

公共圖書館 可及性指引

二版



國家圖書館
National Central Library

公共圖書館 可及性指引

二版





目次

序	4
壹、前言	6
貳、指引發展過程與方法	9
參、公共圖書館可及性指引	10
一、策略規劃與管理	10
(一) 策略規劃	10
(二) 考量社區民眾需求	10
(三) 館員知能與培訓	11
(四) 管理	11
二、輔助科技	12
(一) 輔助科技類型	13
(二) 圖書館內輔助科技的設置	16
三、館藏資料	17
(一) 圖書館館藏管理	17
(二) 可及性資料	18
(三) 館藏可及性推廣	19
(四) 與圖書館、團體或組織合作	19
四、讀者服務	20
(一) 讀者服務原則	20
(二) 隱私	21
(三) 為身心障礙讀者提供的特殊服務	21
(四) 身心障礙讀者服務要領	21
五、活動	22
(一) 籌備活動	22
(二) 活動資訊傳達	22
(三) 作者見面會、說故事時間和讀書會	23
六、教學相關服務	24
(一) 參考諮詢與圖書館利用指導	24



(二) 圖書分享講座	24
(三) 媒體與資訊素養	25
七、資訊傳播	25
(一) 多重傳播管道	25
(二) 傳播目標	27
(三) 視覺性	27
(四) 語文	29
(五) 網站管理員的指引	32
(六) 關於圖書館可及性的宣傳	33
八、資通訊技術	34
(一) 電腦軟體可及性功能檢核要項	34
(二) 網際網路和基於全球資訊網的內容可及性清單	38
(三) 視覺設計原則	45
(四) 通俗語文的線上服務準則	46
(五) 系統與服務升級	47
九、圖書館建築物理環境	47
(一) 室外和室內標示	48
(二) 進入圖書館（到達圖書館）	49
(三) 主要入口	50
(四) 室內可動性與功能性	50
(五) 感官環境	61
(六) 行動圖書館／行動書車	62
肆、結語	63
名詞解釋	64
延伸閱讀	69
參考文獻	71
網路資源	76
附錄：各類型身心障礙讀者服務要領	77



序

國家圖書館（以下簡稱本館）在教育部指導下積極辦理各類型圖書資訊專業服務指引之編訂，並藉由多項精進圖書館服務及提升館員專業知能工作之推動，以引領館員專業成長及終身學習，並強化圖書館館員之角色及任務。本館自 102 年迄今，已陸續完成並出版《我國公共圖書館工作人員專業知能研訂芻議》（102 年 12 月）、《臺灣公共圖書館多元文化服務指引》（103 年 5 月）、《高中高職圖書館館員專業知能指標研訂芻議》（103 年 12 月）、《國民中學圖書館館員專業知能指標研訂芻議》（104 年 12 月）、《國民小學圖書館館員專業知能指標研訂芻議》（104 年 12 月）、《大學圖書館館員專業知能指標研訂芻議》（105 年 12 月）、《臺灣老年讀者圖書資訊服務指引》（108 年 11 月）、《圖書館創客空間建置與服務指引》（109 年 12 月）、《計算思維與圖書館創新服務指引》（109 年 12 月）及《圖書館書目療法服務指引》（111 年 3 月）等指引，為圖書館建立服務提供的基礎模式，並作為圖書館各項專業服務規劃、實施和評估的重要工具。

長久以來，圖書館遵循基本原則提供各項服務，以滿足行動不便或有部分障礙讀者的需求。然而，隨著社會的快速發展與變動，圖書館面臨諸多新的挑戰，因應服務群體的多元，以及各式網路資源的興起，使得圖書館在面對行動不便、視障、聽障、學習障礙、閱讀困難、多元性別等群體時，皆須考量到不同群體的需求與特性，以完善規劃各項服務，讓圖書館服務的提供具平等性與可及性。為有效推動圖書館服務，並使其具備平等性與可及性原則，本館以圖書館的可及性為主題，邀請國立臺灣師範大學學習資訊專業學院院長、圖書資訊學研究所柯皓仁教授研訂《公共圖書館可及性指引》。柯教授為國立交通大學資訊科學研究所博士，曾任國立交通大學圖書館代理館長、國立



臺灣師範大學圖書館館長，並多年投入公共圖書館事業之推動，擔任公共圖書館各類型輔導之召集人及委員，具備圖書館實務經驗與資訊背景。本指引由公共圖書館可及性的發展與可及性相關宣言與規範談起，並以國內外圖書資訊專業學會出版之指引為依據，輔以參考相關學術研究論文與我國無障礙設計規範等內容進行初稿之撰擬，最後透過焦點團體座談會議的辦理，統整歸納公共圖書館對於圖書館可及性議題之建議與實際案例，以引領我國公共圖書館理解可及性所包含的範圍及面向，指引研訂過程備極辛勞，貢獻良多。而為求縝密周全，本館除邀聘三位委員審查指引內容外，亦請社團法人中華民國身心障礙聯盟、中華民國智障者家長總會、中華民國聲暉聯合會、中華民國學習障礙協會、中華民國康復之友聯盟、中華民國自閉症總會、中華民國視障者家長總會、台灣失智症協會及國立陽明交通大學 ICF 暨輔助科技研究中心等專業聯盟與學會協助，針對指引內容給予實務建議與修正意見，並續由柯教授酌予增修及定稿，具體說明與描述公共圖書館於策略規劃與管理、輔助科技、館藏資料、讀者服務、活動、教學相關服務、資訊傳播、資通訊技術，以及圖書館建築等九個面向實踐可及性之建議與推動方式。《公共圖書館可及性指引》之完成，相信將有效促進館員對公共圖書館服務可及性議題之認知，在圖書館服務、空間與設施設備等之提供上，皆能更全面考量不同群體的特性與需求，以達所有人皆能平等取用公共圖書館服務的目標。值此服務指引付梓出版之際，敬祈各界碩彥不吝賜教，共同為建構各級圖書館館員專業知能一起努力。

館長 王涵青

113 年 9 月 19 日

壹、前言

根據《圖書館學與資訊科學大辭典》的定義，公共圖書館是「由政府或私人所設立，為全民開放利用的圖書館。公共圖書館設置的目的，在配合地方或社區特性及需求，蒐集、整理、保存與利用圖書資料，提供圖書借閱、參考諮詢與推廣輔導等服務，以發揮推展社會教育、提升地方文化、傳布知識資訊與倡導正當休閒生活之功能。公共圖書館的服務對象為社區全體民眾，包括兒童、青少年、成年人、障礙人士以及機關團體」（王振鵠，1995）。我國〈圖書館員專業倫理守則〉第二條指出「館員應基於平等原則提供服務，不得為差別待遇」（中華民國圖書館學會，2002）。國際圖書館協會聯盟（International Federation of Library Associations and Institutions，簡稱 IFLA）與聯合國教科文組織（United Nations Educational Scientific and Cultural Organization，簡稱 UNESCO）共同發布的〈公共圖書館宣言（Public Library Manifesto）〉亦指出「公共圖書館的服務是在所有人平等取用的基礎上提供的，不分年齡、種族、性別、宗教、國籍、語文、社會地位和任何其他特徵」（IFLA & UNESCO, 2022）。

另一方面，〈身心障礙者權利公約（Convention on the Rights of Persons with Disabilities，簡稱 CRPD）〉指出，身心障礙者乃是擁有人權和基本自由的實體，社會應尊重差異，理解並接受身心障礙者是人類的一份子、是人類多樣性的一環，身心障礙者應不受歧



視充分享有所有人權與基本自由，應確保身心障礙者可無障礙的進出物理環境、利用資通訊技術（information and communication technology）、享有社會中對公眾開放或提供的設施與服務（全國法規資料庫，2014）。該公約亦重申應確保身心障礙者行使自由表達及意見自由之權利，包括：在與其他人平等基礎上，尋求、接收、傳遞資訊與思想之自由，敦促提供公眾服務的公私立單位、大眾媒體以無障礙形式或技術將資訊與服務提供給身心障礙者。儘管如此，我國在實踐〈身心障礙者權利公約〉上仍有許多不足之處，例如〈CRPD 第二次國家報告結論性意見〉指出：「身心障礙者於社區中亦面臨多重困境，包括交通、藝文和運動場所的不可及、網站和行動應用程式的難以使用，以及助聽器或移動設備等輔具的無法負擔等」（衛生福利部社會及家庭署，2022a）。該結論性意見亦針對身心障礙者在社區中生活、納入身心障礙者的意見表達，以及〈身心障礙者權利公約〉中包含平等及不歧視（第 5 條）、可及性／無障礙（第 9 條）、表達與意見之自由及近用資訊（第 21 條）及參與文化生活、康樂、休閒及體育活動（第 30 條）提出諸多建議。

可及性（accessibility）既是倫理準則亦是一組設計原則，其目的在於確保任何圖書館資源都能平等的開放給最大多數人來使用（Booth, 2012）。從狹義的觀點來看，圖書館可及性指的是民眾可以無障礙的在圖書館內移動和使用圖書館空間設施，包含：在圖書館中適當的使用指標、運用如點字的非視覺提示、具備通用設計概念的大門、通道、廁所和坡道、標準化的放置設備和材料，以及電信設備和資訊技術的可及性（ALA, 2009）。進一步而言，圖書館可及性意味著身心障礙者能等效的使用圖書館的館藏與服務、參與圖書館的活動（ALA, 2009）。資通訊技術的快速進展為圖書館可及性帶來了機





會與挑戰，一方面輔助科技讓身心障礙者更便利的取用圖書館的各式資源，但大量的電子資源、網站、數位載具也考驗著圖書館對可及性的實踐。

廣義的可及性涵納了平等性與包容性，一個具備可及性的圖書館能夠將空間、館藏、設備、設施、服務與活動為所有民眾平等取用，不論民眾是否有身心障礙、不同需求、或是屬於少數群體。

綜合而言，當個人需求無法被一個機構提供的場地、產品、服務、或活動所滿足便產生了可及性的問題，因此可及性並非完全取決於個人身體或心理的特質，而是一個相對性的情況（OCUL, 2014）。公共圖書館作為提供公共服務的場所，自應盡力滿足使用者的多元需求。

基於公共圖書館提供所有民眾平等取用資訊的服務精神、遵循〈身心障礙者權利公約〉並回應〈CRPD 第二次國家報告結論性意見〉，本指引從公共圖書館策略規劃與管理、輔助科技、館藏資料、讀者服務與溝通、活動、教學相關服務、資訊傳播、資通訊技術、圖書館建築物理環境等面向的服務內容談起，歸納圖書館建築物理環境、館藏資料、服務與活動、設備設施等面向的可及性建議，引導公共圖書館實踐可及性，以維護所有民眾平等取用資訊的基本人權。本指引並非法律規範，僅是以較為淺顯易懂的文字讓公共圖書館從業人員瞭解與實踐可及性，閱讀者在必要時仍應翻閱「建築物無障礙設施設計規範」、「網站無障礙規範」等相關規範以符合法令要求；此外，指引中亦參採身心障礙團體代表的意見，納入現行法規未規範但實務上有益於身心障礙者的相關作法。





貳、指引發展過程與方法

本指引主要以芬蘭《公共圖書館可及性指引（Accessibility Guidelines for Public Libraries）》（Finnish Working Group, 2017）英文版為依據，融合美國圖書館學會（American Library Association，簡稱 ALA）旗下「參考與讀者服務學會（Reference and User Services Association，簡稱 RUSA）」所撰擬之〈圖書館可及性工具包：您需要知道的内容（Library Accessibility Toolkits: What You Need to Know）〉、「專業合作圖書館機構學會（Association of Specialized and Cooperative Library Agencies，簡稱 ASCLA，現已併入 RUSA）」之〈採購前請考慮可及性：為確保圖書館購置之電子資源符合可及性的提問（Think accessible before you buy: Questions to ask to ensure that the electronic resources your library plans to purchase are accessible）〉（ASCLA, n.d.）、IFLA 出版之《身心障礙者近用圖書館檢核清單（Access to libraries for persons with disabilities - Checklist）》（Irvall & Nielsen, 2005），以及國立臺灣圖書館編印之《圖書館身心障礙讀者服務指引》（林巧敏，2024），並依據我國「建築物無障礙設施設計規範」（內政部，2019）與「網站無障礙規範」（數位發展部，2021）訂定指引內容。



參、公共圖書館可及性指引

公共圖書館可及性指引共分為九個面向，分別是：策略規劃與管理、輔助科技、館藏資料、讀者服務、活動、教學相關服務、資訊傳播、資通訊技術，以及圖書館建築。

一、策略規劃與管理

（一）策略規劃

圖書館在策略規劃中應將可及性列為重要目標，無論在館舍、館藏、設備、設施、服務、活動各方面皆應考量可及性，並配置適當比例的經費以提升可及性。圖書館品質管理和績效評估應納入可及性，以便有系統的定期檢視圖書館達成可及性的情況。

（二）考量社區民眾需求

由於各圖書館所服務社區之民眾人口結構、身心障礙樣態等情況互異，圖書館應透過多元管道瞭解並納入社區民眾對於圖書館可及性的需求，必要時可透過社區中多元文化、身心障礙、LGBTQIA+，以及代表不同群體的團體或組織取得利害相關者的意見。



（三）館員知能與培訓

可及性在圖書館是一項重要的管理職責，圖書館除應指定專人擔任身心障礙者團體或組織的聯絡人外，更重要的是讓所有館員都瞭解各種身心障礙類型，以期能適切的幫助讀者，且館員應直接與讀者溝通，而不是透過照顧者。圖書館可運用下列方式提升館員對可及性的知能（Irvall & Nielsen, 2005）：

1. 邀請身心障礙者參加圖書館館務相關會議，討論他們使用圖書館的需求。
2. 在規劃館員培訓時將可及性納入課程主題。
3. 在新進員工的培訓課程中納入為身心障礙者群體提供服務的相關資訊。
4. 邀請身心障礙團體或組織派員擔任培訓講師，以情境模擬等方式提升館員對身心障礙者如何使用圖書館的瞭解。
5. 定期提供相關資訊給館員，使館員瞭解圖書館為特定身心障礙者提供的服務內容。

除了館員之外，圖書館志工亦應透過培訓等方法瞭解可及性相關議題。

（四）管理

圖書館在管理層面應考量下列原則，以逐步促進可及性（ALA, 2020a）：

1. 定期巡視館內，以確保所有設施都滿足無障礙要求。
2. 保持所有公共區域和館員區域整潔且易於使用。

3. 制定政策，詳細說明館員需要和不需要向身心障礙者提供的服務，並確保館員瞭解這些要求，以及提供充分的培訓。
4. 由於身心障礙者在生理或心理上的限制，館員應有耐心的為他們提供服務，即使可能會花費較長的服務時間。
5. 允許館員在執行圖書館規章制度方面有一定的彈性，視個別身心障礙者的特殊需求合理調整服務內容。
6. 指定專人擔任與身心障礙者團體或組織的聯絡人，對社區內相關團體與組織宣傳圖書館為身心障礙者提供的服務。進一步可鼓勵館員和相關團體與組織建立夥伴關係，參與其活動，並邀請他們成為圖書館使用者。
7. 館藏發展政策應納入多種格式的館藏資源，並確保館藏資源符合可及性要求，尤其是電子資源。
8. 建立一個由各種身心障礙民眾組成的諮詢小組，與圖書館合作制定可及性計畫與進程。
9. 指派特定館員負責維運圖書館館內的輔助科技硬體與軟體，且所有館員都應該知道它們所在位置和基本的操作方式。
10. 確保負責圖書館網站的人員知道如何維護網站的可及性。

二、輔助科技

為服務不同需求之讀者，相關科技包含：「輔助科技（assistive technology）」、「適性科技（adaptive technology）」、「包容性科技（inclusive technology）」及共融科技（technology for inclusion）等，乃是任何用以提升或維持身心障礙者身心功能、讓他



們能夠自主生活的物品、設備或系統，該等物品、設備或系統可能是商業購買的、修改的，或是客製化的產品（ALA, 2020b），以下統稱輔助科技。藉由輔助科技，圖書館能夠提供身心障礙者一個可及性的環境。事實上，除了身心障礙者之外，輔助科技對特定身體狀況者，或是孩童與高齡者等一般民眾亦有所助益。圖書館配置輔助科技時，應考慮使用者運用輔助科技的能力、偏好、舒適程度，以及輔助科技軟體的授權類型（單機授權、區域網路授權等）（Guder, 2012）。

（一）輔助科技類型

以下介紹幾種常見的輔助科技（全國特殊教育資訊網，2017；Accessible Web, 2020; ALA, 2020b; ASHA, n.d.; Delaney, 2014; Guder, 2012; OCUL, 2014; Sethfors, 2018）：

1. 螢幕報讀軟體（screen reader）：可以朗讀電腦螢幕上的文本，使全盲者或視覺障礙者及閱讀障礙者可以瀏覽如網站和 PDF 檔案（須具有文字屬性）等電子資源。螢幕報讀軟體亦能幫助學習障礙者的學習，其基本功能包含：能在多種應用程式中使用、將文字轉換為語音、在點字觸摸顯示器上輸出等（Guder, 2012）。
2. 放大軟體和硬體（magnifying software and hardware）：如可攜式擴視機、桌上型擴視機及視覺障礙者使用的視訊放大軟體等（全國特殊教育資訊網，2017）。其基本功能包含：多種放大層級、可切換螢幕顯示色相模式等（Guder, 2012），用以放大電腦螢幕上的文本，或是放大書籍或地圖等實體物件的文本，幫助視覺障礙者及閱讀障礙者閱讀或瀏覽文本內容。



3. 文字辨識語音報讀機（reading machine）：運用掃描器掃描或攝像鏡頭拍攝文件，進行光學文字辨識（optical character recognition，簡稱 OCR）後，藉由語音合成器轉換為語音檔儲存與播放（Reading Machine, 2023）。
4. 口述影像（audio description）：以視覺障礙者為服務對象，呈現影音節目中主要的視覺元素，如場景設置、服裝、肢體語言等。口述影像會在影音節目對話中斷時出現，讓影片欣賞者對影音節目產生心理構圖（Accessible Web, 2020; OCUL, 2014）。
5. 轉錄本（transcript）：是影音節目的文字版本，包含劇情、對話和音效的文字描述，其內容可以在視訊下方、彈出框中或側邊欄中找到。轉錄本可以由螢幕報讀軟體朗讀，轉換至點字觸摸顯示器輸出，可以幫助有視覺障礙及認知障礙的使用者更好的理解視訊內容（Accessible Web, 2020; OCUL, 2014）。
6. 點字觸摸顯示器（refreshable braille display）：將文字內容轉換為點字，以供視覺障礙者讀取訊息（ALA, 2020b）。
7. 點字轉換器（braille translator）：由使用者輸入文字，再轉換成點字，也可利用點字印表機（braille embosser）印出點字（ALA, 2020b）。
8. 隱藏式字幕（closed captioning）：是聽覺障礙者觀看電視節目和電影時使用的主要輔助科技，由螢幕底部延伸的轉錄文本組成，包括音效、對話人與對話的說明，聽覺障礙者可自行選擇開啟或關閉隱藏式字幕，以跟上節目內容（Delaney, 2014; OCUL, 2014）。

- 
- 
- 9.助聽輔具（assistive listening device）：常見有輔聽器、助聽器、人工電子耳，另可搭配 FM 調頻系統、無線遠距麥克風或藍芽麥克風使用。前述都是可以幫助聽覺障礙者及需要聽力輔助閱讀者更清楚聽到聲音的輔具（ALA, 2020b）。
- 10.識字軟體（literacy software）：用以幫助學習障礙者及視讀印刷品有困難者提升學習技巧，以及讀與寫的能力。識字軟體的功能較為分歧，圖書館應盡量採用社區、家庭和學校中使用的識字軟體，讓學習障礙者能無縫的與社區、家庭和學校接軌。識字軟體的基本功能包含：內建字典、字詞預測、翻譯功能、標註重點匯出、語音輸入、文檔朗讀、文字輸出為語音檔案等（Guder, 2012）。
- 11.語音輸入（speech input）：允許打字有困難的使用者及認知障礙者以聲音來創建文檔，或可用以瀏覽網頁和應用程式。語音輸入的基本功能包含：由聲音創建文字、用語音命令操作應用程式、語音輸出至點字觸摸顯示器，有的語音輸入軟體甚至可以辨識使用者的發音和用詞習慣等進而自動學習（Guder, 2012）。
- 12.替代性鍵盤（adaptive keyboards）或鍵盤覆蓋膜（keyboard overlays）：具有更大按鍵和其他功能的替代性鍵盤或鍵盤覆蓋膜，可幫助行動障礙者及認知障礙者更輕鬆的對電腦進行文字輸入或進行選擇（ALA, 2020b）。可由簡至繁的依序考量以下方案：（1）控制加強設備；（2）對標準鍵盤進行適度的調整；（3）使用替代性鍵盤與替代性滑鼠；（4）使用其他特殊輸入設備（輸入性之裝置，2017）。



- 13.特殊開關（switch）：提供重度肢體障礙者用於使用和控制電腦、智慧手機、電動輪椅及智慧家用電器等（Sethfors, 2018），包含：按壓式、電容感應式、吹氣式開關等。
- 14.輔助溝通系統（alternative augmentative communication，簡稱 AAC）：又稱「擴大性及替代性溝通」，協助語言及溝通障礙者以說話之外的其他方式進行交流，一般可分為直接點選和掃描點選兩種方式。直接點選讓溝通者直接指出想要表達的目標（如：圖片、文字、符號）；掃描點選由他人或電腦逐一選擇可能的目標物，直到出現溝通者想要表達的目標物為止（輔助溝通系統，2017；ALA, 2020b; ASHA, n.d.）。
- 15.觸摸科技（touch technology）：對公共服務或展覽品提供觸摸式服務，如 3D 立體列印的複製品或模型等。
- 16.視訊及遠距協助服務（video and remote assistance service）：活動可以透過視訊參加，或邀請相關專業人士（如：手語翻譯員、同步聽打員或其它翻譯人員等）為有需求之讀者提供視訊及遠距協助之服務。

（二）圖書館內輔助科技的設置

圖書館設置輔助科技取決於空間、預算，以及使用者需求。如果不設置獨立空間，於安裝輔助科技時應考慮下列實務（Guder, 2012）：

- 1.安裝輔助科技軟硬體的位置需要有能夠調節高度的桌子和座椅。
- 2.安裝輔助科技軟硬體的位置若距離最近的服務櫃臺有一定距



離，應提供電話或其他通知工具，以便使用者需要幫助時可通知館員。

- 3.建議採用大型顯示器，以利視力功能和認知功能有困難者使用；螢幕報讀軟體提供耳機，以消除對其他使用者的聲音干擾。

如果空間和預算許可，建議可配置獨立空間提供輔助科技服務，獨立空間不僅可以提供隱私，還可以根據使用者的喜好調整照明。空間可以安裝黑板或白板，讓使用者根據其視覺需求選擇。獨立空間也有利於使用語音轉文字軟體或創建點字文檔的使用者，因為這兩者都可能會產生聲響干擾其他使用者。此外，仍應遵循前述三項不設置獨立空間時的實務考量。

三、館藏資料

（一）圖書館館藏管理

- 1.館藏包括各種讀者群體需要之語文和格式的資料，並考慮整體館藏的多樣性。
- 2.規劃館藏和選擇資料時，應考慮不同群體，包括：文化和語文少數群體、身心障礙者、多樣性的學習者，以及性別少數群體等。
- 3.兒童館藏應展現社會的多樣性，包括：LGBTQIA+ 家庭、單親家庭、多元文化家庭和跨文化家庭等不同家庭結構的圖書，以及承認兒童多元認同和提及身心障礙兒童的圖書。
- 4.為館藏資料編寫詮釋資料（包含關鍵字）時，應考慮到多樣性並使用最新的術語。



（二）可及性資料

在理想狀況下，圖書館的所有館藏應能為所有讀者使用，因此採訪圖書館館藏時應包括可及性資料，或是運用輔助科技促進館藏的可及性。以下類型的館藏具有較佳的可及性（Irvall & Nielsen, 2005）：

1. 有聲書、有聲報紙和有聲期刊。
2. 大字體印刷書籍。
3. 通俗語文（plain language）的書籍（或有聲書）。
4. 帶有隱藏式字幕、口述影像、轉錄本或手語的視訊資料。
5. 觸覺圖畫書：用觸覺感知的圖畫書，如以布料、紙材、毛料、皮料、羽毛等製成的圖畫書，或是以 3D 列印、塑膠片浮雕式、複合材質、UV 印刷等製成的圖畫書。觸覺圖畫書中包含專為視覺障礙者設計，讓其可以觸覺感知進行閱讀的圖畫書（伊彬、李鏡琪，2021）。
6. 點字書。
7. 雙視圖書：包含文字和點字的圖書，方便視覺障礙者與明眼者共讀，並未特別強調圖像（伊彬、李鏡琪，2021）。
8. 可及性電子書：DAISY、EPUB3 和 TXT 是可及性程度最高的電子書格式，在設計上將可及性納入考量的 PDF（須具有文字屬性）和 HTML 文檔是具備可及性的電子文本格式。電子書、電子期刊、資料庫已成為圖書館館藏的主要類型之一，除了電子資源資料本身應為可及性資料之外，電子資源系統與平臺亦必須符合可及性，請參見〔參、八、（二）網際網路和基於全球資訊網的內容可及性清單〕。



（三）館藏可及性推廣

圖書館應採下列方法推廣可及性館藏：

1. 圖書館館藏陳列應容易查找，在主要入口或服務櫃臺附近陳列可及性館藏。
2. 圖書館應設置通俗語文文學、LGBTQIA+ 文學等主題的書架，或是適合兒童、青少年和年輕人閱讀的主題書架，並盡可能在標準館藏和主題書架中都有同一本書的複本。
3. 圖書館應辦理使用可及性資料的讀書會，如有聲書讀書會和以通俗語文讀者為對象的讀書會。

（四）與圖書館、團體或組織合作

與提供可及性資源的圖書館、團體或組織合作，豐富供身心障礙者使用的可及性館藏資源。我國以國立臺灣圖書館為身心障礙專責圖書館（<https://www.ntl.edu.tw/wSite/ct?xItem=75574&ctNode=2876&mp=1>）。其他亦有社團法人臺北市視障者家長協會致力於實踐〈馬拉喀什條約〉精神的「雲端千眼」視障閱讀平臺（<https://www.edocumentservice.org>）、台灣數位有聲書推展學會推出的無障礙網路圖書館「DAISY 圖書館」（https://tdtb.org/daisy_2_1.aspx）、愛盲基金會的「有聲點字圖書館」（<https://lib.blindness.org.tw>），以及國立陽明交通大學圖書館「愛盲有聲雜誌無障礙網站」（<https://blind.lib.nycu.edu.tw>）等提供了數千本的電子書刊及有聲繪本資源，可供有需求之民眾與團體使用。

四、讀者服務

讀者服務是圖書館可及性的重要一環，各項服務應能滿足讀者需求，讓讀者賓至如歸、樂於再訪。館員應認識不同障別之身障者特質與需求，以提供適合之服務（Irvall & Nielsen, 2005）。

（一）讀者服務原則

1. 讀者很容易找到和辨識圖書館館員、志工，以及圖書館各項設施，如服務櫃臺、廁所、無障礙坡道和電梯。
2. 不分讀者年齡、宗教、國籍、語文、身心障礙、性取向、性別認同或外表，館員應抱持同理心，尊重所有人。
3. 館員能從讀者的角度提供服務，預留足夠的時間與讀者互動，或提供相關的協助和指導。
4. 館員在執行圖書館規章制度方面有一定的彈性，視個別讀者的特殊需求合理調整服務內容。
5. 館員能夠清晰的與讀者溝通，熟悉各種溝通方式和輔助工具的使用，如通俗語文（plain language）、易讀資訊（easy read）、影像、布列斯符號（blissymbol）、調頻系統（FM system）或相關對聽障者進行音訊廣播服務的科技。書面文字也是增進理解的好方法，筆和紙、或手機都是很好的工具，館員亦可善用語音轉文字軟體與讀者進行溝通。
6. 讓讀者清楚知道館員的語文技能（包括手語）。
7. 如果讀者有協助者或手語翻譯員陪伴，館員知道如何採取行動和溝通。
8. 如果讀者出現不當對待另一位讀者的行為，館員應出面阻止並調解。



（二）隱私

1. 讀者可以匿名提出圖書館館藏採購與服務的相關建議。
2. 館員應謹慎服務讀者，保護讀者隱私和安全。

（三）為身心障礙讀者提供的特殊服務

1. 針對有特殊需求的身心障礙讀者提供遞送服務，將其需要的書籍和其他資料送到家中或指定場所。
2. 針對身心障礙機構和護理設施中的讀者提供外展（outreach）服務。
3. 針對有需求的身心障礙讀者，館員可以為其從書架上取書，並讓這類讀者可以電話預約方式預約書籍，讀者或讀者授權人可使用讀者的借書證領取預約的書籍。
4. 為有閱讀困難與視覺障礙的讀者提供閱讀服務（如：短文、信件、說明書）或掃描資料以使其能在帶有螢幕報讀軟體的電腦上使用。
5. 定期為閱讀困難者安排讀者諮詢服務。
6. 圖書館應透過宣傳提升各項為身心障礙讀者所提供之服務的可見度。

（四）身心障礙讀者服務要領

有關全盲者與視覺障礙者、聾人或聽覺障礙者、行動不便者、自閉症類群障礙者、學習障礙者、身心障礙兒童與青少年、多重障礙者、智能障礙者、心理健康狀況者、失智者等各類型身心障礙讀者的服務要領請參見附錄。

五、活動

圖書館辦理活動應平等的考量不同群體、身心障礙者、多樣性的學習者，以及性別少數群體的需求。圖書館鼓勵讀者就活動主題給予建議，並參與活動策劃和籌備。圖書館辦理的活動應參考衛生福利部社會及家庭署出版之《身心障礙者融合式會議及活動參考指引》（衛生福利部社會及家庭署，2021），以確保身心障礙者的參與無礙。

（一）籌備活動

1. 如果需要，活動應規劃印刷式說明、口述影像、手語和其他語文的說明。
2. 圖書館除規劃採用官方語文的活動外，還應根據圖書館服務社區的特性，策劃其他語文的活動（如：手語或少數群體的語文），以促進不同語文和文化之間的社區意識。
3. 身心障礙者乃是擁有人權和基本自由的實體，為落實〈身心障礙者權利公約〉，使民眾理解與尊重身心障礙者，圖書館應規劃和辦理針對〈身心障礙者權利公約〉的活動，以發揮公共圖書館的社區教育與宣傳功能。
4. 活動能同時採線上串流方式進行。
5. 不同的興趣團體或讀者團體有平等的機會在圖書館場地舉辦活動，並能獲得舉辦活動時所需的支持和彈性。

（二）活動資訊傳達

1. 活動中使用的資料採用可及性格式（如：可及性電子資源、有隱藏字幕和口述影像的影片等）。

- 
- 
- 2.活動資訊傳達和資料內容，使用清晰的標準語文、通俗語文或易讀資訊。規劃活動和服務時，圖書館可與採用通俗語文或易讀資訊的使用者合作，以製作相關資料。
 - 3.應向參與者說明活動所採用的可及性解決方案（如：活動採用的通譯方式和語文選擇等）。
 - 4.活動通譯者（如：手語翻譯員或同步聽打員）有機會提前熟悉活動資料。圖書館應提供符合通譯者需求的設施和服務，以利通譯者工作（如：為手語翻譯員安排足夠的照明，並提供不帶扶手的椅子）。

（三）作者見面會、說故事時間和讀書會

- 1.規劃不同語文（包含少數群體語文）的說故事時間、作者見面會和讀書會。
- 2.除了邀請以官方語文寫作的作者外，更可邀請居住在臺灣的外國作者或以其他語文寫作的作者辦理作者見面會。
- 3.規劃與推廣針對不同群體的口述歷史說故事和其他相關活動。
- 4.選擇以文化、身份認同、家庭之多樣性為主題的故事作為說故事時間的讀本。
- 5.策劃包含影像、聲音和氣味的多元感官說故事時間，讓故事更為生動。
- 6.舉辦讀書會的主題和讀本選擇應反映社會的多樣性。



六、教學相關服務

公共圖書館是民眾終身學習的基礎建設，公共圖書館平等的維護全民受教權，以及民眾參與知識社會和社區文化生活的權利，是培養民眾資訊素養能力的最佳場域。公共圖書館透過參考諮詢、圖書館利用指導、圖書分享講座、媒體與資訊素養課程等教學相關服務落實其推展社會教育的功能。基於平等的精神，這些教學相關服務必須符合可及性。

（一）參考諮詢與圖書館利用指導

1. 提供諮詢與指導的館員或講師，應具備對各障礙類別者的理解。
2. 圖書館針對各類型身心障礙者提供量身訂做和符合可及性精神的諮詢與指導。
3. 提供圖書館可及性資源的諮詢與指導。

（二）圖書分享講座

1. 圖書分享講座應包括社會多樣性、LGBTQIA+ 相關議題、通俗語文，以及與少數群體文化相關的主題。
2. 講座分享人熟悉不同的資料類型，即通俗語文資料、易於閱讀的資料、清晰的標準語文和有聲書。
3. 講座分享人應熟悉他們分享的圖書和目標群體。
4. 講座分享人知道如何適當的對待不同年齡與特性的群體。
5. 圖書館預留足夠的時間讓講座分享人為有特殊需要的讀者做準備。



（三）媒體與資訊素養

1. 推廣媒體與資訊素養時，為每位讀者提供適合的資料格式，支持每位讀者的個人認同。
2. 提供資訊管理和利用的諮詢與指導，提高民眾的公民素養與知能。
3. 幫助民眾提升批判性思維。
4. 為學習閱讀有困難的孩子提供支持（如：提供陪讀犬、大聲朗讀、跨世代陪讀等服務）。

七、資訊傳播

圖書館資訊傳播的目的是為了讓使用者充分知悉與瞭解圖書館的各項業務、服務及活動。為了讓所有使用者皆能平等取得圖書館的相關資訊，在一開始規劃資訊傳播時就必須考慮可及性，如此能避免事後更正語文、網站或其他傳播資料的費時費力。

（一）多重傳播管道

資訊傳播的可及性是指每個人都可以透過多樣化的傳播管道來獲取資訊。如果圖書館使用多種管道和方法進行傳播，可以確保其資訊盡可能全面的傳遞給不同的使用者族群。藉由使用影片、聲音和影像，圖書館可以觸及在閱讀文字方面有困難的讀者，利用不同的傳播管道和精準傳播，用受眾感到自然的方式將訊息傳遞給他們。

1. 根據目標受眾進行傳播

- （1）為確保訊息能傳遞給目標受眾，圖書館應根據目標受眾來決定訊息的內容、形式和管道。



(2) 利用多種管道傳播訊息，包含：網站、社群媒體、電子郵件、電子報、印刷小冊子、佈告欄、傳單和通知等。

(3) 確保訊息在不同管道中傳達一致的資訊。

2. 使用不同的感官和傳播方式

(1) 圖書館適時選擇文字、聲音、影片、影像和符號等不同方法來呈現資訊，例如：使用聲音、音樂通知、燈光通知讀者閉館時間已到。

(2) 除文字格式外，亦可運用資訊圖表和影片的形式提供指導和指引。

(3) 以影片進行傳播時，建議在影片添加翻譯字幕（subtitles）、同步字幕或隱藏式字幕，以利聾人、聽覺障礙者，或正在學習語文的人瞭解影片內容。

(4) 影像和符號有助於訊息的傳遞，影像應該簡單並讓觀看者心情平靜。

(5) 為有心理健康狀況者、自閉症類群障礙者發展基於影像的交流方法。

(6) 圖書館可與當地廣播電臺和教育機構建立合作機制，藉由廣播、Podcast 等方式向讀者介紹圖書館的館藏、服務及活動。

3. 宣布訊息

(1) 盡可能提供多種宣布訊息的方式，例如：為顧及聾人或聽覺障礙者，除了聲音播放之外，還可以在螢幕或電腦顯示器上提供相同的資訊。

(2) 宣布訊息的播音人員應清晰、平靜的講話，並重複訊息的重點。



(3) 宣布訊息時應使用一種以上的語文。

(二) 傳播目標

關於圖書館服務的傳播目標應針對各種群體：

1. 圖書館應與多樣化的團體或組織保持聯繫，例如：文化少數群體協會、身心障礙者協會和其他團體。
2. 邀請目標群體的代表參與圖書館業務和傳播，並事先與目標群體的代表對傳播的訊息和方法進行測試。

(三) 視覺性

視覺性包括版面設計和插圖的使用。視覺要素，例如：文本和影像的風格、影像的布局 and 內容，可以幫助更容易的描繪和理解資訊。此外，影像還可用於幫助瞭解服務的目標對象並影響人們的心理意象。

1. 版面設計

(1) 在製作印刷形式或線上的資訊傳播素材時（如：小冊子、手冊、網頁），必須呈現清晰和令人心情平靜的視覺意象，以減少過多影像造成的混亂，確保關鍵資訊清晰的呈現給讀者，且印刷顏色避免使用藍色、紫色等冷光色系，因冷光色系容易造成失智者辨識困難，建議調整為黃、橘等暖色系（吳佩蓉，2008）。

(2) 資訊傳播素材應挑選搭配文字資訊的影像作為插圖，插圖影像不應與文字相矛盾或誤導讀者。



- (3) 在色彩配置方面，應確保文字與背景顏色間有反差，並盡量採用單純的背景色，避免過於多彩的背景會增添閱讀的困難。
- (4) 在選擇字型時，簡單且廣泛使用的字型通常是較安全選擇，因為熟悉的字型對於讀者而言較容易閱讀。一般來說，印刷文本的最佳字體是襯線（serif）字型（如：Times New Roman、Cambria、明體、標楷體），而線上文本的最佳字體是無襯線（sans-serif）字型（如：Helvetica、Arial、Verdana、Calibri、黑體、圓體、正黑體）。
- (5) 應避免使用加上效果的文字樣式，如草書體、粗體字、斜體和底線等，以免影響文字辨識及語音報讀軟體的操作。
- (6) 文字字級夠大、具備足夠間距，且靠左對齊、右側保持開放的排版方式最容易閱讀。
- (7) 印刷時應採用無反光、無反色之材質。

2. 通俗語文或易讀資訊出版品的布局和影像

- (1) 所有用於增強一般可讀性的版式設計，也適用於通俗語文或易讀資訊出版品（請參閱上面的[參、七、（三）-1 版面設計]）。
- (2) 通俗語文或易讀資訊文字的每一行應比標準文字短。
- (3) 任何不必要的排版元素，如額外的邊框、過度著色的背景和線條等，都應該被排除在通俗語文或易讀資訊的文字之外，目標是實現簡單而優雅的外觀。
- (4) 盡可能從每一行的開頭開始書寫主要子句和從屬子句。

- 
- 
- (5)在通俗語文或易讀資訊的影像中應避免不尋常的視覺視角或象徵性影像，並應裁剪掉不必要的細節。

3. 影像的多樣性

- (1)圖書館使用的影像應反映社會的多樣性，例如：文化多樣性、身心障礙者和不同的家庭結構，包括：多元文化家庭、單親家庭、LGBTQIA+ 家庭和包括身心障礙兒童或父母在內的家庭。
- (2)影像中所呈現不同群體的人應是與圖書館相關主題有連結的一般讀者，而不是代表特定群體。

(四) 語文

符合可及性概念的語文，是指無論口語或書面都清晰、直接、易懂的語文。以下針對圖書館使用語文的通則、語文的選擇，以及通俗語文和易讀資訊加以說明。

1. 圖書館使用語文的通則

- (1)語文表達以讀者為導向：圖書館在編寫任何文字時，應從讀者的觀點出發，不宜採用專業術語或法律用詞來與讀者溝通，對於讀者關心的重點要清楚強調，表達的通俗易懂。
- (2)語文表達營造歡迎讀者的氛圍：圖書館所使用的文字應能表明圖書館對促進平等的承諾，歡迎每位讀者、期望圖書館能成為讀者的第三場域，傳達圖書館環境快樂、愉悅、熱情的氛圍。
- (3)圖書館應考慮其語詞選擇的多樣性：圖書館在文字和口語中應避免使用如各位女士先生、男女皆宜，以及女孩和男



孩等二元形式的性別用詞。在展示資料時，重點應放在內容的描述上，而不是目標群體，如果目標群體的選擇是基於性別，則應擴大到包括對主題感興趣的每個人，例如：針對時尚紳士和對該主題感興趣者的指南。

(4) 避免使用「特殊需求」的用詞來描述不同需求的讀者。

2. 語文選擇

除了官方語文，圖書館在語文選擇上，亦可採用通俗語文、易讀資訊、手語，或是其他圖書館所在社區中使用的語文。圖書館可藉由社區的人口統計資料、館員的服務經驗和讀者要求來規劃傳播溝通的語文選項。不同語文版本（如：手冊和線上版本）的資料內容應針對目標受眾量身訂做，其資料內容可能比標準語文版本簡潔，但關鍵資訊應在所有語文版本中提供。

3. 通俗語文和易讀資訊

通俗語文是一種適合具有基本閱讀水準的人（大約 7 到 9 年級、12 到 14 歲）的直接寫作風格，有助於快速閱讀和理解資訊。通俗語文是標準的寫作形式，適用於更多細節的描述和喜歡閱讀更多內容的人，它使文本內容變得簡單並且有利於大量資訊的呈現。而通俗語文文本則可分為兩種類型，一種為改編自標準語文的文本，另一種為最初即以通俗語文編寫的文本。

通俗語文原則也可以應用在圖書館與使用者的互動，凡是圖書館所製作的資訊文件都應該採用通俗語文，因為它直接而切題且通俗易懂（Centre for Inclusive Design, n.d.）。通俗



語文的特性包含：易於理解的標題、優先呈現關鍵資訊、合乎邏輯的資訊流、簡單的單詞和句子、短句子和短段落、日常用語、避免專門術語、友好的語氣、主動句、充足的空白（Easy Read Australia, 2022b），其可適用於文字和口語的多個層次（如：文字層次和插圖、字詞層次、語文結構、子句和句子層次），亦能應用於線上服務，請參見〔參、八、（二）網際網路和基於全球資訊網的內容可及性清單〕。

易讀易懂（Easy to Read and Understand）簡稱易讀資訊（Easy Read），是一種具備可及性的溝通風格，可以幫助難以閱讀的人理解文本，以心智障礙者為主要使用者，但識字能力較低者、兒童、年長者、非母語使用者也能受益於易讀資訊。《臺灣易讀參考指南》（衛生福利部社會及家庭署，2022b）指出：易讀資訊是指將複雜的資訊、艱深難懂的文字，轉譯成容易理解和閱讀的版本，並適時搭配圖片，輔助文字說明。易讀資訊的特性包含：關鍵資訊、短句子、清晰的標題與分節、使用簡單和日常用語、大字體、大量空白、採用大量有意義的圖像（Centre for Inclusive Design, n.d.; Easy Read Australia, 2022a）。

《臺灣易讀參考指南》建議易讀資訊的共通性原則包含資訊挑選與呈現、字與詞、句子、段落、圖片、排版方式、印刷裝訂等面向，其中六項原則包含：（1）採用國小四年級以下學過的中文字；（2）文字排版應靠左對齊；（3）使用固定行高 24 點以上的間距；（4）段落之間應有 48 點以上的間距；（5）中文字字級在 16 號以上，英文和數字字級則為 14 號以



上；（6）採用大量有意義的圖像（衛生福利部社會及家庭署，2022b）。圖書館應將重要的資訊轉譯成易讀資訊，並與心智障礙者相關團體或組織合作，討論心智障礙者需要知道的資訊，確認心智障礙者理解轉譯後的易讀資訊，以確保圖書館傳播的資訊能夠平等取得。

（五）網站管理員的指引

網站文本應使用簡單、標準的語文，因為網站文本經常被略讀，所以在製作網站文本時，應採用比印刷媒材更簡潔的文字、使用簡短的句子和具資訊性的副標題，並於網站的每個部分僅處理一個議題，以免過多的資訊而影響讀者理解。

除了語文之外，更應該關注網站的結構和導航等元素。網站導航應始終保持在同一位置，還應考慮資訊量，因為讀者可能很難從大量的文字和影像中挑選出必要資訊。同時，網站也應依規定取得對應的無障礙認證標章。

網站在設計時應確保網站內容可以使用螢幕報讀軟體閱讀，重要原則如下：

1. 標題與標題級別應用：應使用標題強調內容重點，並合乎邏輯的使用標題級別（<H1>-<H6>）。
2. 超連結描述：應對超連結的文字（超文字）進行描述，以便讀者根據超連結的敘述瞭解超連結的目標頁面。
3. 影像替代文字描述（alternative text）：應對影像進行替代文字的描述，包含影像的重要資訊，如果可以從網站上的其他文字中獲得相同的資訊，則不需要替代文字。



（六）關於圖書館可及性的宣傳

可及性資訊幫助所有讀者評估利用圖書館場所和服務的容易程度。讀者可以運用可及性資訊規劃圖書館的造訪，並評估是否需要攜帶輔具，或是由協助人力或陪伴者陪同造訪。可及性資訊包括：無障礙出入口、無障礙廁所、音訊廣播服務可用性，以及館員語文技能等。提供有關館藏和資料的可及性資訊也很重要，例如：有聲讀物的位置，以及如何查找可及性電子書等。可及性資訊提供的注意事項如下：

1. 可及性資訊應至少在網站和小冊子上以書面形式提供，並具備通俗語文和易讀資訊版本。
2. 可及性符號應與文字結合使用，符號支持理解並有助於使資訊更清晰；照片也可以在圖書館內使用，有助於使可及性資訊更加具體，並幫助讀者識別現場的解決方案。
3. 可及性資訊的提供，包含傳達無障礙出入口的位置，以及有關出入口可及性缺點的詳細資訊等。在提供可及性資訊之前，應根據本指引〔九、圖書館建築〕檢查圖書館實體環境，確認圖書館實體環境是否大部分符合要求。
4. 良好的服務還包括誠實告知任何可能阻礙讀者使用圖書館服務或參與圖書館活動的情況。提請注意這些障礙，傳達了圖書館積極的資訊，因為它是一種開放和在溝通過程中強調可及性的信號。
5. 明確告知讀者負責圖書館可及性業務之館員的聯絡方式，且聯絡方式須兼具語音及文字管道，包含但不限於 E-mail、簡訊、通訊軟體等。



八、資通訊技術

隨著資通訊技術的蓬勃發展，圖書館逐漸引進各種電子資源，例如：電子書、電子期刊、電子雜誌、資料庫，以及線上音樂和電影等。讀者在利用這些電子資源時依賴電腦軟體應用、網際網路、全球資訊網，對於一些較無法閱讀印刷式資料的讀者來說，數位內容開啟了新的閱讀管道，例如：對於閱讀有困難的人，包括視力隨著年齡增長而下降的老年人等。圖書館必須確保建置之電腦軟體應用、透過全球資訊網取用的電子資源（包含圖書館網站）符合可及性和優使性（usability），方能讓這些資源更平等的為讀者服務。

（一）電腦軟體可及性功能檢核要項

圖書館採購的電腦軟體應盡可能符合下述檢核要項，以確保電腦軟體的可及性（ASCLA, n.d.）。

1. 僅使用鍵盤，是否就可以有效的操作該軟體？
 - （1）軟體是否有任何部分僅能使用滑鼠得到使用者想要的結果？
 - （2）軟體是否能使用鍵盤快捷鍵啟動所有帶有文字標籤的功能和程式選單？例如：用 Control + S 進行儲存（save），或用 ALT + F 取用檔案選單（file menu）。
 - （3）對於階層功能表、下拉選單或組合方框，使用者是否能使用鍵盤有效的使用和操作選擇？
 - （4）使用者是否可以僅使用鍵盤來執行該軟體的所有操作？
2. 運行輔助科技或作業系統可及性功能選項時，是否能使用該軟體？



(1)該軟體是否能與作業系統可及性功能選項一起使用？例如：篩選鍵、高對比度、放大鏡、朗讀程式、螢幕鍵盤、相黏鍵、發出聲音時的視覺警告等。

(2)軟體和使用者的輔助科技是否能同時發揮作用？

(3)使用者是否能透過輔助科技來運作軟體？例如：螢幕報讀軟體是否能朗讀螢幕上顯示的所有資訊？螢幕放大器是否能確實放大螢幕顯示的內容？

(4)軟體是否禁用或忽略任何輔助科技或使用者啟用的可及性功能選項？

(5)軟體是否相容於舊版本的輔助科技，或是僅能與最新版本的輔助科技一起運行？

3.該軟體是否有任何可及性功能以協助使用者？

(1)該軟體是否提供任何能由使用者啟用的可及性選項？

(2)啟用的可及性選項是否能成功幫助有需要的使用者，或者這些選項無法確實幫助使用者？

4.使用輔助科技時，使用者是否能清楚辨識其在螢幕上的位置？

(1)當螢幕改變或新視窗打開或關閉時，是否能以視窗標題識別使用者所在的位置以及下一步的動作？

(2)螢幕報讀軟體是否正確識別焦點（當前運作的程式、螢幕或視窗）？

(3)如果在螢幕上打開了多個視窗，使用者是否能輕鬆分辨出正在運作中的視窗？

5. 軟體的控制鍵和功能是否正確標記或描述？

- (1) 軟體的按鈕、核取方框、選單、工具欄、影像、表單欄位和任何使用者操作功能（如：儲存、列印、複製等）是否有文字標籤描述？
- (2) 使用螢幕報讀軟體時，是否正確描述了使用者的操作？例如：使用者的焦點在「搜尋」按鈕上，螢幕報讀軟體是否會說「搜尋按鈕」，或者在啟動後才會說明程式正在搜尋？

6. 軟體的圖標（或圖片）與使用者的操作是否一致？

- (1) 使用者的操作（如：列印、儲存、尋找等）與圖標相關聯？例如：列印是否有印表機的圖片，在點選啟動後是否會向印表機發送文檔？
- (2) 整個軟體中是否使用相同的圖標執行相同的操作？
- (3) 將滑鼠移到圖標上時，是否會出現標識圖片的替代文字標籤？替代文字標籤在整個軟體中是否一致？

7. 使用輔助科技時，該軟體是否可以閱讀所有文字，尤其是螢幕放大鏡和報讀軟體？

- (1) 軟體是透過作業系統的視窗運作，還是透過自己的視窗運行？例如：Microsoft Word 通過 Windows 作業系統的視窗運行，Windows 控制著文字在螢幕上的顯示方式。Mavis Beacon 等程式透過自己的視窗運行並控制文字的顯示方式，而不是作業系統。透過程式自己的視窗而不是作業系統的視窗運行的 Mavis Beacon 等程式更有可能無法使用輔助科技。



(2) 是否用圖片來表示文字？如果是，它們是否被準確標記以反映圖片所傳達的文字內容？

(3) 是否所有顯示的文字和輸入到表單欄位中的文字，都可以使用螢幕放大鏡、報讀軟體和其他語音輸出輔助科技閱讀？

8. 如果有使用動畫，是否可以禁用動畫？是否有與動畫資訊等效的文字資訊？

(1) 是否可以藉由鍵盤控制動畫的禁用和啟用？

(2) 螢幕報讀軟體或其他輔助科技是否能正確報讀或識別動畫？

(3) 動畫是否會干擾或阻止輔助科技的正常運作？

(4) 動畫文字是否有純文字的非動畫腳本顯示在螢幕的其他地方？

9. 如果刪除了顏色，該軟體是否會無法正常運作？

(1) 如果從單色（黑底白字、黑底綠字等）顯示器上呈現或從黑白印表機上列印，使用者是否仍能有效的區分視覺元素？

(2) 如果使用顏色來提示使用者進行操作或回應（如：按綠色按鈕列印、按紅色按鈕取消等），是否有其他識別列印和取消按鈕的方法，如利用文字標籤？

10. 如果使用者可以調整螢幕顏色，顏色選擇是否允許多種對比？

(1) 如果該軟體允許使用者更改背景顏色、字體顏色、對比度等，是否有多種基本顏色或自定義顏色可選擇？

(2) 該軟體是否提供高對比度、低對比度，以及柔和背景設置的選項？

(3) 該軟體是否忽略輔助科技或作業系統設定的顏色和對比？

11. 螢幕是否有任何元素會閃爍或閃光？它們可以被禁用嗎？如果禁用，是否會影響軟體的使用？

(1) 詢問軟體供應商是否可以證明任何閃爍或閃光元素的閃爍或閃光頻率大於 2Hz 且低於 55Hz。之所以如此要求是因為一些患有光敏性癲癇的人可能會因閃爍或閃光的顯示器而引發癲癇，尤其是當閃光具有高強度且在特定頻率範圍內時。

12. 輔助科技是否能有效輔助使用者有效的輸入資訊？

(1) 使用者是否能僅藉由鍵盤取用所有表單欄位（可以輸入資訊的區域）？

(2) 表格是否有描述性文字標籤，以便使用者知道應該在每個表單欄位中輸入什麼資訊？

(3) 使用螢幕報讀軟體時，軟體是否能按邏輯順序報讀表單欄位的文字標籤？

(二) 網際網路和基於全球資訊網的內容可及性清單

圖書館館藏、服務、公告資訊常透過網際網路和全球資訊網提供給使用者，例如：圖書館網站、電子資源、社群網站、社群軟體等。全球資訊網聯盟（World Wide Web Consortium，簡稱 W3C）的網頁可及性倡議（Web Accessibility Initiative，簡稱 WAI）發布了「網站內容可及性指南 2.0（Web Content Accessibility Guidelines 2.0，簡稱 WCAG 2.0）」，我國亦實施對應的「網站無障礙規範」（數位



發展部，2021）。而 2018 年 WAI 公布的 WCAG 2.1，更進一步將無障礙網頁的規範由個人電腦與筆記型電腦推展至智慧型手機與平板電腦等手持裝置（W3C WAI, 2023；數位發展部，2021）。圖書館無論是自建的網站與線上服務，或是購置的電子資源，應符合最新版本的 WCAG 與我國網站無障礙規範，以利全民平等運用圖書館的電子資源及線上服務。目前我國「網站無障礙規範」共分為 A、AA、AAA 三個檢測等級，圖書館網站應至少達到等級 A，並以等級 AAA 為努力目標。

WCAG 及我國「網站無障礙規範」秉持四項原則，分別為：（1）可感知：資訊及使用者介面必須以使用者能感知的方式呈現；（2）可操作：使用者能以其設備和控制裝置操作使用者介面及導覽功能；（3）可理解：使用者能理解資訊內容及使用者介面的操作；（4）穩健性：使用者能夠透過各種使用者代理程式（包含輔助科技）操作資訊及使用者介面，且資訊及使用者介面應具備向前相容性（W3C, 2016s；數位發展部，2021）。

以下概述透過網際網路提供的資訊服務應具備的可及性要項（ASCLA, n.d.），詳細的規範請參見 WCAG（W3C WAI, 2023）及我國「網站無障礙規範」（數位發展部，2021）。

1. 對於網頁上非文字的任何內容，是否有相等意義的替代文字？
 - （1）網頁上非文字的內容通常包括但不限於影像、圖形、音訊剪輯、小程式，或其他利用圖片或聲音傳達含義的功能，例如：按鈕、複選框、圖片和嵌入式或串流音訊或視訊。
 - （2）等義資訊的替代文字乃是使用文字來描述一個非文字內容的意涵、目的及其傳達的資訊。



- (3) 檢查所有影像是否有等義資訊的替代文字，影像大多使用「alt」或「longdesc」屬性作為等義資訊的替代文字。要檢查是否具有等義資訊的替代文字，使用者可以將滑鼠游標移動到影像上，若影像彈出一個文字標籤或視窗，即具有等義資訊的替代文字；也可以利用螢幕報讀軟體識別等義資訊的替代文字是否存在。
 - (4) 確保影像文字具有等義資訊的替代文字，並確保其能正確描述影像傳達的訊息。
 - (5) 為純音訊內容提供能表達等義資訊的替代內容。
 - (6) 為純視訊內容提供能表達等義資訊的替代內容或替代音軌。
 - (7) 網頁上的 CAPTCHA 驗證，須提供另一種相同目的功能，但不同形式的 CAPTCHA 驗證，例如：除了一般的 CAPTCHA 驗證外，再額外提供語音報讀驗證碼的功能。
2. 是否為音訊和視訊提供字幕、口述影像或其他等效內容？字幕、說明或其他替代方案是否與呈現內容同步？
- (1) 確保所有音訊都為聾人或聽覺障礙者添加了字幕、視訊都為全盲者和視覺障礙者提供了口述影像。
 - (2) 確保字幕和口述影像與音訊和視訊正確同步。例如：同步字幕允許使用者閱讀字幕的同時也能觀視說話者的肢體語言。
3. 如果刪除了顏色，是否會影響網站的使用？
- (1) 進行檢查時，請使用單色顯示器（如：黑白顯示器等）查看頁面或將頁面列印到黑白列印機。去除顏色後，使用者是否還能有效的使用頁面？



(2) 顏色是否用於強調文字或指示動作？如果是這樣，則需要包含一種替代方法，以便使用者可以識別使用彩色文字或動作強調的內容。例如：如果網頁上的所有鏈結都是藍色的，那麼在鏈結下劃線是識別藍色鏈結的可接受方法。另一個例子：如果提示使用者按下綠色開始按鈕，那麼在綠色按鈕上方顯示「按下綠色開始按鈕」的文字標籤是一種可接受的方法。

4. 網頁會忽略使用者定義的樣式表嗎？

(1) 樣式表是網頁頁面應如何顯示的格式定義（也可以包括網頁的列印方式和發音方式）。例如：使用者指定希望瀏覽器在黑色背景上顯示帶有超大字體和白色字符的頁面，這些偏好選項是為所有頁面設置。

(2) 網頁是否會覆蓋或忽略使用者設定？開發人員可以對頁面進行樣式表設計以覆蓋使用者設定。

(3) 若要確定網頁是否會忽略使用者定義的樣式表，請禁用瀏覽器中的樣式表（查看瀏覽器的幫助選單以獲取說明）或嘗試透過瀏覽器的設定更改字體大小或背景顏色。

5. 如果影像中嵌入鏈結，是否有等效的文字鏈結？

(1) 網頁設計師會使用影像地圖（image map），讓一張圖片中包含一個鏈結或一組鏈結。例如：臺灣地圖的影像上，各個縣市有鏈結可以連至該縣市政府網站。

(2) 檢查影像是否有任何文字鏈結或標籤。檢查的方法是在影像周圍移動滑鼠以查看影像各部分所對應的文字標籤，當檢測到鏈結時，螢幕報讀軟體會回報「影像地圖鏈結...」。這些文字標籤提醒使用者，藉由單擊或選擇影像特定區域中的鏈結，它將鏈結到特定網頁。以上所指乃是客戶端影



像地圖，對於身心障礙者和使用輔助科技的人來說非常方便。

- (3) 另一種影像地圖則是服務器端影像地圖，當選擇影像的特定區域時，服務器端影像地圖不會向使用者指示將鏈結到哪個特定網頁。服務器端影像地圖並不符合可及性要求，需要在同一頁面上使用額外文字鏈結來鏈結到影像地圖中所鏈結的頁面。

6. 如果使用表格顯示資訊，螢幕報讀軟體可以識別列和行嗎？

- (1) 使用螢幕報讀軟體，聆聽表格的朗讀方式。
- (2) 表格是否具備表格標題？
- (3) 列和行的標題是否正確？
- (4) 資訊是否有意義的按邏輯順序呈現？

7. 如果使用視窗分割框架，它們是否準確標註了文字？

- (1) 框架用於在視覺上分隔網頁上的資訊。因為效能和可及性問題，`<frameset>` 和 `<frame>` 已從 Web 標準中廢止，應盡可能使用 `<iframe>` 取代。
- (2) 框架是否有適當的文字標籤來標識其中包含的資訊？
- (3) 使用者可以運用鍵盤輕鬆的在每個視窗框之間移動嗎？
- (4) 使用者是否能使用框架內的所有功能，例如：表單欄位、文字聊天或文字聊天顯示等？

8. 頁面上是否有任何閃爍或閃光？

- (1) 詢問網頁設計師是否可以證明任何閃爍或閃光元素的頻率大於 2Hz 且低於 55Hz。之所以如此要求是因為一些患有



光敏性癲癇的人可能會因閃爍或閃光的顯示器而引發癲癇，尤其是當閃光具有高強度且在特定頻率範圍內時。

9. 不符合可接受和批准之可及性標準的網站是否僅提供與其網站等效的文字？

- (1) 無法遵守 WCAG 與我國「網站無障礙規範」規定的網站可以提供與顯示資訊等效的純文字版本。
- (2) 網站的每個頁面是否都有一個純文字頁面？純文字鏈結容易找到嗎？
- (3) 純文字頁面是否與非純文字頁面同時出現？純文字頁面是否提供最新資訊？

10. 如果使用腳本程式（scripting，如：JAVA 等），有無可供螢幕報讀軟體等輔助科技讀取之等義資訊的替代文字？

- (1) 例如：網頁上不斷刷新的股票行情資訊，以及滑鼠游標滑過影像時彈出與消失的附加資訊等。
- (2) 使用螢幕報讀軟體是否可以及正確朗讀執行腳本程式的網頁內容？
- (3) 使用者可以禁用腳本程式嗎？禁用腳本程式會影響網頁的使用嗎？

11. 如果頁面使用特殊的小程式、外掛程式或應用程式來查看資訊，同一頁面上是否有鏈結供使用者下載他們需要的應用程式以取用和顯示資訊？

- (1) 例如：網頁以 PDF 文件形式提供文檔，同一個頁面是否也有提供 PDF 閱讀器的下載鏈結？



- (2) 用於顯示資訊的小程式、外掛程式、應用程式或方法是否具可及性或與輔助科技兼容？
 - (3) 小程式或外掛程式是否難以下載或安裝？
12. 如果使用線上表單，使用輔助科技的人是否可以填寫並提交所有必須的資訊？
- (1) 是否可以使用鍵盤取用所有表單欄位？
 - (2) 是否在表單欄位內部或附近使用文字標籤來標識使用者應輸入的資訊？
 - (3) 螢幕報讀軟體能否識別表單？
 - (4) 表單是否遵循邏輯順序？例如：如果使用者聽到「姓氏」，相應的表格是他們輸入姓氏的區域嗎？
13. 是否能讓使用者，尤其是那些使用螢幕報讀軟體的使用者跳過重複的導航鏈結？
- (1) 導航鏈結是一組常規導航鏈結，經常用於將使用者移動到網站內的特定頁面，通常位於每個網頁的頂部或側邊，且以完全相同的方式和位置出現在網頁的同一位置。例如：幫助、聯繫我們等。
 - (2) 螢幕報讀軟體使用者是能否移動或跳過導航鏈結以取用該頁面的獨特內容？
 - (3) 跳過導航的方法是否位於導航鏈結之前？
14. 如果給使用者一定的時間來採取行動或作出回應，是否有任何指示他們還剩多少時間或要求更多時間的選項？
- (1) 某些網頁可能會在一定時間後過期或超時，並刷新整個頁面，例如：要求輸入個人資訊的網頁。



(2) 有不同需求或使用輔助科技的使用者是否有足夠的時間在頁面過期或超時之前填寫完成所有必要的表單欄位？

(3) 網站在頁面即將過期、超時或刷新前會給使用者什麼樣的指示？該指示是否有效提醒使用者？

(4) 是否提示使用者或是否有辦法在需要時請求額外時間？

15. 是否為需要進一步幫助的使用者提供幫助頁面或易於識別的聯繫方式？

(1) 使用者如何獲得有關使用網頁的幫助？

(2) 是否提供特殊幫助給使用輔助科技的人？

(3) 是否有描述網站或網頁設計或布局的導航指南？

(4) 使用者是否能聯繫或發送電子郵件以獲得技術支持？

(5) 幫助頁面是否有幫助與可及？

(三) 視覺設計原則

系統的視覺外觀會影響其可及性，以下列舉數項「網站無障礙規範」中提出的視覺設計原則：

1.1.4.1 色彩使用：色彩不可當做唯一能傳達資訊、提出動作、提請回應或區別視覺元件的視覺手段來使用。

2.1.4.3 最小對比值：文字和影像的視覺呈現必須有足夠高的對比度，一般情況下文字及影像文字的視覺呈現，至少要有 4.5:1 或 7:1 的對比值。

3.1.4.5 影像文字：除了必要之外，應以文字來傳遞資訊，而不要用影像文字。

4.3.2.4 一致的識別：在一組網頁中具有相同功能的元件應該一致的呈現。

為了進一步讓使用者容易使用，應遵循下列線上服務準則：

1. 編排和安置元件時應考慮讓元件的外觀能夠傳達它們的含義和相互關係。
2. 以易於閱讀的方式編排文本。
3. 在任何時候皆應呈現適中的資訊量。

（四）通俗語文的線上服務準則

通俗語文的概念亦能應用於線上服務，主要準則如下：

1. 盡量降低每個頁面的資訊量。
2. 模板的結構應凸顯必要資訊。
3. 模板的結構在網站的不同部分應該足夠一致。
4. 模板的主要組成部分（內容、導航和其他內部鏈接）很容易辨識並且彼此之間有很大的不同。
5. 網站頂部顯示關鍵內容或其他功能。
6. 到主頁的鏈結很容易找到。
7. 畫底線和常規使用的鏈結顏色不使用於鏈結之外的其他部分。
8. 表單上的標題和按鈕足夠大。
9. 表單按邏輯安置在適當的位置。
10. 導航選單的外觀容易被正確辨識為導航選單。

- 
- 
11. 導航選單應配置足夠的大小。
 12. 如果在導航選單中使用影像和圖形符號，則它們應是易於理解和具有代表性的。
 13. 字體夠大，使用常見字型，間距夠大。
 14. 行寬不宜過寬，文字向左對齊。
 15. 標題和正文很容易區分，並採用行距表達標題與正文間的關係。

（五）系統與服務升級

在更新現有圖書館系統與服務時，應參考上述有關圖書館資通技術可及性的建議。圖書館應檢視現有系統與服務的可及性，並考量藉由系統與服務升級以改進可及性。

九、圖書館建築物理環境

圖書館不受限制的移動性和功能性需要一個完整良好的解決方案。既有的圖書館建築都可以從一些小的改進開始，例如：使用坡道使穿越門檻更容易，增加不同高度與不同使用目的座位，降低扶手和衣物掛勾高度；資料的放置也可以改變，例如：將有聲書、大字本和通俗語文書的專屬書架放置在易於取用和易於查找的地方。

有關圖書館建築之可及性，請遵循最新版本〈建築物無障礙設施設計規範〉規定，以下就國內外相關指引及建築物無障礙設施設計規範（內政部，2019），提示部分重點。



（一）室外和室內標示

標示幫助圖書館讀者巡覽圖書館並找到各種設施和服務。除了圖書館內的標示外，引導系統還包括引導讀者到圖書館的標示。

1. 引導系統應該是合乎邏輯的，標誌應該是統一和連續的。
2. 通往圖書館入口的路線應有標示，尤其是無障礙通路及進出口的標示更應凸顯。
3. 從服務臺可看到入口，允許館員注意任何需要幫助的讀者。
4. 圖書館配置圖應位於入口附近。
5. 圖書館配置圖應包含圖書館樓層平面圖、主要服務、設施，以及各項無障礙設施與無障礙通路的位置（如：服務臺、電梯及無障礙廁所等）。
6. 圖書館建築內，應於明顯處設置逃生避難指引，以對不同障別及不同需求的民眾提供服務（如：視覺障礙、聽覺障礙以及智能障礙者）。例如：服務聽障者的燈光警示裝置、服務視障者的觸摸式逃生避難指引，或讓使用者能掌握建築物內的逃生路線及緊急狀況時的避難空間位置指引等。
7. 運用顏色識別地圖上不同空間，而地圖上不同的顏色若能反映在環境，更能幫助讀者識別空間，但要注意不能單用顏色作為指引，必須搭配其他資訊說明。
8. 樓層平面圖應面向讀者的視線方向。
9. 標示應位於容易看到的地方，有足夠的光源照亮標示，且放置的方式不會造成碰撞危險。

- 
- 
- 10.標示的表面是無光澤和不眩光的，且與背景環境有色調上的反差。標示的文字、符號和背景之間具有明顯的色調對比，並且字體易於閱讀。
 - 11.標示應放置在視覺高度，以便可以近距離觀看，且標示前不得有障礙物。
 - 12.區分不同空間的標示應放置在牆上（位於門開啟的那一側），高度為 140 公分至 160 公分。
 - 13.標示上使用凸起標記（指的是標示上觸摸可感知的凸起符號或字母）和點字，點字位於標示的下角（140 公分）、凸起標記的高度為 100 公分至 190 公分。
 - 14.應在網站上說明圖書館配置的無障礙設施及針對不同障別讀者提供的服務，同時應確保定期更新。
 - 15.應在網站上運用文字、音訊檔、手語視訊檔提供圖書館交通指引和進出指引，說明身心障礙者如何搭乘大眾運輸到達圖書館附近，以及藉由無障礙通路進入圖書館。
 - 16.主要出入口至服務臺建議設置視覺障礙者引導設施，並徵詢定向行動訓練師或視覺障礙服務專業人員之意見。

（二）進入圖書館（到達圖書館）

圖書館應設置方便可及的下車點以及足夠數量的無障礙停車位。

- 1.應依「建築技術規則建築設計施工編」設置足夠數量的無障礙停車位。
- 2.無障礙停車位應設置於最靠近圖書館建築無障礙出入口或無障礙昇降機之便捷處。



（三）主要入口

在圖書館環境中的導航和入口的功能可以藉由多種方式發展：

1. 主要入口應易於辨識，主要入口從建築物正面上清晰可見，有遮蔽設計並有良好照明。
2. 有指示入口位置及無障礙通路的標示。
3. 在入口附近有聲音定位器（sound beacon），或是安裝能協助視障者及聽障者的引導裝置。
4. 入口周圍沒有高度差異。
5. 無障礙通路上應盡量不設置水溝格柵，因鞋跟和輔具可能會卡在過寬的格柵中。若需設置，水溝格柵應至少有一方向開口不得大於 1.3 公分。
6. 在主要入口或服務臺設置文字型資訊告知裝置，例如：跑馬燈、平板電腦或備有螢幕的公共資訊站，提供最新和緊急資訊。
7. 主要入口需設置服務臺引導標誌及整體圖書館空間引導標誌。

（四）室內可動性與功能性

1. 圖書館館舍

- （1）從門廳、穿堂、走廊或其他類似空間可以不受限制的進入圖書館館舍。
- （2）室內通路和空間的大小規模方便讀者利用輔具四處走動。
- （3）有聲書、大字體書籍和通俗語文書籍等可及性資料放置在容易取用的位置。
- （4）閱讀區、音樂聆聽空間、故事角、祈禱室、防過敏區或類似空間便於有輔具及協助人力進入。

- 
- (5) 空間可彈性應用於多種用途且能容易根據需求轉換空間用途。
 - (6) 牆面在視覺上是平和的，光線充足以利流暢的交流，在會議場地尤為重要。
 - (7) 圖書館應設置方便輔助犬的設施，若在某些情況下無法讓輔助犬待在主人身邊，應預留一個可以圍起來的安靜空間，讓輔助犬可以獨處而不被打擾。
 - (8) 向公眾傳達圖書館內與動物相關的措施，例如：寵物是否可以進入圖書館館舍的限制區域內。

2. 服務臺

- (1) 服務臺應設置於易到達且有無障礙通路可到達之處。
 - (2) 服務臺應明確標示，且有良好、均勻的照明，其顏色應與周邊環境具有辨識之反差效果。
 - (3) 服務臺前設有供輪椅使用者行進或迴轉之空間，地面應平整無高差、防滑易於通行，且坡度須在 1/50 以下。
 - (4) 服務臺一側供通行之通路走廊空間，其所需之寬度最小為 90 公分，前方等待服務之淨空間的直徑為 150 公分以上。
 - (5) 無障礙服務臺之臺面距地板面應為 70 公分至 80 公分，臺面下應符合膝蓋淨容納空間規定，並設有扶手、拐杖架和靠近服務臺之帶扶手和靠背的座位。
 - (6) 服務臺應配置能促進聽覺障礙者聆聽品質的音訊廣播服務科技或是能即時進行文字溝通的工具，包含但不限於可語音、鍵盤輸入、手寫的智慧型裝置，並運用標示標明上述服務的存在。
- 

3. 室內通路

- (1) 室內通路的表面材料堅硬、平整、不反光且防滑。
- (2) 室內通路走廊寬度不得小於 120 公分，走廊中如有開門則扣除門扇開啟的空間後，其寬度不得小於 120 公分。
- (3) 室內通路走廊淨高度不得小於 190 公分，縱向坡度不大於 1/50。
- (4) 寬度小於 150 公分之室內通路走廊，每隔 10 公尺、通路走廊盡頭或距盡頭 350 公分以內，應設置直徑 150 公分以上之迴轉空間。

4. 門、出入口

- (1) 門的位置容易識別，其顏色應與周邊環境具有辨識之反差效果。
- (2) 出入口兩側之地面 120 公分之範圍內應平整、防滑、易於通行，不得有高差，且坡度不得大於 1/50。
- (3) 室內出入口的門扇打開時，地面應平順不得設置門檻，且門框間之距離不得小於 90 公分；另橫向拉門、折疊門開啟後之淨寬度不得小於 80 公分。
- (4) 通路走廊與門垂直者，門把側邊之操作空間不得小於 45 公分；通路走廊與門平行者，門把側邊之操作空間不得小於 60 公分；設有風除室者，應留設直徑 150 公分以上之迴轉空間。
- (5) 不得使用旋轉門、彈簧門，門易於拉 / 推開，可以用單手打開，或採用自動門。
- (6) 如設有自動開關裝置時，其裝置之中心點應距地板面 85 公分至 90 公分，且距柱、牆角 30 公分以上。使用自動



門者，應設有當門受到物體或人之阻礙時，可自動停止並重新開啟之裝置。

- (7) 門扇得設於牆之內、外側。若門扇或牆版為整片透明玻璃，應於距地板面 110 公分至 150 公分範圍內設置告知標誌，門的下部用踢腳板保護。
- (8) 門把應採用容易操作之型式，不得使用凹入式或扭轉型式，且利用色調對比提高門把相對於背景的識別度。門把中心點應設置於距地板面 75 公分至 85 公分、門邊 4 公分至 6 公分之範圍。使用橫向拉門者，門把應留設 4 公分至 6 公分之防夾手空間。

5. 樓梯

- (1) 樓梯設置在通路的側邊且具有良好的照明。
- (2) 不得設置梯級間無垂直板之露空式樓梯，樓梯平臺及梯級表面應採用防滑材料。
- (3) 樓梯上所有梯級之級高及級深應統一，級高 (R) 應為 16 公分以下，級深 (T) 應為 26 公分以上，且 $55 \text{ 公分} \leq 2R+T \leq 65 \text{ 公分}$ 。
- (4) 梯級踏面邊緣應設置防滑條，其顏色應與踏面有明顯不同，且應順平。
- (5) 梯級鼻端突沿之彎曲半徑不得大於 1.3 公分，且應將超出踏面之突沿下方作成斜面，該突出之斜面不得大於 2 公分。
- (6) 距梯級終端 30 公分處，應設置深度 30 公分至 60 公分，與地板表面顏色且材質不同之警示設施。建議警示設施可採用警示型式之導盲磚（黃色圓點磚）。

- (7) 樓梯底版高度，距其直下方地板面淨高未達 190 公分部分應設防護設施（可使用格柵、花臺或任何可提醒視覺障礙者之設施）。
- (8) 樓梯轉折設計，往上之梯級部分，起始之梯級應退至少一階。但扶手符合平順轉折，且平臺寬、深度符合規定者，不在此限。樓梯梯級鼻端至樓梯間過樑之垂直淨高應不得小於 190 公分。樓梯平臺不得有梯級或高差。
- (9) 樓梯兩側應設置連續扶手，但樓梯中間平臺外側扶手得不連續。設單道扶手者，扶手上緣距地板面應為 75 公分至 85 公分；設雙道扶手者，扶手上緣距地板面應分別為 65 公分、85 公分。樓梯兩端扶手應水平延伸 30 公分以上，水平延伸不得突出於走廊上，中間連續扶手於平臺處得免設置水平延伸。
- (10) 扶手形狀可為圓形、橢圓形，圓形直徑 2.8 公分至 4 公分，其他形狀者，外緣周邊長 9 公分至 13 公分。扶表面及靠近之牆壁應平整，不得有突出或勾狀物。
- (11) 扶手應設置堅固、不得搖晃，且扶手接頭處應平整，不可有銳利之突出物。扶手端部應作防勾撞處理，並視需要設置可供視覺障礙者辨識之資訊或點字。
- (12) 利用色調對比提高扶手相對於背景的反差。
- (13) 避免設置旋轉式樓梯。

6. 坡道

- (1) 坡道地面應平整、防滑且易於通行，具有良好且均勻的照明，利用色調對比提高坡道相對於背景的識別度。

- 
- 
- (2) 坡道淨寬不得小於 90 公分；如坡道為取代樓梯者，則淨寬度不得小於 150 公分。坡道之坡度不得大於 1/12。
 - (3) 坡道起點及終點，應設置長、寬各 150 公分以上，且坡度不得大於 1/50 之平臺。但端點平臺於騎樓者其坡度不得大於 1/40。
 - (4) 坡道每高差 75 公分，應設置長度 150 公分以上且坡度不得大於 1/50 之平臺。坡道轉彎角度大於 45 度處，應設置直徑 150 公分以上且坡度不得大於 1/50 之轉彎平臺。
 - (5) 坡道與鄰近地面高差超過 20 公分者，未鄰牆壁側應設置高度 5 公分以上之邊緣防護。坡道與鄰近地面高差超過 75 公分時，未鄰牆壁側應設置高度 110 公分以上之防護設施。
 - (6) 高差超過 20 公分之坡道，兩側應設置連續扶手，且得免設置水平延伸。設單道扶手者，扶手上緣距地板面應為 75 公分至 85 公分。設雙道扶手者，扶手上緣距地板面應分別為 65 公分、85 公分。

7. 昇降設備

- (1) 建築物主要入口處及沿路轉彎處應設置無障礙昇降機方向指引。
- (2) 昇降機設有點字之呼叫鈕前方 30 公分處之地板，應作長度 60 公分、寬度 30 公分之不同材質處理，並不得妨礙輪椅使用者行進。
- (3) 昇降機出入口之樓地板應無高差，並留設直徑 150 公分以上且坡度不得大於 1/50 之淨空間。



- (4) 梯廳及門廳內應設置 2 組呼叫鈕，呼叫鈕最小的尺寸應為長、寬各 2 公分以上，或直徑 2 公分以上。上組呼叫鈕左邊應設置點字，下組呼叫鈕之中心點距地板面 85 公分至 90 公分，下組呼叫鈕上方適當位置應設置長、寬各 5 公分之無障礙標誌。
- (5) 在升降機各樓乘場入口兩側之門框或牆、柱上應設置觸覺裝置及顯示樓層數字、點字符號。單一浮凸字時，長、寬各 8 公分以上；2 個或 2 個以上浮凸字時，每一個浮凸字尺寸，應寬 6 公分、長 8 公分以上，觸覺裝置之中心點應距地板面 135 公分，且標示之數字須與底板顏色有明顯不同。
- (6) 升降機門應為水平方向開啟，並為自動開關方式；如門受到物體或人阻礙時，升降機門應設有可自動停止並重新開啟之裝置；升降機開門時，升降機門應維持完全開啟狀態至少 10 秒鐘；升降機出入口處之地板面，應與機廂地板面保持平整，其與機廂地板面之水平間隙不得大於 3.2 公分。
- (7) 升降機門淨寬度不得小於 90 公分，機廂之深度不得小於 135 公分。
- (8) 機廂內至少兩側牆面應設置扶手，扶手上緣距機廂地面應為 75 公分。升降機門為中央開啟式者，扶手端部免作防勾撞處理。升降機門為單側開啟式者，未設門框側，扶手端部應作防勾撞處理；設有門框側，扶手端部免作防勾撞處理。
- (9) 升降機廂入口對側壁面應設置安全玻璃之後視鏡（如對側壁面為鏡面不銹鋼或類似材質者不在此限），後視鏡之下



緣距機廂地面 85 公分，寬度不得小於出入口淨寬，高度不得小於 90 公分。但設置有困難者，得設置懸掛式之廣角鏡（寬 30 公分至 35 公分，高 20 公分以上）。

- (10) 輪椅使用者操作盤應包括緊急事故通報器、各通達樓層及開、關等按鍵。若為多排按鈕，最上層標有樓層指示的按鈕中心點距機廂地面不得大於 120 公分，且最下層按鈕之中心點距機廂地面為 85 公分至 90 公分；若為單排按鈕，其樓層按鈕之中心點距機廂地面不得大於 85 公分至 90 公分；操作盤距機廂入口壁面之距離不得小於 30 公分、入口對側壁面之距離不得小於 20 公分。
- (11) 電梯按鈕應為長、寬各 2 公分以上，或直徑 2 公分以上，按鈕間之距離不得小於 1 公分，其標示之數字需與底板的顏色有明顯不同，且不得使用觸控式按鈕。
- (12) 點字標示應設置於一般操作盤之上、下、開、關、樓層數、緊急鈴、緊急電話等按鈕左側。
- (13) 機廂內應設置語音系統以報知樓層、行進方向及開關情形。

8. 無障礙廁所

無障礙廁所為所有性別使用者而設置，其設置需符合無障礙法規，並應盡可能增設。同時，須避免與親子廁所共用，並須位於無障礙通路可達之處，且該設施的開放時間和管理方式需與館內所有廁所一致。

- (1) 清晰易讀且具有圖形符號的標誌以指引無障礙廁所位置，無障礙廁所應設於無障礙通路可到達之處。

- (2) 無障礙廁所盥洗室之地面應堅硬、平整、防滑，尤其應注意地面潮濕及有肥皂水時之防滑。
- (3) 照明良好且均勻，電燈開關設置高度應於距地板面 70 公分至 100 公分範圍內，設置位置應距柱或牆角 30 公分以上。
- (4) 無障礙廁所盥洗室應設置直徑 150 公分以上之迴轉空間。
- (5) 無障礙廁所盥洗室應採用橫向拉門，出入口淨寬不得小於 80 公分，且符合 [參、九、（四）- 4 門] 的規定。
- (6) 馬桶至少有一側邊之淨空間不得小於 70 公分，扶手如設於側牆時，馬桶中心線距側牆之距離不得大於 60 公分，馬桶前緣淨空間不得小於 70 公分。
- (7) 應使用一般型式之馬桶，座墊高度為 40 公分至 45 公分，馬桶不可有蓋，且應設置背靠，背靠距離馬桶前緣 42 公分至 50 公分。
- (8) 馬桶側面牆壁裝置扶手時，應設置 L 型扶手，扶手外緣與馬桶中心線之距離為 35 公分，扶手水平與垂直長度皆不得小於 70 公分，垂直扶手外緣與馬桶前緣之距離為 27 公分，水平扶手上緣與馬桶座墊距離為 27 公分。L 型扶手中間固定點並不得設於扶手垂直部分。
- (9) 馬桶至少有一側為可固定之掀起式扶手。使用狀態時，扶手外緣與馬桶中心線之距離為 35 公分，且兩側扶手上緣與馬桶座墊距離為 27 公分，長度不得小於馬桶前端且突出部分不得大於 15 公分。
- (10) 無障礙洗面盆前方不得有高差，上緣距地板面不得大於 80 公分，下緣應符合膝蓋淨容納空間規定（距可靠近之



邊緣 20 公分之範圍內，淨空間之最小高度為 65 公分；距邊緣 20 至 30 公分處，淨空間之高度由 65 公分逐漸降低為 25 公分）。

- (11)無障礙廁所盥洗室內，如設置衛生紙架，衛生紙架應距馬桶前端左右各 20 公分內，衛生紙之出口距馬桶須為 45 公分至 65 公分。
- (12)衣物掛勾設置於距地板面 80 公分至 100 公分範圍內。
- (13)廁所內如設置洗手乳、擦手紙、烘手機，應設置鄰近於洗面盆處，高度於距地板面應在 80 公分至 100 公分之範圍內。
- (14)鏡子的位置允許坐著和站著的使用者都能使用，且不要傾斜掛放，以免造成視覺混淆。鏡面底端距地板面不得大於 90 公分，鏡面高度應在 90 公分以上。
- (15)無障礙廁所內應設置 2 處緊急求助鈴，1 處在距離馬桶前緣往後 15 公分、馬桶座位上 60 公分，另設置 1 處可供跌倒後使用之求助鈴，按鍵中心距地板面高 15 公分至 25 公分範圍內，且應明確標示，易於操控，並視需要設置可供視覺障礙者辨識之資訊或點字。
- (16)求助鈴應連至服務臺或類似空間，若無服務臺，應連接至無障礙廁所外之警示燈或聲響。
- (17)利用色調對比提高求助鈴與取消求助鈴的識別度，並以點字書寫啟動求助鈴的說明。
- (18)廁所應裝置緊急鈴、緊急燈光裝置，以供緊急情況時避難使用。



- (19) 利用色調對比以協助識別空間的不同部分，例如提高廁所家具相對於周邊環境的識別度，地板相對於牆壁的識別度。

9. 家具

- (1) 利用色調對比提高家具相對於背景的反差。
- (2) 考量不同的使用需求，例如有些座位有扶手和靠背，並有不同高度的座椅。
- (3) 椅子的座面是平坦的，且椅子下方和前方應有足夠的空間供腿部活動。
- (4) 使用者容易使用個人行動輔具，如輪椅、拐杖、助行器等，可靠近使用桌子和公用電腦。
- (5) 展示櫃周圍應留有足夠供使用者使用輪椅、電動輪椅等行動輔具移動之淨空間。
- (6) 使用者可以近距離查看顯示資料位置的標示。
- (7) 採用易於閱讀的字型標示資料，並且相對於觀看距離而言，字體大小要夠大，標示具有明顯的色調對比。
- (8) 書架有均勻、不刺眼的聚光燈。
- (9) 家具附近有足夠的插座，且插座應設置於距地板高 70 公分至 100 公分範圍內，並距柱、牆角 30 公分以上，以利使用。
- (10) 幫助使用者到達高層書架的梯凳是穩固的、易於移動的，並且有扶手。
- (11) 家具應避免銳角，確保使用者的安全性。



10.讀者使用的設備

- (1)公共電腦應裝設在不同高度或可調節其高度。
- (2)部份公共電腦應安裝有螢幕報讀軟體。
- (3)公共電腦、自助借還書機、影印機、印表機等設備也可以調整高度使用。
- (4)飲水機建議配備點字及語音功能。
- (5)除自助服務外，亦可提供人員幫助。

11.輔助科技

- (1)圖書館提供圖書籃、推車和放大鏡等輔具，使用者可以在造訪圖書館期間借用。
- (2)圖書館應諮詢身心障礙團體或組織有哪些輔具可供使用者使用。
- (3)服務臺和會議場所安裝能促進聽覺障礙者聆聽品質的音訊廣播服務科技或是能即時進行文字溝通的工具，包含但不限於可語音或鍵盤輸入、手寫的智慧型裝置，並有明確的標示。

(五) 感官環境

圖書館的照明、色彩搭配與對比度、聲學設計，以及環境刺激等感官環境會影響到使用者使用圖書館的感知可及性，圖書館必須加以考慮。

1.照明、眩光和對比

- (1)一般照明良好，均勻且無眩光。





- (2) 書架區、休息走動區的照度應為 323-377Lux；閱覽桌、工作區 538-807Lux；入口門廳、走廊、樓梯等非功能性空間 108-215Lux。
- (3) 顏色和對比度的差異使人們更容易正確的感知空間（例如：運用顏色對比提高地板相對於牆壁的反差）。
- (4) 避免採用霧面的燈罩、有色的玻璃隔間，以免影響視覺障礙者。

2. 聲學設計

- (1) 配置音訊廣播服務的科技，應有標示標明相關設施的位置，並將其有效範圍顯示在範圍圖上。
- (2) 應對音訊廣播服務的科技進行測試，並對圖書館人員進行使用培訓。
- (3) 空間配置有消音材料，使空間不產生共振效果。
- (4) 空間的殘響時間取決於其使用目的，在注重言語溝通流暢度的空間中，建議的迴響時間約為 0.5 秒。
- (5) 空間內沒有背景噪音。

3. 過敏和環境刺激

- (1) 圖書館應盡可能配置沒有過敏原的空間及區域（注意表面材料、空氣品質、植物、對電子設備的感知不耐受等）。
- (2) 圖書館配置有安靜的空間，在該空間盡可能減少視覺、聽覺、嗅覺和觸覺的刺激。

（六）行動圖書館／行動書車

行動圖書館／行動書車的各項設施應考慮可及性。





肆、結語

〈公共圖書館宣言（Public Library Manifesto）〉指出「公共圖書館的服務是在所有人平等取用的基礎上提供的，不分年齡、種族、性別、宗教、國籍、語文、社會地位和任何其他特徵」（IFLA & UNESCO, 2022）。隨著社會的快速發展與變動，公共圖書館在實體建築與設備設施、館藏資料、讀者服務、活動辦理、資訊傳播、資通訊技術等面向，都必須考量不同群體的需求與特性，讓圖書館服務的提供具備可及性，以達所有人皆能平等取用的服務目標。

本指引首先強調公共圖書館必須將可及性視為策略規劃的一環，多方瞭解與納入社區民眾對於圖書館可及性的需求，並將可及性作為館員知能培訓的主題；其次則介紹輔助科技，使圖書館熟稔這些有助於身心障礙人士自主生活的科技工具；接著則從館藏資料、讀者服務與溝通、活動、教學相關服務、資訊傳播、資通訊技術、圖書館建築各方面引領圖書館實踐可及性。

圖書館可及性絕非一蹴可幾，期盼藉由本指引，使我國公共圖書館理解可及性所包含的面向，並能逐一實踐，打造為全民平等利用的知識殿堂。



名詞解釋

可及性電子書（accessible e-book）

可及性電子書是指在其文字、表格、清單，參考文獻及其他部分都可以使用輔助科技閱讀的電子書。該書的數位版權管理保護不得阻止輔助科技的使用。可及性電子書還提供了所有包含必要資訊之影像的替代文字。EPUB3 是可及性電子書的一種形式。

替代文字（alternative text，簡稱 Alt text）

替代文字是用於將影像所含資訊傳達給使用螢幕報讀軟體使用者的文字。對於資訊未在文字內容中以其他方式表達的影像都需要替代文字。

有聲書（audio book）

有聲書是朗讀文字的錄音。數位有聲書可以在諸如智慧型手機或電腦上的 CD 播放器或播音軟體收聽。

布列斯符號（blissymbols）

布列斯符號是一種表意語言，將概念和語法形式用布列斯字符來表達，而布列斯字符是由基本幾何圖形、曲線和點所組成。若互動的對象無法使用手語或繪圖充分表達語意時，布列斯符號可作為一種支持和替代口說的交流方法。



數位有聲書（digital talking books）

數位有聲書是為對閱讀有困難者提供的數位音訊書。除了大聲朗讀文字外，還包括印刷式書籍的標題結構和頁碼，可用於導航有聲書籍。

E-book，即電子書（e-book, electronic book）

電子書是數位形式的書籍。電子書可以保存在讀者自己的載體中，也可以線上配送。參見 [參、三、（三）- 8 可及性電子書]。

易讀易懂（easy to read and understand）

簡稱易讀資訊（Easy Read），是一種具備可及性的溝通風格，可以幫助那些難以閱讀和理解文本的人，包含識字能力較低者、心智障礙者、非母語使用者。易讀資訊的特性包含：關鍵資訊、短句子、清晰的標題與分節、使用簡單和日常用語、大字體、大量空白、有意義的圖像（Centre for Inclusive Design, n.d.; Easy Read Australia, 2022a）。易讀資訊文件不會取代原始文件，它們是配套文件，可以提供給希望閱讀更簡單版本的人。理想情況下，難以閱讀和理解文本的人應與照顧者或支持人員一起閱讀易讀資訊文件，該人員可以解釋艱深的概念或在需要時查找更多資訊（Easy Read Australia, 2022a）。易讀資訊比通俗語文（Plain Language）更簡單，且會使用能說明文字意義的插圖或照片（Centre for Inclusive Design, n.d.）。

調頻系統（FM system）

調頻系統就是個人式的電臺，說話者透過發射器將語音訊號直接發送至助聽器或人工電子耳的接收器，有助於聽障者在吵雜環境下更清楚聆聽。

性別少數群體／性別多樣性（gender minorities/gender diversity）

性別多樣性承認並尊重個人在性別認同和表達上的多樣性，包括但不限於男性、女性、非二元性別、跨性別等。在使用上建議採用性別多樣性一詞而不是性別少數群體。

資訊圖表（infographic）

資訊圖表涉及資訊的視覺化，包含文字和圖片，這種方式使資訊比單獨以文字形式呈現時更容易和更快的吸收。

LGBTQIA+

字母組合 LGBTQIA+ 中的每一個字母指的是一種性傾向和性別身分，放在一起則是性別少數群體／性別多樣性的總稱（性少數，2023）。L 代表女同性戀者，G 代表男同性戀者，B 代表雙性戀者，T 代表跨性別者，Q 代表酷兒／疑性戀者，I 代表雙性者，A 代表無性戀者，+ 則是留給未來更多性別身分的可能性（LGBT, 2023）。

LGBTQIA+ 家庭（LGBTQIA+ families）

LGBTQIA+ 家庭是指在一個有孩子的家庭中，其中一名或多名父母屬於性別少數／性別多樣性。LGBTQIA+ 家庭和家庭結構是多樣式的，並且彼此非常不同。例如：由兩個獨立家庭單位及其孩子所組成的聯合家庭、男性或女性伴侶核心家庭、LGBTQIA+ 組合家庭或有一個或多個跨性別父母的家庭。

讀唇（lip-reading）

讀唇或稱讀話，是指在聆聽說話同時，以嘴唇和嘴巴的動作來輔助理解語音訊息。



身心障礙者（people with disabilities）

根據《身心障礙者權益保障法》第 5 條所稱之身心障礙者乃指「…各款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」，於同條文定義了包含「神經系統構造及精神、心智功能」、「神經、肌肉、骨骼之移動相關構造及其功能」在內的八類身心障礙者。此外，該法第 31-1 條規定：「中央教育主管機關應依視覺功能障礙者、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，以可接觸之數位格式提供圖書資源，以利視覺功能障礙者及其他特定身心障礙者之運用」。

通俗語文（plain language）

通俗語文是一種清晰、易懂的語言或寫作形式，其內容、詞彙和結構比標準語文更簡單、更容易理解。通俗語文的特性包含：易於理解的標題、將關鍵資訊擺放在前、合乎邏輯的資訊流、簡單的單詞和句子、短句子和短段落、日常用語、避免專門術語、友好的語氣、主動句、充足的空白（Easy Read Australia, 2022b）。

通俗語文是一種適合具有合理閱讀水準的人（大約 7 到 9 年級、12 到 14 歲）的直接寫作風格，它的目的在於讓閱聽者第一次看到或聽到資訊時就能夠理解。通俗語文看起來和聽起來都像是標準的寫作形式，適用於需要更多細節和喜歡閱讀更多內容的人，它使文本內容變得簡單並且有利於大量資訊，通俗語文應該是資訊文件的基準風格，因為它直接而切題（Centre for Inclusive Design, n.d.）。



閱讀困難（reading difficulties）

本指引將閱讀困難定義為個體在有效閱讀方面面臨挑戰的狀態，包含但不限於辨認字詞、理解文本、閱讀流暢性或閱讀速度方面的困難。這些困難可能源於多種因素，包含但不限於認知處理問題、教育背景、語言障礙或環境因素等，或是閱讀障礙（reading disability）。閱讀困難可能是暫時的或持續的，其嚴重程度因人而異。

閱讀障礙（reading disability）

閱讀障礙指由於身心障礙、健康狀況或類似原因而難以閱讀印刷文本。

螢幕報讀軟體（screen reader）

螢幕報讀軟體是一種輔助科技，例如：視障讀者可以利用它來使用電腦。螢幕報讀軟體可與語音合成器、點字觸摸顯示器或螢幕放大器一起使用，該軟體能將螢幕上的文字或其他資訊轉換為點字或語音，或將其放大。在網站上，螢幕報讀軟體會解譯網站的 HTML 代碼。如果網站不遵循 WCAG 2.1 指南或「網站無障礙規範」，螢幕報讀軟體將無法為讀者正確解釋其內容。

聲音定位器（sound beacon）

聲音定位器是一種使用連續聲音信號來指示諸如入口所在位置的設備。

WCAG 2.1，Web 內容可及性指南

WCAG 2.1 是 Web Content Accessibility Guidelines 的常用縮寫。藉由遵循該指南的 AA 級，可以確保使用不同類型輔助工具的人也可以取用網站的內容。我國的「網站無障礙規範」即是由 WCGA 2.1 對應而來。



延伸閱讀

有限行動能力（limited mobility）

行動能力受限制的人因為疾病、受傷或其他原因，其獨立移動和 / 或功能能力可能已經永久或暫時減弱。環境也可以被視為行動能力受限，而不是人。例如：一座不安全、功能不全或不舒適的建築或服務對行動能力造成限制。

多元素養（multiliteracy）

多元素養指的是解讀、產生和評價不同文本的技能，這些技能有助於理解多樣文化形式的交流，以及建立自己的身份認同。多元素養是基於對文本的廣泛理解。多元素養包括口語和寫作能力、數學素養、視覺素養、媒體素養和數位素養。文本可以用書面、口語、印刷、視聽或數位格式來解讀和產出。

多重管道（multiple channels）

使用多重管道可能意味著使用多個溝通管道，例如：印刷文本、網站和社群媒體。它也可能意味著使用多個感官通道來傳達資訊，例如：同時使用聽覺語言和手語進行交流。

通俗語文圖書（plain language book）

通俗語文圖書是用通俗語文寫成的圖書。

積極行動（positive action）

積極行動是指採取支持弱勢地位群體的具體服務方案或設施改善，其目標是實現實質平等。可以藉由輔助措施支持不同需求之使用者，以防止他們被置於不平等的地位。例如：為弱勢群體保障培訓機會的配額制度是積極行動的一種形式。

安全空間（safe space）

安全空間政策旨在制定可以採取的措施來改善不愉快的情況，而不僅是容忍它們，以創造使人們感到安全並對不愉快的情況負責的做法。安全空間是一個沒有歧視和騷擾的區域，尊重多樣性。

觸覺手語（tactile signing）

盲聾雙障者因為雙重感官障礙，而仰賴觸覺與他人互動。所謂觸覺手語乃是一種使用雙手和身體觸覺來進行溝通的方法。當要溝通時，打手語者將自己的手放在盲聾雙障者的手下，打出代表特定詞彙的手語；當盲聾者要溝通時，則是由盲聾者將手放在對方的手下，打出手語。如果有需要，雙方可以透過雙手和身體的動作一起探索與理解對方想傳達的訊息（曾怡惇，2018）。

跨國家庭（transnational family）

跨國家庭是由兩個出生在不同國家的人和他們的孩子組成的家庭。雙文化和跨文化家庭這兩個術語也經常用於跨國家庭。多元文化家庭通常也用來指配偶來自同一國家的家庭。



參考文獻

- Accessible Web (2020). Assistive technology focus: Captioning, transcripts and audio descriptions. Retrieved from <https://accessibleweb.com/tips-tools-tutorials/assistive-technology-focus-captioning-transcripts-and-audio-descriptions>
- ALA (2009). What is accessibility? Retrieved from <https://web.archive.org/web/20231114002032/https://www.ala.org/ala/washoff/contactwo/oitp/emailtutorials/accessibilitya/02.htm>
- ALA (2020a). Management. Retrieved from <https://www.ala.org/rusa/management-0>
- ALA (2020b). Assistive technology. Retrieved from <https://www.ala.org/rusa/assistive-technology>
- ALA (2020c). Blindness and low vision. Retrieved from <https://www.ala.org/rusa/blindness-and-low-vision>
- ALA (2020d). Deaf or hard of hearing. Retrieved from <https://www.ala.org/rusa/deaf-or-hard-hearing>
- ALA (2020e). Autism Spectrum Disorders (ASD). Retrieved from <https://www.ala.org/rusa/autism-spectrum-disorders-asd>
- ALA (2020f). Learning differences. Retrieved from <https://www.ala.org/rusa/learning-differences>
- ALA (2020g). Children with disabilities. Retrieved from <https://www.ala.org/rusa/children-disabilities>
- ALA (2020h). Multiple disabilities. Retrieved from <https://www.ala.org/rusa/multiple-disabilities>

- ALA (2020i). Developmental, cognitive, and intellectual disabilities. Retrieved from <https://www.ala.org/rusa/developmental-cognitive-and-intellectual-disabilities>
- ALA (2020j). Mental health issues. Retrieved from <https://www.ala.org/rusa/mental-health-issues>
- ALA (2020k). Patrons with Alzheimer's and related dementias. Retrieved from <https://www.ala.org/rusa/patrons-alzheimer%E2%80%99s-and-related-dementias>
- American Speech-Language-Hearing Association [ASHA](n.d.). Augmentative and alternative communication (AAC). Retrieved from <https://www.asha.org/public/speech/disorders/aac>
- ASCLA (2010). Mobility impairments. Retrieved from <https://web.archive.org/web/20210527161931/https://www.asgcladirect.org/resources/mobility-impairments>
- ASCLA (n.d.). Think accessible before you buy: Questions to ask to ensure that the electronic resources your library plans to purchase are accessible. Retrieved from <https://web.archive.org/web/20221031212639/https://www.ala.org/asgcla/sites/ala.org.asgcla/files/content/asclaprotools/thinkaccessible/thinkaccessible.pdf>
- Booth, C. (2012). Introduction: Why accessibility? Library Technology Reports, 48(7), 5-6.
- Centre for Inclusive Design (n.d.) Easy English versus plain English guide. Retrieved from <https://centreforinclusivedesign.org.au/index.php/services/guides/2021/12/10/easy-english-versus-plain-english-guide>
- Delaney, T. (2014). Closed captioning and other assistive technologies. Retrieved from <https://www.vicaps.com/blog/closed-captioning-and-other-assistive-technologies>

- 
- Easy Read Australia (2022a). Easy Read (or Easy English). Retrieved from <https://easyreadaust.com.au/easy-read>
- Easy Read Australia (2022b). Plain Language (or Plain English). Retrieved from <https://easyreadaust.com.au/plain-language>
- Finnish working group. (2017). Accessibility guidelines for public libraries. Retrieved from https://www.celia.fi/wp-content/uploads/2017/12/guidelines-for-accessible-libraries_muok.pdf
- Guder, C. S. (2012). Making the right decisions about assistive technology in your library. Library technology reports, 48(7), 14-21.
- International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO) (2022). IFLA-UNESCO Public Library Manifesto 2022. Retrieved from <https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/2006/1/IFLA-UNESCO%20Public%20Library%20Manifesto%202022.pdf>
- Irvall, B., & Nielsen, G. S. (2005). Access to libraries for persons with disabilities: Checklist. IFLA Professional Reports, No. 89. International Federation of Library Associations and Institutions. PO Box 95312, 2509 CH, The Hague, Netherlands.
- LGBT(2023, April 1). In Wikipedia. <https://zh.wikipedia.org/zh-tw/LGBT>
- Mortensen, H. A., & Skat Nielsen, G. (2007). Guidelines for library services to persons with dementia. International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). Retrieved from <https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/586/1/ifla-professional-reports-nr-104-en.pdf>
- Ontario Council of University Libraries [OCUL] (2014). Accessibility information toolkit for libraries. Retrieved from <https://ocul.on.ca/accessibility/sites/default/files/OCUL%20Accessibility%20Toolkit%20-%20ENG%20-%20v2.0%20%28May%202014%29.pdf>



- Reading machine. (2023, March 5). In Wikipedia.
https://en.wikipedia.org/wiki/Reading_machine
- Sethfors, H. (2018). Assistive technologies – The switch. Retrieved from
<https://axesslab.com/switches>
- W3C (2016). Understanding WCAG 2.0: A guide to understanding and implementing Web Content Accessibility Guidelines 2.0. Retrieved from
<https://www.w3.org/TR/UNDERSTANDING-WCAG20/Overview.html>
- W3C WAI (2023). WCAG 2 overview.
Retrieved from <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag>
- 中華民國圖書館學會（2002）。我國圖書館專業倫理守則。檢自：
<https://www.lac.org.tw/law/12>
- 內政部（2019）。建築物無障礙設施設計規範。檢自：
<https://www.cpami.gov.tw/filesys/file/chinese/publication/law/lawdata/1070820550.pdf>
- 王振鵠（1995）。公共圖書館。圖書館學與資訊科學大辭典。檢自：
[https://terms.naer.edu.tw/detail/a95b0608c0eda959d7267bfb3630955f/?st
artswith=zh&seq=3](https://terms.naer.edu.tw/detail/a95b0608c0eda959d7267bfb3630955f/?startswith=zh&seq=3)
- 伊彬、李鏡琪（2021）。視障者雙視觸覺圖畫書類型分析與圖畫書使用者意見。
藝術教育研究，第 42 期，頁 79-120。
- 全國法規資料庫（2014）。身心障礙者權利公約。檢自：
<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=Y0000064>
- 全國法規資料庫（2021）。身心障礙者權益保障法。檢自：
<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=D0050046>
- 全國特殊教育資訊網（2017）。輔助科技。檢自：
<https://special.moe.gov.tw>
- 吳佩蓉（2008）。記憶減法&愛的加法。聯經出版事業公司。
- 性少數（2023 年 1 月 4 日）。在維基百科。
<https://zh.wikipedia.org/zh-tw/%E6%80%A7%E5%B0%91%E6%95%B8>



林巧敏（2024）。圖書館身心障礙讀者服務指引（113 年修訂版）。國立臺灣圖書館。

檢自：<https://viis.ntl.edu.tw/BookDetail/94678>

社團法人台灣失智症協會（2016）。建立友善社區 讓失智家庭無後顧之憂。檢自：

http://tada2002.ehosting.com.tw/tada_event_detail.aspx?pk=531

社團法人台灣失智症協會（2023）。認識失智症 - 失智症是什麼。檢自：

<http://www.tada2002.org.tw/About/IsntDementia#bn2>

曾怡惇（2018）。台灣盲聾觸覺手語研發初探。特殊教育發展期刊，第 65 期，頁 23-38。

輔助溝通系統（AAC）（2017）。全國特殊教育資訊網。檢自：

<https://special.moe.gov.tw/articleInfo.php?guid=23202238-48DD-F38B-A464-13F87F23F2F7&paid=171&token=63932ba36321061252a1b75892b70c66>

數位發展部（2021）。網站無障礙規範（110.07）。檢自：

<https://accessibility.moda.gov.tw/Accessible/Guide/68>

衛生福利部社會及家庭署（2021）。身心障礙者融合式會議及活動參考指引。檢自：

<https://crpd.sfaa.gov.tw/BulletinCtrl?func=downloadFile&type=file&id=2783&code=CCC4C0C7CFC4CDCFC2C9CFC8CECECACF>

衛生福利部社會及家庭署（2022a）。CRPD 第二次國家報告結論性意見中文版定稿。

檢自：

https://crpd.sfaa.gov.tw/BulletinCtrl?func=getBulletin&p=b_2&c=D&bulletinId=1696

衛生福利部社會及家庭署（2022b）。臺灣易讀參考指南 - 讓資訊易讀易懂。檢自：

https://crpd.sfaa.gov.tw/BulletinCtrl?func=getBulletinList&p=e_1&page=1&rows=15&c=K&t=K

輸入性之裝置（2017）。全國特殊教育資訊網。檢自：

<https://special.moe.gov.tw/articleInfo.php?guid=361B8A2C-06D7-93CA-3A7E-F36F35BA641C&paid=172&token=649c8116a5c2189f616b8347ee86d5f3>



網路資源

1. 圖書館身心障礙讀者服務指引（國立臺灣圖書館，2024）
<https://viis.ntl.edu.tw/BookDetail/94678>
2. 政府宣導素材應注意之可及性格式（衛生福利部社會及家庭署網站）
https://crpd.sfaa.gov.tw/BulletinCtrl?func=getBulletin&p=b_2&c=G&bulletinId=1774
3. 身心障礙者融合式會議及活動參考指引（衛生福利部社會及家庭署網站）
https://crpd.sfaa.gov.tw/BulletinCtrl?func=getBulletin&p=b_2&c=G&bulletinId=902
4. 身心障礙者議題報導注意事項（衛生福利部社會及家庭署網站）
https://crpd.sfaa.gov.tw/BulletinCtrl?func=getBulletin&p=b_2&c=G&bulletinId=1604
5. 認識身心障礙者特質與需求（衛生福利部社會及家庭署網站）
https://crpd.sfaa.gov.tw/BulletinCtrl?func=getBulletin&p=b_2&c=G&bulletinId=1483
6. 認識影視節目口述影像服務手冊（文化部）
<https://mocfile.moc.gov.tw/files/202112/5f9e323a-860c-4868-96f2-7f9d576d9279.pdf>
7. 戲院口述影像服務手冊
<https://mocfile.moc.gov.tw/files/202303/e777bd87-5834-44ac-9840-0523e91a8d6f.pdf>
8. 臺灣老年讀者圖書資訊服務指引（國家圖書館，2019）
<https://nclfile.ncl.edu.tw/files/201911/e51da5e4-7150-4ffc-981d-1f358c2b9e94.pdf>
9. 臺灣公共圖書館多元文化服務指引（國家圖書館，2014）
<https://nclfile.ncl.edu.tw/nclhistory/upload/P1030619002/cats/all.pdf>



附錄：各類型身心障礙讀者服務要領

美國圖書館學會 ALA 旗下的參考與讀者服務學會（Reference and User Services Association，簡稱 RUSA）」所撰擬之〈圖書館可及性工具包：您需要知道的内容（Library Accessibility Toolkits: What You Need to Know），針對各類型身心障礙讀者建議圖書館相對應的服務要領。茲將各提示表重點翻譯如下。

一、全盲者或視覺障礙者

視覺障礙一詞涵蓋了全盲、低視能、色盲等各種不同情形。低視能者保有些許可用的視力，然而低視能通常會干擾日常活動的表現，例如：閱讀或駕駛。低視能者可能需要使用大字體書籍並且在駕駛上受限，也可能無法識別遠處的圖像或區分相似色調的顏色。至於全盲者可能只能看到明暗圖像，或需要離物體十幾公分才能正確觀察它們。全盲者可以使用行動輔助器，包括白手杖和導盲犬。此外，螢幕報讀軟體、放大軟體與硬體、口述影像、可刷新的點字觸摸顯示器、點字轉換器是視覺障礙者常用的輔助科技，館員應主動詢問視覺障礙者所需要的協助（ALA, 2020c）。

針對視覺障礙者的服務要領如下（ALA, 2020c）：

1. 用正常的語氣說話，避免對全盲者或視覺障礙者喊叫或大聲說話。

2. 表明你與同行者的身分、在群組對話中，表明你要談話的對象、告知你的到來和離去，不要讓全盲者或視覺障礙者對著空椅子說話。
3. 在會議中，開始發言時表明自己的身分。
4. 主動詢問視覺障礙者所需要的協助。
5. 直接與視覺障礙者溝通，而不是和其同伴溝通。
6. 請勿觸摸或撫摸導盲犬。
7. 在給出方向時，以時鐘方位為基礎，例如：參考櫃臺在前方三點鐘方向約兩公尺處，或主動引導視覺障礙者到其目的地。
8. 引導視覺障礙者時，請伸出肘部進行指引，不要抓住視覺障礙者的胳膊或手，並站在視覺障礙者旁邊，稍微向前，然後伸出你的手臂。引導時描述你的路徑，包括障礙物和你正在行走的樓層的變化（例如：樓梯）。如果路徑變窄，請將肘部向後推，以便視覺障礙者可以直接走到您身後。
9. 提供各種格式的館藏資料，並詢問視覺障礙者偏好的格式，包括大字體書、點字書、有聲書或可報讀之電子檔或音訊檔。
10. 確保圖書館光線充足，適合視覺障礙者，並且標示牌應採用高對比度、大字體和點字。

二、聾人或聽覺障礙者

圖書館館員通常不知道向他們尋求協助的人是聾人或聽覺障礙者，直到他或她開始與館員溝通。聾人運用多種方式與他人溝通，包含口語、筆談、手語、手勢或這些方式的組合。人們通常認為聾人會



使用手語或讀唇語，但實際上並非所有聾人都熟知手語，且僅有少數聾人是熟練的讀唇者。輔助科技，如藍芽音訊廣播服務、即時通訊軟體及視訊電話，有助於促進溝通；隱藏式字幕、同步字幕有助於聾人或聽覺障礙者觀看視訊。手語翻譯可以透過視訊功能即時提供服務。

聾人或聽覺障礙者可能會使用導聾犬來提醒他們注意所處環境中特有的聲音，例如：煙霧通報器、爐灶計時器、鬧鐘、家人和朋友的悲傷或快樂聲音、電話鈴聲、門鈴及可能顯示危險或緊急情況的異常聲音；此外，導聾犬會注意掉落物品。聾人或聽覺障礙讀者經常詢問的問題包含：與聾人或聽覺障礙兒童教育相關的問題、有關各種聽覺差異的資訊，以及如何應對聽覺損失的資訊；讀者還可以提出一些需求，以便他們能夠享受參與圖書館課程或活動的樂趣（ALA, 2020d）。

針對聾人或聽覺障礙者的服務要領如下（ALA, 2020d）：

1. 為了引起聾人與聽覺障礙者的注意，輕輕拍打肩膀或進入視線，揮手或敲擊桌子或檯面。
2. 將自己定位在光線充足的區域以獲得能見度。
3. 直接與聾人或聽覺障礙者交談，而不是與手語翻譯員或同步聽打員交談。
4. 在談話過程中始終保持眼神交流，不要把目光移開去看電腦螢幕或低頭看桌面。當你轉身拿取館藏或物品時不要說話。雖然聾人或聽覺障礙者可能不會讀唇語，但他們可以從臉部表情中獲得線索，這些提示讓聽覺障礙者知道館員何時停止說話，並輪到他們說話。
5. 說話自然，不要加重聲調、大聲說話或刻意慢慢說話。



6. 使用簡短的句子。
7. 如果聾人或聽覺障礙者不理解，請重複述說、換另外的方式詮釋。
8. 使用手勢、書寫或在電腦上打字（如使用 Word 等文字編輯程式），可以增加溝通的清晰度。
9. 圖書館提供的服務聯繫管道須包含電話語音、即時文字通訊等多元方式，並將這些服務推廣至聾人及聽覺障礙社群。
10. 圖書館主動設置藍芽音訊廣播設備或提供 FM 調頻系統、藍芽遠距麥克風，以及公共課程與活動的手語翻譯與同步聽打服務。
11. 提供印刷與線上資料，宣傳圖書館為聾人或聽覺障礙者提供的技術和服務，並將這些資料放置在容易看到的地方。

三、行動不便者

行動不便者的行動能力可能受限，或是他們身體某些肌肉群的功能不全或無法使用，或具有上述特徵的組合。他們可能自出生以來就行動不便，或者由於事故、疾病或衰老過程而導致。行動不便者可能需要使用輔具和輔助科技但不限於拐杖、助行器、輪椅、助行車、翻書機、大握把筆、物件抓取器、操縱桿等。多數行動不便者可能會隨身攜帶一些輔具，但有些輔具需由圖書館提供（ASCLA, 2010）。

針對行動不便者的服務要領如下（ASCLA, 2010）：

1. 鼓勵行動不便者將其獨特需求告訴館員，以便提供適合的協助。

- 
- 
2. 館員應監控為輪椅使用者設置的工作站、桌子和自動借還書機，以及通道和其他公共區域，確保沒有障礙物和絆倒的危險。
 3. 圖書館內的任何展示不應妨礙通行，扶手不應有裝飾物。
 4. 提供一個區域，讓館員和行動不便者可以坐下來進行視線平齊的交談，並具有良好的照明。
 5. 在圖書館的每一層樓及成人和兒童區域都設置輪椅使用者可以使用的桌子。
 6. 標誌應該大而明亮，具有高對比度，並應安裝在使用輪椅的兒童和成人可以看到的水平高度。
 7. 將大字體書籍放在容易接近的座位區域。
 8. 確保所有館員瞭解圖書館的疏散規劃和程序，以便在緊急情況下幫助行動不便者。館員應知道任何特殊緊急設備的存放位置及如何安全使用這些設備。
 9. 館員應確保放大鏡、手提袋、籃子、閱讀支架、翻書機、大握把筆和物件抓取器等物品是可用的，以及他們的存放位置。
 10. 確保館員在行動不便者需要和要求時，能協助取書和取得其他資源，或執行複印、抬起沉重的書籍，以及將物品搬運到閱讀區等。如果圖書館的規則允許，在行動不便者請求下，館員能協助搬運物品到行動不便者的汽車或其搭乘的公共運輸。
 11. 所有員工都應該知道圖書館所提供之輔助科技的用途、如何使用輔助科技，以及指導輔助科技的使用。如果圖書館內有指定



的輔助科技專家和講師，所有館員都應該知道這個人是誰以及如何聯繫他或她。

12. 確保以明顯但不引人注目的方式讓行動不便者辨識圖書館提供的輔具和輔助科技服務。例如：以螢幕保護程式告訴使用者該部電腦安裝有輔助科技軟體。
13. 當行動不便者請求協助時，館員應該問：「我能協助你的最好方法是什麼？」。
14. 提供協助後，等待對方的接受；如果對行動不便者的需求不確定，請不要害怕提出問題。
15. 尊重行動不便者的隱私，不要詢問有關其行動不便的疾病名稱或原因。
16. 瞭解身心障礙者的輔具是其身體的延伸（成人和兒童都是如此），在觸摸或移動輔具前應徵得行動不便者的許可。
17. 在口頭歡迎時使用正常的語氣，除非對方要求，否則不要提高聲音。
18. 舉動自然，使用諸如「我們將向前直走三公尺然後向右轉」或「你穿的鞋子真的很可愛」之類的短語是可以的。
19. 與坐在輪椅上的人交談超過一分鐘時，請移動到可以坐下並與行動不便者眼睛平視的位置。
20. 請直接與行動不便者交談，而不是與其陪同者或協助者交談。
21. 當拄著拐杖或助行器的人在等待服務時，請為他們提供座位。



四、自閉症類群障礙者

自閉症類群障礙（Autism spectrum disorder，簡稱 ASD）泛指各種發展相關障礙的統稱，具有 ASD 的讀者在語言和社交技能方面存在障礙，並可能具有某些獨特或強迫性的興趣，而且這些特質在種類和強度上會因人而異。此外，ASD 通常伴隨著感覺統合失調的問題，目前最為大眾所熟悉的 ASD 通常是指自閉症和亞斯伯格症候群（ALA, 2020e）。

在圖書館的環境中，具 ASD 的讀者可能不會那麼容易被察覺，某些 ASD 讀者可能不具備口語能力，或僅能「對你說話」而不是產生有效的「對話與交流」。該讀者可能會重複你所說的話、說話過於大聲、對他人造成干擾、無法理解抽象比喻和笑話，並難以遵循多重或複雜的指示。ASD 讀者也可能對氣味、環境噪音、閃爍的燈光和某些材質紋理異常敏感。他們缺乏理解肢體語言或其他社交線索的能力，難以覺察到適當的社交行為，例如：社交距離、身體界線、輪流發言和眼神交流等。這些特質使得他們通常需要一個比較穩定可控且可預測的環境。為此，主動且直接告知的交流方式對 ASD 讀者來說是較為友善的，亦可降低他們情緒崩潰或遭受干擾的風險（ALA, 2020e）。

假如遇到 ASD 讀者處於情緒當中（發脾氣），或是具有口頭或肢體方面的威脅時，可以給予一個獨處的空間直到平靜為止。然而，如果有進一步自我傷害或傷害他人的行為時，則較適合讓保全人員或警察介入，並應確保相關執法人員瞭解此人具有的 ASD 特質及可能的行為（ALA, 2020e）。

ASD 讀者同為社區的居民，如果得到適當的支持，他們能夠參與許多圖書館活動，圖書館應創造一個舒適的環境鼓勵所有社區民眾造

訪。遵循下列要領將使 ASD 讀者對於造訪圖書館感到舒適，並可以大幅減少 ASD 讀者對參與社區活動的挫敗感（ALA, 2020e）。

ASD 讀者適用的輔具或工具包含：圖像化的易讀工具和溝通板（內容包含圖書館活動時程表、借閱館藏的歸還日期等資訊）、視覺計時器、觸控螢幕、閱讀與書寫輔具、情緒安撫工具（例如：舒壓球）、自然光或全光譜照明系統等（ALA, 2020e）。

針對 ASD 讀者的服務要領如下（ALA, 2020e）：

1. 盡可能直接與 ASD 讀者溝通，而不是與照顧者溝通，但若不具口語能力的 ASD 讀者，建議與照顧者溝通。
2. 瞭解 ASD 讀者偏好的溝通方式（口語、手語、書寫、溝通板），並遵從該偏好。
3. 保持語言簡單具體，避免抽象比喻和多重複雜的指示。
4. 明確告知 ASD 讀者在圖書館應有的行為。
5. 說明當前狀況及告知 ASD 讀者接下來的行動。
6. 在改變當下情境之前，提早五分鐘或十分鐘進行預告，例如：公共電腦的使用時間結束。
7. 不要堅持遵循既有的社會性認知，例如：眼神交流。
8. 保持彈性，允許 ASD 讀者發出一定程度的聲響、坐在自覺舒適的空間，以鼓勵他們參與社區。
9. 對 ASD 讀者採取較為彈性的流通政策，例如：允許多次續借喜歡的館藏。

- 
- 
- 10.如果排隊等候對 ASD 讀者來說是一個問題，可以儘快提供協助，並以謹慎的方式執行，不要引起當事人的注意。
 - 11.盡量減少感官刺激，例如：降低空間亮度或閃爍燈飾，並從活動場地中移除分散注意力的物體。
 - 12.提供安靜的個人使用區域。
 - 13.向 ASD 讀者說明圖書館環境的變化，包括設備或員工的變更。
 - 14.詢問 ASD 讀者哪些因素會影響圖書館的環境，並避免或改變這些造成環境壓力的因素。
 - 15.提醒 ASD 讀者，館員在噪音較少或人潮較不擁擠的時候可提供更多的協助，並可建議 ASD 讀者在該時段使用圖書館。
 - 16.有一個安靜的地方可以讓 ASD 讀者在有需要時能夠平靜下來。
 - 17.參訪或活動時可以採取下列要領：
 - (1)除非另有說明，否則假設 ASD 兒童和其同學處於相同的年齡及年級水準。
 - (2)運用視覺化圖像為活動參與者說明活動的安排與規劃；並在轉換到新活動時，再次運用該工具進行說明。
 - (3)不要堅持讓 ASD 兒童參與所有活動內容，但要準備好活動的備案，讓 ASD 兒童可以參與其中。



五、學習障礙者

學習障礙（或稱學習差異）者最常見的是基本閱讀和語言技能方面的困難。這一系列問題起源於神經系統，影響資訊的處理，而不是認知功能。常見的學習差異如下（ALA, 2020f）：

1. 讀寫障礙（Dyslexia）：一種基於語言的障礙，導致難以理解書面文字。
2. 書寫障礙（Dysgraphia）：干擾寫作。
3. 數學技能障礙（Dyscalculia）：干擾數學函數的計算。
4. 聽覺和視覺處理障礙（Auditory and visual processing disorders）：感官障礙，導致語言理解困難，儘管聽力和視力正常。
5. 非語文學習障礙（Nonverbal learning disabilities）：起源於大腦右半球的疾病，導致視覺空間、直覺、組織、評估和整體處理功能出現問題。

適用於學習障礙者的輔助科技包含：電子辭典、文字處理器、語音與文字互轉程式、自動拼寫檢查器、輔助溝通系統（AAC）、可發出聲音的計算機、有聲讀物和播放機、大字書籍、個人調頻收聽系統、帶有隱藏式字幕的影音節目等（ALA, 2020f）。

針對學習障礙者的服務要領如下（ALA, 2020f）：

1. 提供多感官工具包含其他格式的資源。
2. 活動中給予學習障礙者坐在最前面的選擇。
3. 在演講中提供個人調頻收聽系統。

- 
- 
4. 為了讓學習障礙者有時間思考並處理資訊，請在等待回覆之前默默數到七。
 5. 用詞要準確，當學習障礙者有疑惑時，請換種方式說明，而不是重複相同的語句。
 6. 不要說得太快，並清晰的發音。
 7. 不要害怕犯錯，有時候錯誤可以帶來新的解決方案。
 8. 準備筆、紙、平板電腦和錄音設備等，供學習障礙者做筆記。
 9. 同時結合口頭和視覺資訊（講述與示範並行）。
 10. 尊重學習障礙者的優點、缺點和偏好的閱讀方式。
 11. 詢問學習障礙者喜歡的書籍，而不是根據年齡來決定閱讀等級。
 12. 有學習障礙的兒童可能也有行為問題，請嘗試為不同行為問題的兒童給予不同的活動內容。

六、身心障礙兒童與青少年

針對身心障礙兒童與青少年的服務要領如下（ALA, 2020g）：

1. 期望每個身心障礙兒童和青少年都學會閱讀。
2. 以開放的心態對待每位身心障礙兒童和青少年，並將每位兒童與青少年視為個體。
3. 直接與身心障礙兒童和青少年溝通，但若是無口語能力者，建議與照顧者或口譯員溝通。
4. 採用身心障礙兒童和青少年首選的溝通方式。



5. 詢問身心障礙兒童和青少年：「你最近讀過並喜歡的一本書是什麼？」不要依賴身心障礙兒童和青少年的年齡或年級來確定閱讀等級。
6. 支持身心障礙兒童和青少年對書籍的選擇。
7. 提供所有類型格式的書籍，包括有聲讀物、電子書、同時具有有聲讀物和印刷書籍的套裝書，以及大字體書和點字書籍。
8. 明確且具體的告訴身心障礙兒童和青少年在圖書館中的行為期望。例如：希望身心障礙兒童和青少年小聲說話時，可以對他們示範並告訴他們「在圖書館裡用像我一樣安靜的聲音」，而不是「用你在圖書館該有的音量」。
9. 為了讓身心障礙兒童和青少年有時間思考並處理資訊，請在等待回覆之前默默數到七，這對於正在發展中的學齡前兒童也很有效。
10. 讓身心障礙兒童和青少年完整的思考，不要中途打斷他們的思考。
11. 運用示範與講述並行的方式和身心障礙兒童和青少年溝通。
12. 尊重身心障礙兒童和青少年的感受，不要在其面前談論他或她的事情，卻又不將其納入談話的對象。
13. 為讓身心障礙兒童和青少年參加活動時感到自在，允許其拿著玩具、四處走動、倚靠在椅子上，或有父母在場。
14. 鼓勵身心障礙青少年擔任志工。
15. 評估身心障礙兒童和青少年的需求，但不要詢問具體的身心障礙疾病名稱。

- 
- 
- 16.請記住，身心障礙兒童和青少年的父母、照顧者和兄弟姐妹也有資訊和情感需求。
 - 17.觀察並向那些與身心障礙兒童和青少年互動的人學習。
 - 18.圖書館造訪學校，或者學生班訪時，應將注意力關注在所有學生，而不要特別關注身心障礙兒童和青少年，或是有意忽略身心障礙兒童和青少年。
 - 19.向居家學習或收容機構中的身心障礙兒童和青少年提供外展服務。
 - 20.應用通用學習設計的三個原則：
 - (1)多種表現方式，為身心障礙兒童和青少年提供多種獲取資訊和知識的途徑。
 - (2)多種行動和表達方式，為身心障礙兒童和青少年提供展示他們所知道和想要的知識的多種選擇。
 - (3)多種參與方式，以探索身心障礙兒童和青少年的興趣，提供適當的挑戰，並增強動機。

七、多重障礙者

所謂多重障礙係指有以下多種情況的兒童、青少年和成人（ALA, 2020h）：

- 1.言語或交流受限。
- 2.身體活動受限。
- 3.感覺喪失，包括視覺和聽覺喪失。
- 4.由於缺乏使用而忘記技能的傾向。



5. 認知、社交或行為問題。

6. 資訊處理或感官處理挑戰。

圖書館可以成為多重障礙者的友好場所，一個有益的圖書館環境應包含提供取用資源的資通訊技術、服務及可及性館藏。最重要的是藉由友好的人際互動，創造熱情和積極的體驗，可以鼓勵多重障礙者回訪圖書館。服務多重障礙者除了採用特定身心障礙的服務要領外，還應把握下列原則（ALA, 2020h）：

1. 以正常的聲音和語氣直接與所有讀者（包含多重障礙者）交談。
2. 服務多重障礙者時，能主動與其握手。
3. 表明自己的身份，並在適當時稱呼其名字。
4. 在提供協助時，詢問多重障礙者希望你如何提供協助。
5. 讓多重障礙者有時間思考並處理資訊，請在等待回覆之前默默數到七。
6. 專心聽，並在多重障礙者提問後簡要重述其問題。
7. 盡量在舒適和適當的時候和多重障礙者的視線保持水平。
8. 使用正常語言，例如：「待會見」並不會冒犯視障者。

八、智能障礙者

智能障礙者在智力與適應行為方面具有限制，因此在溝通、互動、人際社交以及從事日常活動時，需要支持與協助。智能障礙者能同任何人一樣，會上主流大學、從事有價值的工作、在法庭上作證、結婚、



生孩子、享受運動和閱讀、可以獨立生活、也有娛樂和資訊需求（ALA, 2020i）。智能障礙者常見特質主要如下：

1. 抽象思考和表達能力較有困難。
2. 易受到周遭環境影響，注意力持續時間較短。
3. 接收指令與表達訊息時，需要較長的時間反應。
4. 對抽象、不明確的指令與訊息理解有限，因此指令與訊息需要簡單易懂。
5. 較難掌握自身與環境之間的關係，因此社會人際與情緒行為反應較慢。

適用於智能障礙者的輔助科技包含：與詞彙和溝通技巧相關的軟體程式、觸控螢幕、螢幕報讀軟體、替代性鍵盤或鍵盤覆蓋膜、輔助溝通系統、特殊開關、語音輸入與輸出設備等（ALA, 2020i）。

針對智能障礙者的服務要領如下（ALA, 2020i）：

1. 制定具有普遍吸引力的圖書館活動和服務。
2. 不要低估智能障礙者。
3. 在標誌上使用通用或易於識別的圖形表示。
4. 維持無障礙設施，包括容易操作的門把和門、廁所設施和飲水機。
5. 直接與智能障礙者溝通，但若是無口語能力者，建議與照顧者溝通。
6. 傾聽並保持耐心。
7. 給出具體方向。

8. 除了講述之外，還可以示範。
9. 提供適當的館藏資源。
10. 提供嘗試事物的機會，而不僅僅是解釋一個特定的任務。
11. 不要將過多的指令組合成冗長的命令，將指令分解為步驟，逐一傳達步驟。
12. 館員應積極協助智能障礙者，並回答他們的問題。
13. 讓智能障礙者參與適合他們年齡和興趣的社團（如讀書會）或團體活動。
14. 為智能障礙者提供安靜的空間來處理資訊或讓他們平靜。

九、心理健康狀況或心理社會障礙生命經驗者

心理健康狀況可以是偶然發作的、反覆發作的或持續的，它通常是看不見的。圖書館館員透過瞭解疾病的資訊，可以對心理健康狀況者提供更適切的服務。

社會對心理健康狀況或心理社會障礙者常有諸多誤解。例如：人們普遍認為心理健康狀況或心理社會障礙者具有暴力傾向；然而，研究顯示，心理健康狀況者和一般人相比，既不會更具攻擊性，也不會更溫和，甚至更容易成為暴力事件的受害者。遺憾的是，心理健康狀況者或心理社會障礙生命經驗者常常遭受社區的歧視。在圖書館中，他們可能因行為不被理解而被要求離開，如自言自語等。有時，他們還會被視為安全隱患，尤其是當他們沉默寡言、表現悲傷或困惑，或是大聲喧嘩時。作為圖書館館員必須記住要專業的對待每位讀者和潛在讀者（ALA, 2020j）。



針對心理健康狀況或心理社會障礙生命經驗者的服務要領如下（ALA, 2020j）：

1. 對於心理健康狀況或心理社會障礙生命經驗者提供與其他讀者一樣的尊重和關懷。
2. 避免根據行為做出假設，請記住，讀者講電話的可能性和自言自語的可能性一樣大。
3. 請記住，心理健康狀況或心理社會障礙者不同於異常、越軌、犯罪行為和認知障礙。
4. 尊重心理健康狀況或心理社會障礙生命經驗者的隱私，在必要時提供一個不引人注意但安全的空間進行交談。
5. 留出充分的時間來滿足心理健康狀況或心理社會障礙生命經驗者的需求。
6. 注意與心理健康狀況相關的各種行為。
7. 透過展示、活動、書籍和其他類型館藏協助提高社區對心理健康狀況的認識。
8. 根據社區需求和要求選擇並推薦有關心理健康狀況的館藏。
9. 不要分享你聽來的或發生在親友的故事來證明你理解心理健康狀況，因為有可能會傳達錯誤的資訊，每位心理健康狀況或心理社會障礙者的情況都不相同，請尊重這種差異。
10. 與機構、專業人士和自稱心理健康狀況或心理社會障礙者建立夥伴關係，以評估和滿足心理健康狀況者的需求。
11. 謹慎糾正對於心理健康狀況或心理社會障礙生命經驗者的負面刻板印象。



12. 制定並執行一些針對心理健康狀況或心理社會障礙者的寬容標準，成為圖書館所在社區中兒童和青少年的榜樣。
13. 與心理健康相關組織機構及心理健康診所等保持聯繫。

十、失智者

失智症（Dementia）並非正常老化的一部分，而是一種病理狀態。許多家屬誤認為患者只是年邁導致的固執或反覆無常，認為這是老年人的常態，因而忽視了尋求醫療協助的必要性。然而，事實上這些症狀表明患者已經罹患疾病，需要接受適當的治療和照護（社團法人台灣失智症協會，2023）。

失智症不應被視為單一疾病，而是一組複雜症狀的集合，即所謂的症候群。其影響遠超出單純的記憶力衰退，還會波及其他認知功能領域，包括：語言表達能力、空間感知、運算能力、判斷力、抽象思考能力以及注意力等多方面的功能退化。除此之外，患者可能出現行為異常、性格改變、妄想或幻覺等症狀。這些症狀的嚴重程度往往會顯著影響患者的日常生活品質和自理能力（ALA, 2020k; 社團法人台灣失智症協會，2023）。

針對失智者的服務要領如下（Mortensen, H. A., & Skat Nielsen, 2007; ALA, 2020k; 社團法人台灣失智症協會）：

1. 對於失智者提供與其他讀者一樣的理解、包容和尊重。
2. 保持眼神接觸，讓對方知道你是在跟他／她說話，而不是在談論他／她。
3. 在開始說話前，確保已經引起對方的注意。

- 
- 
4. 說話清晰，放慢語速，保持眼神接觸。
 5. 留意失智者和你自己的肢體語言，因為非語言溝通對於部分語言障礙的失智者來說非常重要。
 6. 使用簡單的語言、短句，避免使用外語。
 7. 重複使用並保持一致的措辭，以避免失智者混淆。
 8. 給失智者足夠的時間發問和回答，並詢問可以簡單用「是」或「否」回答的問題，避免向失智者提出開放式問題。
 9. 在對話中加入日常話題（例如：天氣），以及提及可能觸發記憶的熟悉物品。
 10. 保持冷靜、支持、同理的態度，使用安慰的手勢。
 11. 透過展示、活動、書籍和其他類型館藏協助提高社區對失智症的認識。
 12. 不要分享你聽來的故事來證明你理解失智問題，因為有可能會傳達錯誤的資訊。每位失智者的情況都不相同，請尊重這種差異。
 13. 謹慎糾正對於失智症的負面刻板印象。
 14. 與長照機構、護理之家、相關診所，以及失智者家庭等保持聯繫。



國家圖書館出版品預行編目 (CIP) 資料

公共圖書館可及性指引 / 柯皓仁著 . -- 二版 . -- 臺北市 :
國家圖書館, 民 113.09

面 ; 公分

ISBN 978-957-678-762-1 (平裝)

1.CST: 公共圖書館 2.CST: 圖書館管理 3.CST: 無障礙環
境 4.CST: 臺灣

026.933

113014525

公共圖書館可及性指引

發行人：王涵青

出版者：國家圖書館

地址：100201 臺北市中正區中山南路 20 號

電話：(02)2361-9132

傳真：(02)2381-5372

網址：<https://www.ncl.edu.tw>

著者：柯皓仁

編輯者：國家圖書館圖書館事業發展組

出版年月：中華民國 113 年 9 月二版

開本：18 開 (17 x 23)

定價：新臺幣 150 元

印製冊數：850 冊 (平裝)

展售處：各大政府出版品展售中心

國家網路書店 <https://www.govbooks.com.tw>

國家書店松江門市 電話：02-2518-0207

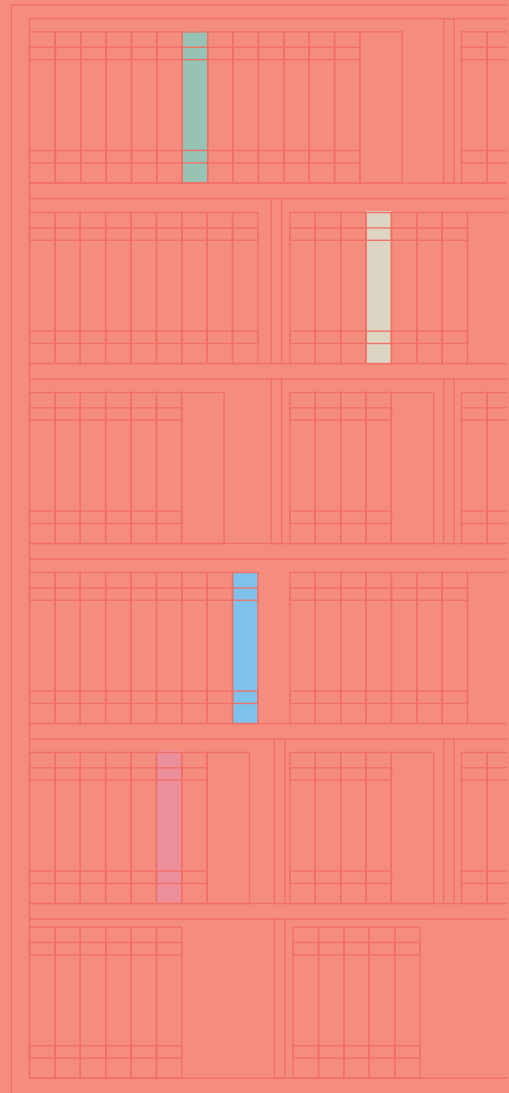
地址：104472 臺北市中山區松江路 209 號 1 樓

五南文化廣場 電話：04-2226-0330 轉 20、21

地址：400238 臺中市市區中山路 6 號

GPN 1011301217

ISBN 978-957-678-762-1 (平裝)



ISBN 978-957-678-762-1



GPN : 1011301217