

身心障礙者使用圖書館所需服務之探討

鄭淑燕

國立彰化師範大學
輕度障礙教育研究所研究生

賴翠媛

國立彰化師範大學
資賦優異研究所副教授

壹、前言

假若一位身心障礙者面對浩瀚無垠的知識寶庫—圖書館，在龐大的圖書資訊中，卻找不到想搜尋的資訊，閱讀密密麻麻的文字中，又因生理、心理的障礙而無法理解資訊內容，只能憑著過去的經驗或是他人相助，才能得到所需的資料，所以身心障礙者在使用圖書館時的確有其難度存在。大體而言，圖書館的目的不外乎滿足社會大眾知識的需求，因此必須了解讀者的要求才能提供合乎期待的服務，而身心障礙者因其障礙故需要更多特殊的服務(謝宜芳，2004)。在身心障礙者的民主意識抬頭以及法律條文對身心障礙者的保障規範下，如何善用廣大的社會資源與改善環境協助身心障礙者獲得「求知的自由」，實在是刻不容緩之事(何輝國，1997)。因此，促使身障者變成圖書館的主動使用者，且能自我排除各種障礙，像一般人一樣地利用所有的圖書館館藏資源，成為提昇圖書館服務水準的重要指標。本文將針對圖書館應當提供身心障礙者之各項服務，進行相關且深入的探討。

貳、身心障礙者使用圖書館之障礙

圖書館是社會教育的重要一環，理應負起提供身心障礙者相關服務的責任與義務，然而，圖書館往往著重於一般社會大眾的服務，較少關注身心障礙者的服務，因而造成身心障礙者在使用圖書館時產生不便與困境。身心障礙者在使用圖書館常面對的障礙，大致可分為館員服務態度的障礙、媒體的障礙和環境設備上的障礙(張慧蓉，1991)，分別敘述如下：

一、館員服務態度的障礙

由於身心障礙者本身或外在因素，致使其無法和一般人士有較多的互動機會，社會大眾對於身心障礙者的需求也只有些許的資訊，因此館員對於身心障礙者往往有主觀的成見與認定上的誤解(雷叔雲，1986)，而影響其服務身心障礙者的態度，另外，圖書館館員在接觸時會心生畏懼或者產生排斥而未能提供相關的服務(呂姿玲，1998)，因而降低身心障礙者使用圖書館的次數，所以，圖書館館員對身心障礙者的誤解與成見都可能影響其對身心障礙者的服務態度。

二、媒體的障礙

隨著科技資訊的進步，多媒體也日益蓬勃發展，但是身心障礙者的障礙程度與類型差異之大，導致在媒體的選擇上也有其限制。對於有識字問題的學習障礙者與視覺障礙者可能難以依賴書籍、期刊等紙本資料做相關閱讀活動(呂姿玲，1998)；而上肢肢體障礙者在取書或翻閱書籍的動作上是有困難的(何輝國，1997；陳明聰、江俊翰，2005)，聽覺障礙者雖然可以閱讀紙本資料，但其語文程度普遍落後於正常人，因此在印刷讀物的閱讀上也頗為吃力(謝焰盛，1993)。前述狀況都造成身心障礙者在利用圖書館資訊的障礙，爾後又加入電腦與網際網路等元素，使精細動作不佳者無法掌控滑鼠與操作鍵盤，而造成查詢電子資料的困擾；而視覺障礙與學習障礙者進入網頁後，卻不知道如何操作電腦介面及與電腦的訊息互動(呂姿玲，1998)。上述總總對於有資訊需求而希冀搜尋資訊來解決問題的身心障礙者，在圖書館的使用上確實造成重大的阻礙。

三、環境設備上的障礙

在建造圖書館時，應將身心障礙者的需求納入建築設計的考量，並以無障礙環境的條件等作為依據來設計(萬明美，1996)，而環境的「可及性」(Accessibility)是直接影響身心障礙者使用圖書館意願的重要因素(呂姿玲，1998)。這些環境設備的障礙，可以下列三點說明(張慧蓉，1991)：

(一) 情報的障礙

通常指視覺障礙或聽覺障礙者無法有效掌握在生活週遭的訊息。例如未設置觸覺的標示系統、聲音的警示系統、引導行走的扶手與導盲磚(徐金芬，1989)。

(二) 行動的障礙

因為身體的缺陷，導致行動的困難，尤以視覺障礙者或肢體障礙者更甚(呂姿玲，1998)。一般而言，障礙者可利用手杖、輪椅、助行器在圖書館間自由活動，然而當書櫃之間的走道或入口過窄造成輪椅的行駛或迴轉困難；書架擺放位置過高，手無法取得圖書；地面有突出的障礙物導致視障者易於絆倒或受傷……等(謝焰盛，1993；謝寶媛，1993)，都可能造成身心障礙者行動上的不便。

(三) 精細動作的障礙

此指身心障礙者特別是肢體障礙者在日常較為精細的動作表現上有困難，例如：開啓圖書館廁所的門、將插頭插入電源的插座中、按電梯的按鈕、或操作影印機的按鈕、旋轉式的水龍頭等動作，身心障礙者都難以完成(謝焰盛，1993)。

由上述可知，身心障礙者在運用圖書館資源時，將會面臨種種環境上的困難，若圖書館能依據不同身心障礙者而提供不同的服務項目，以解決其生理與心理的障礙，則圖書館對於身心障礙者將會是一個優質的學習殿堂。因此圖書館扮演著何種角色，將會影響身心障礙者在使用圖書館的意願、安全性與便利性。

參、圖書館可提供身心障礙者之服務

前述使用圖書館的障礙可分成館員服務態度、媒體和環境設備障礙等方面，以下將就這三方面的障礙探討圖書館在面臨日益增多的身心障礙者時，該如何做適當的調整與因應，以利身心障礙者使用圖書館：

一、聘用應對得宜的圖書館館員

圖書館館員是服務身心障礙者的第一線人員。Adam (2009)指出圖書館館員應該歡迎所有的人，無論是身心障礙者或一般社會大眾。Zabala (2005)認為一位優秀的圖書館館員，要有下列四種特點：

- (一)了解各種身心障礙者該如何學習的效果最好。
- (二)在怎樣的環境狀況下，身心障礙者會需要協助。
- (三)身心障礙者需要參與哪些重要的活動內容。
- (四)身心障礙者最適合使用的工具為何。「知己知彼，百戰百勝」，因此圖書館館員應該主動提供身心障礙者合適的服務，讓身心障礙者能在圖書館享受賓至如歸的感覺。

二、提供使用不同媒體讀物的輔助科技

多媒體的應用增加讀者在使用圖書館有不同的選擇性，但是應搭配互相支援的輔助科技才能提供身心障礙者最佳的服務品質。大體而言圖書館內的圖書可分為紙本形式書籍和數位化書籍，下列依序介紹身心障礙者在閱讀這兩種不同形式的讀物時需要的輔助

科技：

(一)紙本讀物

人類在生活中吸收外界資訊大部份來自於視覺管道的學習(陳怡佩，2006)，而視障者因先天或後天因素，導致視覺器官構造缺損或發生機能障礙，讓他們須改以其他方式來學習。在圖書館中，對於弱視者或視野狹小者可提供大字體圖書、擴視機、放大鏡；對於全盲者可提供點字書、錄音帶、有聲書(呂姿玲，1998)。對於肢體動作困難者，導致無法翻閱書籍或姿勢不良者，可利用自動翻頁器或閱讀架協助其觀看紙本讀物(詹文宏，1998)。對聽覺障礙者因其閱讀能力通常較一般正常人落後，光是紙本文字的閱讀是不夠的，因此需要附有插圖的讀物提升其閱讀興趣(郭麗玲，1994)。對於有閱讀障礙的讀者而言，可以手持式的閱讀筆，讓其做紙本讀物的閱讀搭配聲音的回饋，以提升其對紙本讀物的理解(洪瑞成、連盈捷、陳立青，2008)。

(二)數位化書籍

閱讀數位化的書籍時，大多以電腦的使用做為身心障礙者閱讀的媒介，因此需要提升電腦本身及周邊的設備，對於身心障礙者常使用的輔助科技如電腦主機、鍵盤、滑鼠、螢幕和軟體等五大項(洪瑞成、連盈捷、陳立青，2008；張彧，1998；Kleiman, 1984)都應加以調整，茲分別說明如下：

- 1.電腦主機：針對視障者可搭配盲用電腦，提供點字的閱讀。

2. 鍵盤：有些身心障礙者受限於肢體動作而無法使用一般的鍵盤，故需在鍵盤上外加洞洞板避免誤觸其他按鍵或替代性鍵盤的輔助。針對精細動作良好，但粗大動作有問題的身心障礙者可以使用迷你鍵盤，反之，則使用擴大鍵盤。若是無法用手直接進行鍵盤按鍵輸入者，應依照其身心特性提供頭桿、手桿、嘴桿等輔具來敲打鍵盤替代手部的輸入功能。

3. 滑鼠：對於無法操控滑鼠進行移動與點選指令之身心障礙者，可使用軌跡球及單鍵開關將此兩種功能分開使用。

4. 螢幕：針對弱視者可使用二十一吋以上之大螢幕，藉以放大一般字體增進其對電腦螢幕中文字的閱讀能力。

5. 軟體：對於文字輸入、辨識或認讀有困難者可善用各種電腦軟體，透過語音的輸入、輸出或放大字體，以此輸入文字或透過語音了解文字檔案的內容，相關軟體包含字型放大軟體 (Zoomtext、Word)、同步發音軟體 (文字mp3)、螢幕閱讀軟體 (JAWS、導盲鼠、大眼睛)、語音輸入軟體 (Via Voice) 和文字掃描辨識軟體 (丹青辨識軟體) 等。

輔助科技的應用對身心障礙者在圖書館的使用上扮演著越來越重要的角色，不僅能增廣身心障礙者的閱讀能力，亦能運用不同的感官方式探索圖書館的讀物，所以有了科技輔具的搭配結合，除了能減少身心障礙者使用圖書館的障礙，同時更能提升身心障礙

者使用圖書館的自信心與動機。

三、建立圖書館的無障礙環境

身心障礙者權益保護法第五十七條規定 (2007)：「新建公共建築物及活動場所，應規劃設置便於各類身心障礙者行動與使用之設施及設備。未符合規定者，不得核發建築執照或對外開放使用。前項無障礙設備及設施之設置規定，由中央目的事業主管機關於其相關法令定之。」由此可知，新的圖書館建築物須符合法律之規定才能核發建築證照，而既有的圖書館則需利用相關經費與資源改善與補強無障礙環境，以符合無障礙環境的最低標準。

除了符合法令之外，郭麗玲 (1994) 指出視覺障礙者，須在電梯內的樓層按鈕加裝點字數字或聲控設備、或在各樓層附加觸覺標示或聽覺解說；聽覺障礙者則須在聽覺資料附加文字告示及說明，尤其是緊急警鈴或錄音解說……等方面，都以視覺訊息取代，例如閃爍燈光。由上述得知，圖書館的建築也需提供身心障礙者多重感官的設備，促使身障者使用圖書館時無論是遇到緊急狀況、行動或閱讀標示都能快速且無障礙的處理所面對的問題，提升圖書館使用的效能。

肆、圖書館未來應努力的方向

身心障礙者的類別與需求如此的多樣化，如何依照個別需求給予個別的服務，實屬難題。Dorsey (2005) 指出圖書館未來在實務上，容易實施或執行的方式綜合歸納如下：

1. 可透過非正式的調查，了解社區中存在

著哪些類型的身心障礙者，例如：焦點訪談或和當地政府組織做身心障礙者的資料收集，並成立工作坊及閱讀相關的期刊資訊，事先了解身心障礙者的特殊需求，作為服務的標準依據。

- 2.精確的檢查圖書館的現行政策和實務狀況，確保每位身心障礙者皆能接受到圖書館的服務。
- 3.指派一名專業圖書館館員負責評估、決策且執行身心障礙者的圖書館服務。
- 4.拜訪社區身心障礙者的機構，了解目前為身心障礙者做了哪些服務，需要再做額外補充的服務有哪些。

總結建議，主動出击是非常必要的手段，並非等到身心障礙者有了需求之後才進行改善，因為這樣會大大折損身心障礙者使用圖書館的權利，在這資訊設備日新月異的時代，需針對身心障礙者提供更完善的服務，是圖書館的重要使命。

伍、結語

身心障礙者在運用圖書館時，均會遇到各式各樣的難題，科技帶來了進步，但是對於身心障礙者是否有實質的助益，則有待大家共同關心與注意，因此在圖書館的空間規劃、設備運用、資源服務與態度等方面，皆要將身心障礙者的需求納入考量。在教育的环境下，強調要替學生量身訂做的個別化教育計畫；在圖書館的環境中，身心障礙者更需要一個無障礙的閱讀環境，希冀未來能讓身心障礙者享受書中的樂趣，在圖書館利用

上更加得心應手。

參考文獻

一、中文部分

- 內政部(2007)。身心障礙者權益保障法。台北：內政部。
- 何輝國(1997)。淺談圖書館對身心障礙者之資訊服務。國立中央圖書館臺灣分館館刊，4(2)，68-80。
- 呂姿玲(1998)。公共圖書館提供身心障礙者服務之探討。書院季刊，38，8-15。
- 洪瑞成、連盈捷、陳立青(2008)。輔助科技在融合環境下之應用類型及應考量之因素。屏師特殊教育，16，38-48。
- 徐金芬(1989)。圖書館指標與殘障者。社教雙月刊，30，66-69。
- 郭麗玲(1994)。殘障讀者圖書資訊服務之研究。書苑季刊，20，68-81。
- 張慧蓉(1991)。無障礙環境的圖書館服務。書香期刊，8，14-21。
- 張彧(1998)。工作用輔具。輔具之友通訊，5，4-15。
- 陳明聰、江俊漢(2005)。營造無障礙閱讀環境。雲嘉特教，2，25-31。
- 陳怡佩(2006)。視覺障礙兒童及青少年的資訊需求。台灣圖書館管理季刊，2(3)，32-43。
- 詹文宏(1998)。科技化的特殊教育。國教輔導，34(3)，35-38。
- 雷叔雲(1986)。機會均等與全面參與－圖書館對生理障礙人士的服務。中國圖書館學會會報，39，45-59。
- 萬明美(1996)。視覺障礙教育，台北：五南。

謝宜芳(2004)。圖書館讀者服務：科技與人文的融合。國立中央圖書館台灣分館館刊，10(3)，77-83。

謝焰盛(1993)。中美兩國公共圖書館對生理障礙人士服務之比較。圖書資訊學，12(2)，41-60。

謝寶媛(1993)。公共圖書館無障礙環境之規劃。台北市立圖書館館訊，11(2)，41-60。

二、英文部分

Adam, H. R. (2009). Access for students with disabilities. *School Library Media*

Activities Monthly, 25(10),54.

Dorsey, A. (2005). Breaking down barriers to open wide the library doors. *Feliciter*, 51(4), 181-183.

Kleiman, G. M. (1984). Aids for the blind. *Compute*, 52, 122-124.

Zabala, J. S. (2005). Ready, SETT, go! Getting started with the SETT framework. Closing the gap. *Computer Technology in special education and rehabilitation*, 23(6), 12-13.

