供視障者閱讀服務的單位大多定位在資料中心、閱讀服務區，並無正式編制之專門圖書館，且多附屬於業務單位下，缺乏專業正式人員的編制；且公共圖書館人力普遍不足。此外，各障礙別讀者有不同特性及需求，館員缺少身心障礙者閱讀服務專業訓練，亦是推動服務的一大阻力。

四、資源整合

視障資源整合瓶頸，在於各館之間資源製作格式不一，圖書館間缺乏合作與資源共享意願且機制不足，以及資訊系統技術問題；也因缺乏統籌管理單位，視障政策無法有效推動皆是造成資源整合無法有效的障礙（林巧敏、賀迎春，2015；翁婉真，2002）。一般公共圖書館舉辦的閱讀推廣活動，大部分開放給社會大眾參與，專門為身心障礙者規劃的活動並不多見，造成教育文化相對弱勢之身心障礙者鮮少有社會參與的機會，因此，串聯公共圖書館界推動適性閱讀活動有其必要性。

伍、結語

隨著資訊科技的發展，為身心障礙者帶來增進生活品質及便利擷取資訊的契機，然身心障礙者也可能因個人或是外在環境資訊近用性的限制，擴大身心障礙者的數位落差。為提供身心障礙者全面參與、機會均等的終身學習管道，圖書館未來的努力有五大方向，分別為：（1）拓展不同障礙類別之服務對象；（2）爭取經費充實館藏資源及設備；（3）培養專業人力，改善館舍環境；（4）規劃遠距服務，建置無障礙的網頁並整合網路資源；（5）結合政府、圖書館、民間機構與專業團體的人力與資源，共同為身心障礙讀者提供服務（黃雯玲，2012）。

綜上所述，公共圖書館對身心障礙者的閱讀服務，未來可朝向以下幾大方向努力：

一、充實多元的無障礙閱讀資源

大型公共圖書館（國立級與縣市級）可針對不同的障別屬性，徵集多元主題、資料類型的無障礙閱讀資源，並整合相關資源服務，適時提供給身心障礙讀者，滿足其資訊需求。鼓勵現有與未來新投入身心障礙圖書資源製作的機構，將圖書轉製為電子書格式適用範圍會更廣泛，較符合實務上可供多數閱讀有困難之讀者使用需求；並可進一步將資源放置本館無障礙閱讀資源整合查詢系統，亦可透過系統介接及合作取用資源，便於各區域之身心障礙讀者有效地流通利用。縣市政府亦可寬列圖書館經費，由地方圖書館編列經費與當地身心障礙團體合作轉製圖書，藉由各方努力增加無障礙格式圖書資源數量。

二、打造友善樂無礙的閱讀環境

圖書館實體服務場域應符合通用設計之原則與規範，滿足跨障別的使用需求，提供無障礙設施、設備、服務，盡最大可能讓所有的人可以使用，並思考如何突破身心障礙者生理、心理上的限制，合理調整，進行必要及適當修改，規劃適性個人化服務；導入資訊輔助科技，協助身心障礙者運用閱讀輔助工具，提升資訊近用；同時定期不定期檢修更新設施設備，提升服務品質。圖書館數位服務方面，網站設計應以不同使用者需求為考量，以無障礙設計方式建置網頁並透過無障礙檢測發掘網站設計之疏漏並加以修正，以使圖書館網站能發揮其應有之服務功能，使所有使用者都能平等取用資訊（侯曉君，2011）；提供給身心障礙族群的系統操作步驟不宜繁瑣，偏好簡單檢索並可直觀理解資訊，畫面用字用語宜更為淺白（林巧敏，2021b）。本館作為身心障礙專責圖書館，將持續扮演領頭羊的角色，結合現有空間、設備、館藏，推展數位化、一站式服務，打造虛實整合，動靜皆宜，並賦予創新的元素，引領圖書館界身心障礙閱讀服務的未來發展方向，也盼各級圖書館能為身心障礙者打造友善樂無礙的閱讀環境。

三、提升身心障礙專業服務品質

公共圖書館應擬訂新進人員及在職員工的身心障礙服務專業持續性的培訓計畫，除邀請學者專家、身心障礙團體參與設計課程外，也可鼓勵館員參加外部專業訓練課程，亦可透過線上課程平臺自主學習，以增進圖書館館員身心障礙閱讀服務認知、

技能、態度。此外，公共圖書館可進行身心障礙者應用圖書資訊之相關學術研究，以助益其他各界身心障礙者服務實務工作應用參考及創新服務方案，全面提升服務品質。

四、跨域合作實踐閱讀平權理念

張博雅（2009）研究建議，視障圖書館及視障服務機構方面應主動結合社會資源，尋求與他館合作方式。宋慧筠、蔡天怡（2021）提及臺灣公共圖書館政策建議之政策方向之一為多元與包容，公共圖書館應重視社會關懷，瞭解身心障礙者的閱讀需求，並維護取用平權。本館除和其他圖書館身心障礙書目共享，以及民間合辦推廣活動外，未來將持續引進外部資源，規劃與大學特殊教育中心、特殊教育學校等單位合作，深化服務的質量，跨域合作推廣身心障礙者閱讀服務，本於身心障礙者權利公約的精神，倡導閱讀平權，實踐多元與包容的理念，增加服務據點，擴大服務範圍，發掘潛在讀者，尋找未來發展契機，創造新的服務模式，將資源服務的效益最大化。

印度學者阮甘納桑（S.R. Ranganathan）於 1931 年所首創的圖書館五律（Five Laws of Library Science），其核心價值與精神，實踐於當代圖書館服務仍歷久不衰，圖書館是成長的有機體，也是提升個人素質與文化的重要介面，應符合時之所趨；館藏資源應能真切符合讀者需要，供其利用；不分個人的社會背景，是為了提供利用，解決讀者的需求或困難。圖書館對身心障礙者的閱讀服務回歸到公共化與專業化圖書館的角色、任務與功能，實現公平、社會正義、知識自由，確保身心障礙者都有適合自己的閱讀資源，重視人文關懷，提升資訊近用、亦是作為身心障礙專責圖書館持續努力的目標。

參考文獻

- 中時新聞網（2015 年 12 月 3 日）。*新北市圖友善悅讀服務 身障專屬「Love 閱讀室」*。中時新聞網。檢自 <https://www.chinatimes.com/realtimenews/20151203002735-260405?chdtv>
- 中華民國智障者家長總會（2019）。*什麼是易讀？*檢自 <https://www.papmh.org.tw/taxonomy/term/159>
- 呂姿玲（1991）。*公共圖書館對視覺障礙者服務之研究*（未出版之碩士論文）。國立臺灣大學，

臺北市。

- 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。
- 宋慧筠、蔡天怡（2021）。*教育部「109年臺灣公共圖書館政策建議書」委託研究計畫研究報告*。新北市：國立臺灣圖書館編印。
- 汪育儒（2013）。*韓國2009年圖書館障礙者服務基準與指引*。檢自身心障礙聯盟 Freemove123，
<https://league0630.pixnet.net/blog/post/26111260>
- 身心障礙者數位化圖書資源利用辦法（2014年11月21日）。檢自全國法規資料庫 <https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=H0080079>
- 身心障礙者權利公約（2017年5月17日）。檢自全國法規資料庫 <https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=Y0000064>
- 身心障礙者權利公約施行法（2014年8月20日）。檢自全國法規資料庫 <https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=D0050194>
- 身心障礙者權益保障法（2021年1月20日）。檢自全國法規資料庫 <https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=D0050046>
- 林巧敏（2021a）。*圖書館身心障礙讀者服務*。臺北市：元華文創。
- 林巧敏（2021b）。*視障電子資源整合查詢系統易用性研究*。新北市：國立臺灣圖書館委託研究。
- 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。
- 侯曉君（2010）。*台灣地區圖書館網頁無障礙設計之研究*。國立臺灣大學圖書資訊學研究所碩士論文，臺北市。取自 <https://hdl.handle.net/11296/2wh975>
- 特殊教育法（2019年4月24日）。檢自全國法規資料庫 <https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=h0080027>
- 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年12月7日）。檢自全國法規資料庫 <https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=H0080092>
- 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。
- 高雄市立圖書館（2021）。*視障服務*。檢自 <https://www.ksml.edu.tw/mainlibrary/content/index.aspx?Parser=1,23,205,160>
- 國立公共資訊圖書館（2022）。*聽視障資訊中心*。檢自 <https://www.nlpi.edu.tw/ReaderService/AccessibilityServiceArea/TheHandicappedC/TheHandicapped.htm>
- 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*。國立臺灣大學圖書資訊學研究所碩士論文，臺北市。取自 <https://hdl.handle.net/11296/54q29f>

教育部 (2020)。提供身心障礙者使用之易讀版規劃。臺北市：教育部 (未出版)。

黃雯玲 (2012)。身心障礙讀者服務 (特殊讀者服務)。圖書館學與資訊科學大辭典。取自國家教育研究院雙語詞彙、學術名詞暨辭書資訊網 <http://terms.naer.edu.tw/detail/1679144/?index=1>

圖書館法 (2015 年 2 月 4 日)。檢自全國法規資料庫 <https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=H0010008>

臺北市立圖書館視障電子圖書館 (2016)。關於啟明。檢自 <https://blind.tpml.edu.tw/np.asp?ctNode=233&mp=10>

臺南市立圖書館 (2022)。視障服務。檢自 <https://www.tnpl.tn.edu.tw/u4930283490508203194/n1>

潘云薇 (2016)。新北市立圖書館通用設計再進化。書香遠傳, 第 123 期, 40-43。

衛生福利部社會及家庭署 (2008)。身心障礙者權利公約。檢自 https://crpd.sfaa.gov.tw/BulletinCtrl?func=getBulletin&p=b_2&c=C&bulletinId=56

American Library Association. (2006). *Library Bill of Rights*. Retrieved from <https://www.ala.org/advocacy/intfreedom/librarybill>

American Library Association. (2019). *Core Values of Librarianship*. Retrieved from <https://www.ala.org/advocacy/intfreedom/corevalues>

IFLA & UNESCO. (1994). *IFLA/UNESCO Public Library Manifesto 1994*. Retrieved from <https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/168/1/pl-manifesto-en.pdf>

S.R. Ranganathan. (1931). *Five Laws of Library Science*. London: Edward Goldstone.

附錄 A 本館身心障礙主題歷年委託研究清單

- 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。
- 汪渡村、章忠信（2013）。視覺功能障礙者電子化圖書資源徵集與合理使用機制法制化之研究。新北市：國立臺灣圖書館委託研究。
- 毛慶禎、謝宜芳（2014）。視覺功能障礙者書籍資訊近用需求研究。新北市：國立臺灣圖書館委託研究。
- 章忠信、江雅綺（2014）。視障者使用電子化圖書資訊特殊版本相關規範之研究。新北市：國立臺灣圖書館委託研究。
- 章忠信（2015）。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。新北市：國立臺灣圖書館委託研究。
- 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。
- 葉乃靜（2017）。特殊版本圖書資源合作共享制度規劃之研究。新北市：國立臺灣圖書館委託研究。
- 林巧敏（2017）。圖書館身心障礙讀者服務之館員專業知能及培訓制度探討。新北市：國立臺灣圖書館委託研究。
- 林巧敏（2018）。圖書館建置身心障礙讀者服務主題資源網站之研究。新北市：國立臺灣圖書館委託研究。
- 林巧敏（2020）。圖書館身心障礙讀者服務之館員數位學習課程研究與建置。新北市：國立臺灣圖書館委託研究。
- 林巧敏（2021）。視障電子資源整合查詢系統易用性研究。新北市：國立臺灣圖書館委託研究。

附錄 B 其他圖書館身心障礙閱讀服務概況

一、國立公共資訊圖書館

國立公共資訊圖書館總館於 2012 年新館啟用，二樓設置「聽視障資訊中心」，服務對象以視障、聽障功能障礙者為主，除設置無障礙空間及環境外，也採購視障讀者盲用電腦及相關輔具，蒐集有聲書、點字書、雙視書等館藏，提供空間設備借用、視障讀者服務專線代借館藏免費郵寄到府、聽視障教學輔具免費借用、電話諮詢、專人引導、推廣活動等服務（國立公共資訊圖書館，2022）。

二、臺北市立圖書館

臺北市立圖書館啟明分館為臺灣第 1 所專為視障者服務的公共圖書館，前身為 1963 年盲人福利協進會所設立之「盲人點字圖書室」，期間歷經搬遷、改制、整修；1998 年改為臺北市啟明服務中心，分館位於 3 樓，提供視障讀者點字書及報讀服務，隨後接管整棟大樓，並於 2007 年完成空間改造，擴大為目前的服務場域。館藏類型以有聲書、點字書、雙視圖書、大字圖書、點字電子圖書為主，服務對象尚包含學習障礙者；另將點字書及有聲書之電子檔上架於「視障電子圖書館」（<https://blind.tpml.edu.tw/mp.asp?mp=10>），提供視障讀者使用盲用視窗界面軟體，以點字觸摸顯示器或語音線上閱讀及下載。館內設置擴視機、盲用電腦、中英文自動閱讀機等輔具，此外，每月出版「啟明之音」有聲雜誌供視障朋友免費訂閱，並提供二線免付費讀報專線服務，依視障讀者需求進行報讀服務，每人每次 20 分鐘；該館定期舉辦啟明讀書會，進行有聲圖書研討（臺北市立圖書館視障電子圖書館，2016）。

三、新北市立圖書館

新北市立圖書館總館於 2015 年新館啟用，成為臺灣第一間符合「通用設計」的公共圖書館，特別為身障者打造專屬的友善閱讀空間與服務，分別於 1F 設置「愛心服務櫃臺」，由志工專責處理身障朋友的服務，包括協助定點接送身障者、圖書館環境導覽、協助找館藏資源、錄製有聲書等；1F「視障閱讀專區」、「點字資料室」，提供書本閱讀掃描器、盲用電腦、點字觸摸顯示器、彩色擴視機等輔具，以及雙視、

有聲、點字書等館藏；5F 設置「有聲書閱聽區」、「有聲書錄音室」；8F 設置「身障閱讀專區」，分別提供電動升降桌、電腦螢幕支架、語音讀報、以及具放大鏡功能的滑鼠等設備與輔具，另不定期舉辦讀書會，讓視障、身障等特殊讀者也能方便使用圖書館，盡情享受閱讀樂趣（潘云薇，2016；中時新聞網，2015）。

四、高雄市立圖書館

高雄市立圖書館總館於 2014 年啟用新館，設置視障服務區，陳列雙視圖書、點字書、有聲書等館藏。此外，新興分館館藏特色為視障資料，設置視障資料室、盲用電腦教室，總館及分館均提供視障者空間設備借用登記及點字圖書、有聲圖書借閱服務，並提供專用郵包免費寄送服務（高雄市立圖書館，2021）。

五、臺南市立圖書館

臺南市立圖書館總館於 2021 年啟用新館，為視障讀者營造友善無礙的閱讀環境，於 2 樓視障服務區典藏點字書、雙視書、有聲書，並有桌上型擴視機等輔具設備可供借用；如有安靜閱讀需求，館內亦有心視界的獨立閱讀空間。依視障讀者個別需求，由專人預先至約定地點引導前往圖書館，並針對第一次到館使用的讀者，指導相關圖書閱覽與設備使用等流程；為便於來館的視障讀者用餐，駐館餐廳提供雙視菜單服務（臺南市立圖書館，2022）。

