



## 圖書館身心障礙讀者服務指引

# 圖書館身心障礙讀者服務指引

# 目 錄

前言.....	1
服務指引 .....	6
1. 使命與任務.....	6
2. 名詞解釋與用語 .....	8
3. 作業規劃.....	14
4. 人員知能.....	18
5. 館藏發展.....	22
6. 讀者服務.....	29
7. 網站服務.....	33
8. 典藏管理.....	35
9. 行銷推廣.....	38
10. 設施與設備.....	40
11. 研究發展.....	52
附錄：相關法規一覽 .....	54



# 前 言

## 圖書館平等取用理念

圖書館為知識典藏機構，素以維護知的權利、滿足資訊需求、推動終身教育為職志，對於各類讀者權益之維護，《圖書館權利宣言》( The Library Bill of Right ) 載明：「個人利用圖書館權利，不得因其出身、年齡、背景或觀念，而遭到摒棄或剝奪」。我國《圖書館法》第 7 條亦揭示：「圖書館應提供其服務對象獲取公平、自由、適時及便利之圖書資訊權益」。因此，圖書館在資訊服務上應照顧所有讀者的需求，尤其面對處於資訊弱勢的視覺、聽覺、學習及其他閱讀困難障礙者等特殊閱讀需求讀者，更應該提供多元的服務，使其公平、自由、適時及便利地取用資訊，以消弭資訊落差。

## 法規修訂與要求

2011 年 2 月 1 日修正公布之《身心障礙者權益保障法》第 30 條之 1 規定：「中央教育主管機關應依視覺功能障礙者之需求，考量資源共享及廣泛利用現代化數位科



技，由其指定之圖書館專責規劃、整合及典藏，以可讀取之電子化格式提供圖書資源，以利視覺功能障礙者之運用。前項規劃、整合與典藏之內容、利用方式及所需費用補助等辦法，由中央教育主管機關定之。」教育部爰於同年 12 月 15 日依該條第 2 項規定，訂定《視覺功能障礙者電子化圖書資源利用辦法》，並於同年 12 月 26 日依該條第 1 項規定，指定國立臺灣圖書館為上開辦法之專責圖書館，負責視障資源徵集、編目、典藏、閱覽服務、推廣與研究。

《身心障礙者權益保障法》於 2014 年 6 月 4 日再度修正，將第 30 條之 1 第 1 項擴大其適用範圍，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。教育部爰於同年 11 月 21 日修正《視覺功能障礙者電子化圖書資源利用辦法》為《身心障礙者數位化圖書資源利用辦法》，並指定國立臺灣圖書館為上開辦法之專責圖書館，落實推動身心障礙者數位化圖書資源利用服務。

2015 年 2 月 4 日修正公布之《圖書館法》，則增訂第 9 條第 2 項，授權中央主管機關就圖書館辦理視覺、



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之徵集、轉製、提供及技術規範等事項訂定相關辦法，俾利執行。

為配合《圖書館法》部分條文之修正，並落實《身心障礙者權益保障法》第 30 條之 1 推動身心障礙者利用數位化圖書資源之意旨。圖書館應推動視覺功能障礙者、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圖書資訊服務。

為促進國內各圖書館因應前述平等服務法規之要求，國立臺灣圖書館特委託中華民國圖書館學會進行相關研究，並研訂《圖書館身心障礙讀者服務指引》（簡稱本指引）。內容除借鑒美國、加拿大、英國、澳洲等國家以及國際圖書館聯盟（IFLA）相關指引研訂經驗，並輔以視障服務經驗豐富的圖書館主管或館員之深度訪談、學者專家諮詢會議及焦點座談等方式，廣納各方建議，經充分討論及審議後定稿，冀望能促進各圖書館身心障礙讀者服務工作之開展及服務規劃之參考。



## 研訂目的

本指引之訂定目的在於：

- (1) 協助各圖書館工作人員瞭解身心障礙讀者服務工作理念與應推行事項。
- (2) 指導圖書館工作人員規劃辦理身心障礙讀者資源管理與各項服務工作。
- (3) 提供各圖書館推動身心障礙讀者服務作業規劃之依據。

本指引為實務作業指導參考，並非法規命令之授權，其目的在於協助各圖書館促進此一服務理念的落實，且為兼顧各類型圖書館資源條件與服務特性之差異，內容以通用性指導為原則，並非圖書館身心障礙讀者服務績效評估作業標準。

## 適用對象

由於身心障礙者服務對象廣泛，基於圖書資訊服務以排除資訊取用障礙為主，並參考法制人士意見，本指引所



稱服務對象以「感知著作有困難之特定身心障礙者」為主，並回歸《圖書館法》第 9 條第 2 項所稱之視覺、聽覺、學習及其他閱讀困難障礙者為對象，至於非前述法規明列之感知著作有困難之身心障礙者，雖非本指引內容涵蓋探討範圍，但各圖書館基於資訊平等取用之服務理念，亦將根據自身館藏與人力資源狀況，提供不同身心障礙者期許之圖書資訊服務。圖書館對於身心障礙讀者之認定並非以領有身心障礙者手冊為限，對於取用圖書資訊常態文本有困難之讀者，圖書館應提供適當之協助。

本指引對於身心障礙讀者服務事項之建議，非專指公共圖書館，其他類型圖書館可根據服務讀者特性與資源條件，擇選重點事項辦理。惟對於肩負社會大眾圖書資訊服務重要角色之公共圖書館，基於社區民眾資訊取用權利的維護，必須儘量符合提供服務社區民眾之身心障礙讀者服務事項。

圖書館應認知提供身心障礙讀者服務並非完全以使用人次，決定是否有必要提供此項服務的存續，在公平開放的社會中，身為肩負社會教育機構職能之圖書館，有義務照顧並等同滿足少數讀者取用資訊之需求。



# 服 務 指 引

## 1. 使命與任務

### 1.1 理念說明

圖書館提供身心障礙讀者服務之使命，在於尊重身心障礙讀者平等取用圖書資訊的權利，身心障礙讀者不因其個人背景與感知著作之障礙程度，均擁有等同一般人使用圖書資訊之權利。

### 1.2 文字揭示理念

圖書館肩負身心障礙讀者服務任務，應於服務宗旨等相關書面文件，明確陳述館方對於身心障礙讀者服務的理念，並應包括下列事項之陳述：

- (1) 圖書館凡有關使命或宗旨等政策性文字描述，必須明確陳述所有民眾都有平等取用圖書資訊的權利。
- (2) 圖書館明確要求所有工作人員，對待身心障礙讀者服務應等同其他讀者，受到館方的關注與尊重。
- (3) 圖書館所有服務文宣，在陳述館方設施與服



務事項時，應當提示有否提供身心障礙讀者在內之服務事項。無論是對於肢體或是感知著作困難之身心障礙讀者，如目前尚無提供相關讀者服務事項，館方有責任說明身心障礙讀者服務限制的原因，並指引獲取資訊服務的其他管道，同時必須在館方發展政策與工作計畫中，制定逐步排除使用障礙的具體作為。

- (4) 圖書館為了履行身心障礙讀者服務職責，必須與政府業務權責機關、身心障礙服務團體合作。
- (5) 因應社會環境、資源條件與技術的改變，圖書館必須持續評估既有的工作計畫、服務方式與館藏資料，以確保圖書館服務能有效地滿足各種身心障礙讀者取用資訊之需求。
- (6) 圖書館不僅要排除肢體障礙者使用的困難，也必須提供一個友善歡迎的環境，包括建置特殊閱讀設備，並配置能敏銳感知身心障礙讀者需求的專業服務人員，達成圖書館全方位的服務目標。



## 2. 名詞解釋與用語

### 2.1 名詞解釋

#### 2.1.1 身心障礙者

根據《身心障礙者權益保障法》第5條所稱之身心障礙者，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。2014年6月4日修正公布之《身心障礙者權益保障法》第30條之1，對於關注資訊接觸權益保障之「身心障礙者」，解釋為「視覺功能障礙者、學習障礙者、聽覺障礙者或其他感知著作有困難之特定身心障礙者」。據此定義，本指引全文所稱之「身心障礙者」亦以視覺、學習、聽覺障礙者或其他「感知著作有困難」之特定身心障礙讀者為對象。

#### 2.1.2 特殊讀者

「特殊讀者」並無一致之定義，如根據《圖書館法》第9條第1項所定，「特殊讀者」乃指「視覺、聽覺、



學習及其他閱讀困難障礙者」。本指引參閱對象為圖書館人員，如採《圖書館法》用語，「特殊讀者」係指對於感知著作有困難之讀者，「特殊」係指其閱讀需求特殊，而非身分特殊之故。

但不是所有特殊讀者之感知著作障礙都是外顯可知的，且特殊讀者和非特殊讀者之間，往往難以明確區分，所以圖書館儘可能提供資訊取用無障礙服務，將對於圖書館所有讀者服務的品質，均能有所提升。圖書館對於特殊讀者的瞭解，必須注意：

- (1) 特殊讀者可能是暫時或永久的；
- (2) 特殊讀者可能具有一種以上的障礙；
- (3) 特殊讀者之個人背景，可能使其缺乏語文識讀能力或是不瞭解圖書館狀況。

因此，圖書館需要瞭解服務範圍之各類型特殊讀者個別差異及其使用圖書資訊之限制。



### 2.1.3 學習障礙者

根據教育部「身心障礙及資賦優異學生鑑定基準」，將學習障礙定義為：因神經心理功能異常而顯現出注意、記憶、理解、推理、表達、知覺或知覺動作協調等能力有顯著問題、以致在聽、說、讀、寫、算等學習上有顯著困難者；其障礙並非感官、智能、情緒等障礙因素或文化刺激不足、教學不當所直接造成之結果。

學習障礙者表現在聽、說、讀、寫、推理、運算的學習，會出現一項或多項的顯著困難。這些學習上的異常是因為神經中樞的異常而導致，並不全然是智能障礙、感官缺陷、情緒困擾、環境文化等因素所造成的。學習障礙者是一個異質性很大的群體，包括：閱讀、書寫、口語、數學、知覺動作等不同類型。學習障礙者雖然智力正常，但可能會出現學習成就與潛在能力之間存在很大的差距，或是個體本身不同能力之間差異很大，亦即可能一項或數項能力特別低落，但是其他能力又表現良好，而產生令人難解的矛盾現象。學習障礙者因其在資訊的接收和處理上異



於一般人，對於圖書資訊之取用，除了可使用常態圖書版本外，可藉由特殊版本促進學習。

#### 2.1.4 閱讀困難者

閱讀困難基本上屬於學習障礙的一種，所謂的「閱讀困難」是指在有關閱讀正確性及理解程度的標準化個人測驗中，閱讀表現顯著低於預期應有程度。此預期乃基於被測者的生理年齡、個別測驗的智能、及與其年齡相符的教育程度所判定。閱讀困難者可經由增加視覺、聽覺的刺激以及反覆的練習，並藉助電腦的應用，增加閱讀的效果。

#### 2.1.5 圖書資訊特殊版本

「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。本用語依循 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」統稱之。



## 2.1.6 專責圖書館

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擴大其適用範圍，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。為因應法規要求事項之推動，教育部爰於2014年11月21日修正《視覺功能障礙者電子化圖書資源利用辦法》為《身心障礙者數位化圖書資源利用辦法》，該辦法所稱之中央專責圖書館，由教育部於同年11月28日指定國立臺灣圖書館為上開辦法之專責圖書館，負責國內身心障礙資源徵集、編目、典藏、閱覽服務、推廣與研究及館際合作等事項，以落實推動身心障礙者數位化圖書資源利用服務。

## 2.2 文件用語要求

有鑑於圖書館書面說明文字所採用之語彙，將影響所有讀者對於圖書館身心障礙讀者服務的認知、態度與對外溝通印象，圖書館應檢視所有文件所採用的相關用語，表達友善服務，並注意儘量符合下列要求：



- (1) 圖書館應檢視館方所有出版品與文宣資料、書目、工具書、培訓文件、公眾集會以及晤談過程，不能有對於身心障礙讀者歧視性之文字用語。
- (2) 由於身心障礙相關術語可能因時變遷，圖書館應該徵詢社會各種障礙服務團體的專業人士意見，維持館方使用術語的正確性。
- (3) 圖書館出版品應採用已廣泛接受之一般用語，避免不易理解之罕用或專業特定用語。
- (4) 對於國際已通行之無障礙圖示、符號或名詞術語，圖書館應及時採用。
- (5) 因應身心障礙專業術語的增加或是意義產生分衍，館方最好能維護這些術語的詞庫，並提供內部員工與讀者參閱。



### 3. 作業規劃

#### 3.1 通則性要求

圖書館對於身心障礙讀者服務應納入圖書館整體發展策略，並制訂年度與中程發展計畫，訂定具體目標、達成策略及其評估機制。圖書館之各項工作計畫，儘可能符合下列身心障礙讀者服務規劃的要求：

- (1) 圖書館必須將身心障礙讀者服務列入每年推動之工作計畫內容，並予以優先推動和實施。
- (2) 圖書館身心障礙讀者服務作業計畫訂定過程需要採納社區身心障礙者與身心障礙服務團體的意見，圖書館如有設置館務諮詢委員會，需要邀請身心障礙者或相關團體代表參與，以確保身心障礙讀者使用需求可納入館方作業規劃過程。
- (3) 圖書館應廣泛徵求社會各界對於身心障礙讀者服務的意見，可透過焦點團體方式，瞭解需求及其優先推動事項。



- (4) 隨著社會人口結構發展的改變，社會大眾對於提供遠距與行動服務，以及對於視覺、聽覺障礙的克服，正與日俱增。圖書館作業規劃必須考量提供相應的檢索設備與服務事項。
- (5) 圖書館應善用既有的社會資源，運用其他圖書館與資訊提供者已建置之圖書資訊特殊版本資源，避免重複作業與不必要之經費支出，藉助彼此專業知識、分享經驗，進而促進合作效益。
- (6) 圖書館對於身心障礙讀者的服務與活動規劃，可透過讀者借閱紀錄、調查研究、蒐集讀者建議或其他形式之回饋意見調查方式，以瞭解服務事項是否能有效傳遞到服務對象。

### 3.2 作業規劃之評估

發展身心障礙讀者服務計畫之圖書館，應建立身心障礙讀者服務評估機制，評估服務效果，以符合當前使用者



與潛在使用者需求，並決定優先提供那些服務，可更貼近使用者需求。為蒐集分析使用者意見，使用者回饋可自下列方式取得：

- (1) 進行目前與潛在使用者之定期調查。
- (2) 分析使用者紀錄。
- (3) 進行相關機構團體或使用者意見諮詢會議。
- (4) 蒐集員工的評論和意見。

潛在使用者的回饋可來自與社區機構、專家、個人之互動，服務評估也應納入既有的身心障礙與資訊平等取用相關法規的要求。

### 3.3 保留專用經費

圖書館進行年度預算規劃與經費分配時，應瞭解身心障礙讀者需求，將規劃推動事項所需經費，納入預算編列考量。圖書館行政主管必須保障身心障礙讀者服務專用經費，此專用經費可根據服務區域之身心障礙讀者人數與結構，訂定經費分配原則，保留專用經費數額。



圖書館對於身心障礙讀者服務經費之編列，應遵循下列原則：

- (1) 圖書館對於身心障礙讀者服務及其館藏發展，應在預算編製過程中，視為重要的核心事項。
- (2) 圖書館應討論決定在預算分配中，對於下列兩項業務主軸，在經費中擁有分開匡列之經費數：
  - 改善身心障礙讀者取用資訊之硬體設施。
  - 滿足身心障礙讀者服務的新興辦理事項。
- (3) 圖書館對於進行硬體設施改善、服務或技術更新的發展，應制定優先順序，以便有計畫地階段性投入經費並有效運用，並可考量尋求來自企業、團體或是個人捐贈者的經費支持。
- (4) 圖書館應瞭解國家政策對於身心障礙者之相關補助計畫，以爭取其他專案計畫經費補助。



## 4. 人員知能

### 4.1 相關人員要求

圖書館提供身心障礙讀者服務過程中，所有相關工作人員應具備健全的服務理念。圖書館必須儘量符合下列有關人員知能的要求：

- (1) 圖書館需要有持續性的培訓計畫，以便圖書館管理者、現有員工、新進員工以及志工，保有對於身心障礙讀者服務理念的認識與敏感度，並協助全部人員對待身心障礙讀者有正面及正確的態度。
- (2) 關於人員培訓課程應該邀請身心障礙讀者或身心障礙服務團體代表參與課程設計。
- (3) 圖書館工作人員培訓政策與訓練過程，必須包含有關尊重隱私、公平服務以及平等取用觀念的指導。
- (4) 圖書館需要儘量培訓至少一位工作人員或志工能瞭解點字或手語，或是與身心障礙服務



團體合作，聘用具有手語或點字專長的約聘僱人員或志工。

- (5) 圖書館應編製一份瞭解各種身心障礙者相關專業知識之諮詢人員與機構名單。

## 4.2 人員態度要求

圖書館人員對於身心障礙讀者應有適當之應對態度，忽略或誤解之態度，將造成圖書館服務推展之障礙。

圖書館必須將身心障礙讀者服務培訓課程納入員工年度訓練計畫，提升所有人員的認知，必要時，可測試工作人員面對身心障礙讀者之服務態度，員工必須瞭解有關身心障礙相關術語、身心障礙讀者的能力與限制。

訓練目的在於破除服務藩籬，減少對身心障礙讀者之誤解，有關人員態度之培訓應持續進行。

## 4.3 人員培訓計畫

圖書館對於新進與在職人員應提供培訓機會，瞭解身心障礙讀者特性與資訊需求。新進人員應在聘用後一定期



限內，完成館方或是專責圖書館提供之培訓課程。專業培訓課程可邀請不同身心障礙服務團體提供課程意見，但至少涵蓋下列知能：

- (1) 與身心障礙者溝通之能力與技巧。
- (2) 因應身心障礙讀者服務之態度要求。
- (3) 身心障礙讀者類型及其資訊需求。
- (4) 有關身心障礙者服務相關法規。
- (5) 資訊科技降低資訊取用障礙的技術發展。
- (6) 無障礙環境與設備之必要需求。

專責圖書館需要定期辦理身心障礙讀者服務工作人員相關培訓課程，各圖書館儘量選送業務人員參與課程並評估員工參與訓練成果，進而能鼓勵工作人員參與符合實務需求導向之研討會或工作坊。

身心障礙讀者服務工作人員應注意相關法規之修訂與發展，規劃與時俱進之圖書館公平取用之資訊服務。



## 4.4 志工招募與培訓

圖書館針對身心障礙讀者服務可尋求兼備熱心與適格能力的志工，協助作業規劃與第一線服務工作。適格志工需經過合適的選取程序，並經《志願服務法》要求之基礎與特殊課程培訓。

圖書館應為身心障礙讀者服務志工，提供一般培訓與專業培訓課程，提升志工協助圖書館工作之能力。

### (1) 一般性培訓

- 圖書館的環境與資源的認識。
- 館方主要業務及工作簡介。
- 圖書館招募志工的意義與價值。

### (2) 專業性培訓

- 圖書資訊服務基本理念與專業。
- 有關身心障礙讀者服務專業培訓課程。



## 5. 館藏發展

### 5.1 館藏發展原則

身心障礙讀者的資訊需求和一般民眾相似，但所需資源型式不同，圖書館應為身心障礙讀者建立館藏發展政策，反映其特殊需求，並徵詢身心障礙讀者與專家提供館藏發展意見。圖書館身心障礙讀者館藏發展政策應考量注意下列原則：

- (1) 圖書館身心障礙讀者館藏發展政策內容應包含：館藏內容描述、資源型式及服務程度、資源共享計畫、設備維護制度、資源取用的保障。
- (2) 館藏資源型式必須符合身心障礙讀者需求格式，例如：點字書、大字體書、錄音資料、影像資料、有聲書、觸覺圖畫書、電子書及網路資源等。
- (3) 館藏資源應兼顧身心障礙讀者各項興趣與需求，因應讀者有關娛樂、教育、就業與終身



學習所需，並提供政府機關、社會福利機構與身心障礙服務團體相關資訊。

- (4) 滿足視障及聽障讀者之館藏形式應列為基本館藏，並逐步擴充其他身心障礙讀者需求之特殊館藏形式。
- (5) 圖書館可檢視既有館藏中，是否已有適合身心障礙讀者使用之一般館藏資源，可將此類資源彙整為主題目錄，指引身心障礙讀者使用，其資料類型，包括：
  - 可讀性高、字彙量少的文本。
  - 有聲出版品。
  - 圖畫書。
  - 大字體書。
  - 音樂資料。
- (6) 對於身心障礙讀者與一般讀者均可使用之資訊內容與資料形式可優先採購，例如：指導



手語之圖書、小冊子或字典等；具備可關閉或開放字幕之錄影資料；容易閱讀的文本等。但如為身心障礙讀者使用之圖書資訊特殊版本資源，是否可併同開放一般民眾使用，需考量資源當時授權對象範圍。

- (7) 網路是重要資訊來源，有助於身心障礙讀者獲取最新資訊，增加彼此訊息交流，並降低身心障礙讀者交通安排的困難。圖書館可整理提供身心障礙讀者適用之網路資源，並指導如何利用網路資源與行動載具。

## 5.2 各類特殊資源之徵集重點

### 5.2.1 視覺或聽覺功能障礙讀者

因應視覺或聽覺功能障礙閱讀之特殊資料，是圖書館通常會優先考量的基本館藏，但應注意視覺或聽覺損傷讀者之多樣性，因其障礙程度不同，所需資源主題亦有所差異。此類館藏徵集重點，可考量：



- ( 1 ) 視覺或聽覺功能障礙之醫療資訊。
- ( 2 ) 視覺或聽覺功能障礙法定權利與地方機關提供之資源。
- ( 3 ) 視覺或聽覺損傷相關服務組織、機構名錄。
- ( 4 ) 有助於視覺障礙讀者閱讀之資源類型，如：
  - 趣味性高/字彙量少的文本內容。
  - 有聲出版品。
  - 電子點字書。
  - 口述影像 ( Descriptive Video Service, DVS ) 影片。
- ( 5 ) 有助於聽覺障礙讀者閱讀之資源類型，如：
  - 圖解豐富而清晰的文本。
  - 影片必須有字幕或是手語影像。



## 5.2.2 學習障礙讀者

提供學習障礙讀者閱讀資源，是館藏發展的新領域，此部分館藏資源之建置可諮詢特殊教育專家，通常對於此類館藏資源類型，可考量：

- 趣味性高/字彙量少的文本。
- 有聲出版品。
- 版面可編排標示之電子文字檔。
- 圖解清楚/容易閱讀的文本。

## 5.2.3 閱讀困難讀者

閱讀困難讀者因有使用一般傳統印刷品的困難，需要大字書、錄音或是機械、光學輔具促進閱讀，由於閱讀困難讀者比較難以判別，其所需資料類型，可加強徵集例如：

- 大字體圖書。
- 有聲出版品。



- 特殊電子書。
- 版面可編排標示之電子文字檔。
- 容易閱讀的文本。

### 5.2.4 特殊資源媒體格式

不同身心障礙者需求之圖書資訊特殊版本資源格式不盡相同，針對身心障礙讀者特別可用的媒體格式，列表提供參考如下：

資源格式 障別	大字本	錄音 資料	點字	網站	具旁白或手語 的錄影資料	容易閱讀 的文本
視 覺 障 礙	√	√	√	√		
聽 覺 障 礙				√	√	√
學 習 障 礙	√	√		√		√
閱 讀 障 礙	√	√		√		√
肢 體 障 礙		√		√		

### 5.3 館藏徵集工作

圖書館館藏徵集應根據身心障礙讀者需求優先購置或轉製，其館藏主題儘量兼顧多學科均衡發展，並維持基



本參考工具書與教學或考試用書。圖書館不僅徵集館藏，對於閱讀設備與工具應併同提供，播放設備之建置可採購置或是以租用方式提供，並注意下列問題：

- ( 1 ) 圖書館應有操作和維護館內各種閱讀輔具能力的人員。
- ( 2 ) 圖書館應確保擁有不同感知著作有障礙讀者取用資訊需要之閱讀輔具，儘量考量可滿足多用途的閱讀設備。
- ( 3 ) 圖書館和機器租借機構應維持適足的設備數量，確保租借機構在館方提出申請之指定期限內，提供需求之播放設備或閱讀輔具。



## 6. 讀者服務

### 6.1 服務理念與要求

圖書館應將身心障礙讀者服務納入常規性的讀者服務作業，提供身心障礙讀者與一般讀者等同的資訊服務，且須讓所有身心障礙讀者感覺受歡迎，讀者才會保有持續使用的意願。圖書館提供身心障礙讀者服務應滿足之基本要求，包括：

- (1) 提供給所有讀者的標準服務事項，應該等同提供身心障礙讀者使用，這些服務事項包括：讀者諮詢服務、參考服務、讀者利用教育、社區資訊服務與館際互借等。為了達到等同服務的目標，圖書館必須建置相關設備與專責人員，也應善用資訊設備，提供館藏與參考資料的轉製服務。
- (2) 圖書館應向外擴展身心障礙讀者服務，發掘潛在使用者，提供無法到館的身心障礙讀者遠距服務，以網路、電話、傳真、電子郵件等方式進行參考諮詢，或是提供居家宅配服



- 務，並將服務延伸至公共收容機構或安養中心之身心障礙讀者。
- (3) 圖書館對於公眾開放之演講、研習或討論會，需考慮視障、聽障、肢障等各類型身心障礙讀者之參與權利，並提供相應的輔助服務措施。
  - (4) 圖書館對於視障讀者宜提供專人引導服務，對於不同閱讀困難讀者，可設置專室提供閱覽服務。
  - (5) 圖書館需要善用媒體，宣傳圖書館提供之無障礙服務，以身心障礙讀者可使用之格式，製作書籤或印刷品，分送學校、銀行、書店、社區公告處，以加強宣傳；也可在電視臺、電臺、或報紙進行公益廣告。
  - (6) 圖書館應與他館合作，透過館際互借或合作協定，共享身心障礙讀者所需之館藏資源，並事先評估館際互借之收費、版權、檢索與合法性等問題。
  - (7) 圖書館可調查並建立服務社區中，身心障礙



讀者使用圖書館障礙情況紀錄，以便規劃必須優先考量之身心障礙讀者服務事項或個別服務方式。

- (8) 圖書館人員需要瞭解各種特殊格式資源之取用、版權限制及借閱政策，以協助身心障礙讀者運用相關科技設備檢索圖書資源。
- (9) 圖書館網站和目錄之設計，必須容易理解與瀏覽，減少框架、表格、動態圖案之使用；並可提供放大或改變字體、加入同步發音或點字功能，以利身心障礙讀者閱讀網頁內容資訊。

## 6.2 讀者服務事項

圖書館於館內或館外可提供之身心障礙讀者服務事項，建議包括：

- (1) 館外
  - 圖書資源居家宅配或郵寄服務。
  - 提供電話、email、傳真等辦理借閱相關服務。



- 提供多種管道之參考諮詢服務。
- 設置電子圖書館，提供線上閱讀或下載館藏資源。
- 整理建置身心障礙讀者需求資訊之主題資源網站。

## (2) 館內

- 提供有聲書或點字書申請客製服務。
- 提供入館專人接待與諮詢服務。
- 提供語音報讀或朗讀服務。
- 辦理口述影像播映活動。
- 演講類活動提供手語服務或即時聽打服務。
- 演講與研習場地配置聲場系統。
- 提供閱讀困難者陪讀或閱讀輔具。
- 免費出借閱讀輔具設備。



## 7. 網站服務

網站對於身心障礙者而言是重要的資訊來源，圖書館的網站必須能提供身心障礙讀者瀏覽時，可選擇加大文字的版本或提供螢幕輔助閱讀器，並可加上同步發聲或點字呈現，使不同感知著作困難者，均可取用資訊。圖書館的網站設計應採用清晰而符合邏輯之設計，且頁面資訊有文字呈現。

網站資訊的呈現方式，可參考國家通訊傳播委員會「無障礙網頁開發規範」( <http://www.handicap-free.nat.gov.tw/Accessible/Index> ) 提供之技術規範。

我國的「無障礙網頁開發規範」採 4 個優先等級、14 條規範及 90 條檢測碼。4 個優先等級標示如下，圖書館必須以達成第三優先等級為努力目標。



第一優先等級



A+ 等級



第二優先等級



第三優先等級



圖書館網頁必須依循上述無障礙網頁設計規範並經檢測通過，於網站首頁清楚標示檢測通過之等級標章。無論是否通過檢測，圖書館網站設計仍需要強化對於身心障礙讀者較友善之網頁設計原則，建議至少符合：

- (1) 內容符合邏輯設計且容易操作瀏覽。
- (2) 提供可選擇放大文字、改變字體和顏色對比功能。
- (3) 建議可在白底或彩色背景上採用黑色文字，但不可在黑色背景上使用明亮的文字。
- (4) 網站應包含搜尋功能。
- (5) 內容避免框架和表格形式呈現。
- (6) 避免動態圖案和特效文字。
- (7) 文本內容可增加同步發音的選擇。



## 8. 典藏管理

圖書館館藏資源是身心障礙讀者服務之基礎，結合目錄編製及資源共享，可讓館藏資源獲得最大程度之運用。

### 8.1 資源格式與目錄

圖書館對於特殊資源之典藏管理，相關注意事項如下：

- (1) 圖書資訊特殊版本目錄之編製應與非特殊版本圖書資訊著錄格式一致，至於是否納入一般公共館藏查詢目錄（OPAC）或是獨立為身心障礙讀者查詢系統，由各館資源條件而定。
- (2) 圖書館圖書資訊特殊版本格式，宜儘可能符合國際主流與開放資源格式。
- (3) 各圖書館之圖書資訊特殊版本目錄應儘量彙整上傳至專責圖書館所建置之聯合目錄，並提供館藏地資訊，讓讀者就近取用或申請圖書資訊特殊版本資源之借閱。



## 8.2 館藏資源共享

- (1) 各圖書館可根據館際互借政策訂定相關借閱規定，資料借閱和借期展延規定宜有彈性，對於圖書資訊特殊版本館藏遺失或是損壞賠償要求，館方必須另訂明確規範。
- (2) 圖書館有責任促進館藏資源共享，將特殊館藏資源共享理念納入館藏發展政策，各縣市境內之圖書館資源共享政策，可保有各地區作業的彈性。
- (3) 製作圖書資訊特殊版本資源之圖書館，擁有該項資料是否提供館際互借的主權，但基本上以服務本館身心障礙讀者為優先。
- (4) 為促進資源取用，圖書館必須具備各種資訊取用設備並定期維護，至於各種閱讀輔具購置之完備程度，依各館經費多寡而定。可考量之設備包括：



- 協助閱讀困難讀者之設備 ( 含取用錄音資料的設備、放大資料的設備等 )，例如：有聲書播放器、錄音機、手持放大鏡、微縮單片放大器、光學文字辨識設備、點字處理機、點字輸出設備、放大列印及語音輸出設備。
- 協助聽覺障礙讀者之設備，包括：文字輸出設備 ( 如電子布幕或是手寫平板 )、清楚的指標、會議聲場系統。
- 其他輔助性設備，例如：閱讀架、取書推車等。



## 9. 行銷推廣

圖書館應主動推廣館方身心障礙讀者服務事項，透過各傳播管道延伸服務接觸面，讓更多讀者認識身心障礙讀者服務，圖書館辦理行銷推廣工作基本原則如下：

- (1) 進行身心障礙讀者服務需求評估、作業規劃與預算編列，可根據各圖書館希望促進的事項，建立優先順序。
- (2) 圖書館應每年檢視行銷工作內容重點，並配合年度事件與議題，創造吸引力，例如：配合國際身心障礙者日(12月3日)擴大辦理活動。
- (3) 行銷服務可根據讀者統計分析結果，依據目標顧客差異，採用多元管道以促進成效，可藉由地方身心障礙服務團體、醫療院所、特殊教育機構、社會福利機構，進行口碑與人際網絡行銷。



- (4) 配合特定身心障礙類型宣導日辦理活動，例如：「國際聽障意識週」( 9 月最後一週 )、「國際盲人節」( 10 月 15 日 )、「國際導盲犬日」( 4 月最後一週的星期三 ) 等。
- (5) 宣導對象不僅是身心障礙讀者也包含一般讀者，藉由文宣與各項主題活動，讓社會大眾也瞭解圖書館對於身心障礙讀者的服務。
- (6) 圖書館可與身心障礙服務團體及個人合作，建立合作行銷關係，合作方式可包括：聯合舉辦展覽或研討會、定期召開活動會議、共同經營媒體公關等。
- (7) 圖書館應將推廣意識往教育扎根，將身心障礙讀者服務理念與服務事項融入學校課程，讓圖書資訊學、教育學、社會服務相關學科領域之學院或大學課程學生，能瞭解身心障礙讀者服務之意義與內涵。



## 10. 設施與設備

圖書館身心障礙讀者服務空間應符合無障礙環境要求，讓每位身心障礙讀者皆能無礙取用館藏資源，並使用館方提供之各項服務。建築物無障礙設施設計應符合內政部訂定之《建築物無障礙設施設計規範》。

「無障礙設施」又稱為行動不便者使用設施，係指定著於建築物之建築構件，使建築物、空間為行動不便者可獨立到達、進出及使用，無障礙設施包括：室外通路、避難層坡道及扶手、避難層出入口、室內出入口、室內通路走廊、樓梯、昇降設備、廁所盥洗室、浴室、輪椅觀眾席位、停車空間等。

「無障礙設備」設置於建築物或設施中，使行動不便者可獨立到達、進出及使用建築空間、建築物或環境。如昇降機之語音設備、廁所之扶手、有拉桿之水龍頭等。既有建築如尚未符合規範，宜根據需求建立改善之優先順序。

無障礙設施與設備之建置採「合理便利」原則，是根據具體情況，在不造成過度負擔的情況下，按需要進行必



要的適當修改和調整，以確保身心障礙者在與其他人平等的基礎上，享有或行使所有人權和基本自由。圖書館在規劃建置身心障礙讀者閱讀環境，應注意符合相關法規要求，館內各空間環境考量相關設施與設備，提供身心障礙者友善服務。

### 10.1 設備採購原則

- (1) 採購設備宜根據需求評估後加以規劃，可利用焦點團體或意見調查研究方式，瞭解有關身心障礙讀者需求之設備問題。但必須留意斟酌：
  - 設備之日後維護與備品更換價格。
  - 當地特殊教育中心或其他圖書館有否相同設備及其可用性。
  - 評估其他可替代資源的價格與可靠性。
- (2) 圖書館必須考量至少提供視障、聽障、學習障礙與肢體障礙讀者的相關閱讀設備。



- (3) 圖書館與設備供應商的服務合約，應包括維護、培訓與諮詢解答。
- (4) 圖書館必須考量各種不同技術層次的設備，並瞭解資訊科技發展趨勢。

## 10.2 設備操作原則

- (1) 圖書館人員必須儘可能熟悉各種輔助閱讀設備的操作技術，當讀者與館內人員發生使用困難時，可提供諮詢與協助。
- (2) 圖書館需要製作使用者手冊與說明書，提供工作人員與讀者參閱。
- (3) 使用者手冊與說明書可採各種格式呈現，包括：錄音、大字體、點字、電子檔等格式。

## 10.3 環境設施建構之基本原則

- (1) 圖書館興建新設施或改造既有設施時，必要時，可諮詢社區身心障礙讀者與身心障礙服務團體的使用經驗；或透過辦理使用者諮詢



座談方式瞭解身心障礙讀者對於館方的建議。

(2) 建構無障礙資訊取用設施，除了最終期許符合《建築物無障礙設施設計規範》之外，下列基本要求事項需要優先考量：

- 進入圖書館建築、參考室與流通櫃臺等區域的無障礙空間設計。
- 採用無眩光、可觸覺感知、色彩對比明顯之文圖並陳的指標。
- 室內照明充足。
- 兼備視覺與聲音引導的緊急逃生系統，例如：聽障逃生警示燈。
- 提供圖書資訊特殊版本格式館藏資源與檢索目錄系統。

(3) 圖書館身心障礙讀者服務設施，儘可能設在主要的動線區域。



- (4) 新館建築規劃可考量配合發展趨勢，以無障礙設施設計為先，並納入通用設計原則。<sup>1</sup>
- (5) 建築物如有變更應遵守內政部營建署之「既有公共建築物無障礙設施替代改善計畫作業程序及認定原則」，但若變更現有建築過於困難且成本過高，可先進行小規模且花費較少之變更，例如：
- 增設斜坡。
  - 昇降機。
  - 原有洗手間拿掉隔間做為無障礙廁所。

---

<sup>1</sup>通用設計 ( Universal Design ) 是讓所有人 ( 包含高齡者、身心障礙者和兒童 ) 都能使用的產品及環境設計。希望產品或空間等設計能讓男女老幼、身障或行動不便等使用族群都可以使用，但並非專為少數或弱勢等特定的使用族群所進行的設計，而是相信，如果一樣產品能被功能有障礙的人使用，對一般人來說一定更容易使用。通用設計理念是以人為本、人性化的使用、安全與友善的設計理念。



## 10.4 各區域環境設施建構原則

### 10.4.1 圖書館周遭

- ( 1 ) 留意提供身心障礙讀者可順利抵達圖書館的入口環境，主要入口宜考量增設聲音導盲設備，全區平面圖及設施標示（注意解說牌高低度、斜角度、前方平面空間以適宜輪椅族）。如果建築現況之主要入口進入不便，應有第二入口的選擇，並備置自動門、斜坡道以及可與工作人員通話的設備。
- ( 2 ) 保留無障礙停車空間，且採用具國際障礙指標符號。無障礙車位應設於最接近圖書館入口處（如館方無自有停車位應向停管單位申請路邊無障礙停車位做為替代改善計畫）；注意引導路標應清楚易讀；路徑照明良好；入口處應為平坦且非光滑的路面；樓梯旁必須為平坦且非光滑面的斜坡，斜坡兩側設有扶手。



## 10.4.2 圖書館入口

- (1) 圖書館入口應考量提供不論是坐輪椅、使用柺杖、助行器或是導盲犬陪同之身心障礙/行動不便讀者，都能從圖書館入口進入，通過入口證件出示處。
- (2) 圖書館入口環境需要注意：
  - 有足夠空間允許輪椅進入並有迴轉空間。
  - 自動門若裝設按鈕須符合坐輪椅讀者手部可以碰觸的高度 ( 60-85 公分 )，且前方必須為平面空間以適宜輪椅短暫停駐。
  - 不使用門檻。
  - 以鮮明對比的顏色標示臺階、柱腳與突出牆面。
  - 以圖示及聲音作為電梯導引。



- 電梯內照明良好，具備點字按鈕與符號，有同步廣播設施；電梯按鈕須讓坐輪椅讀者可以碰觸到。

### 10.4.3 閱覽區

圖書館內各閱覽區應有清楚指標，並在入口處設置樓層空間配置圖，如圖書館條件允許可將樓層配置圖併同提供點字標示；其他有關閱覽環境設施注意事項如下：

- (1) 若圖書館不只一層樓，應為使用輪椅讀者提供昇降機或斜坡道。
- (2) 圖書館內所有的門儘量為自動門。
- (3) 考量書架高度或提供輔助取書服務，儘量讓坐輪椅讀者可自由取書。
- (4) 應有一定數量的桌子及電腦工作站適合坐輪椅讀者使用。
- (5) 書架間的通道不應有阻礙，且空間允許輪椅出入，並考量能有迴轉的空間。



#### 10.4.4 洗手間

館舍空間應至少擁有一間身心障礙讀者專用洗手間；洗手間設計應符合《建築物無障礙設施設計規範》，並注意下列事項：

- (1) 洗手間位置應有清楚圖示指標，並有顏色識別與符碼指引行進。
- (2) 入口寬度須讓輪椅可進入，並有足夠空間轉動輪椅。
- (3) 設置輔助設施（如：扶手）讓坐輪椅讀者可順利換坐至馬桶。
- (4) 馬桶沖水桿、緊急安全通知鈕應讓坐輪椅讀者可碰觸到。
- (5) 洗手臺及鏡子或相關設施高度須適當。

#### 10.4.5 流通櫃臺及參考諮詢臺

- (1) 流通櫃臺及參考諮詢臺應有可調整高度之桌子，方便進行不同障別讀者服務。



- (2) 服務櫃臺考量為聽障人士提供手語或聽打服務，或是導入視訊手語翻譯。
- (3) 考量配置身心障礙讀者專用座椅。
- (4) 提供圖書自助流通站。
- (5) 服務等待區提供顯示號碼叫號服務。

#### 10.4.6 兒童區

- (1) 應有清楚圖示指標。
- (2) 以鮮豔顏色之觸覺線引導讀者至兒童區。
- (3) 書架間為無障礙通道。
- (4) 提供有聲書及其他特殊媒體。
- (5) 提供閱讀困難兒童使用之電腦。
- (6) 書架應考量身心障礙讀者取用之便利性，必要時，提供專人協助取書服務。



### 10.4.7 身心障礙讀者閱覽專區

配置有專業館員瞭解各種不同閱讀困難讀者的需求，以及如何服務這些特殊需求的讀者。身心障礙讀者閱覽專區館藏有來自採購或是自行製作，主要資料類型含有聲書、易讀文本、點字書、大字體圖書，閱覽區空間設置包括：

- (1) 以鮮豔觸覺線引導至身心障礙讀者閱覽專區。
- (2) 指標除文字外加上容易理解的圖示。
- (3) 座位舒適且具備明亮閱讀照明。
- (4) 備有相關閱讀輔具設備，例如：盲用電腦及其輔具（如點字觸摸顯示器等）、擴視機（文字放大設備）、放大鏡（手持或照明式）、錄放音機、DAISY 播放器、放大列印設備、語音輸出設備、閱讀架、聲音增幅機、觸控式螢幕等設備。



### 10.4.8 電腦區

- ( 1 ) 提供身心障礙讀者專用電腦工作站。
- ( 2 ) 提供合適的鍵盤，市面上有各種身心障礙者專用電腦鍵盤或滑鼠，可考量較通用之輸入設備。
- ( 3 ) 特定電腦配備螢幕閱讀程式，可放大字體與同步發聲。
- ( 4 ) 特定電腦配備拼音和其他教學軟體，供識字困難讀者使用。
- ( 5 ) 引導身心障礙讀者使用電腦並提供技術支援。



## 11. 研究發展

### 11.1 基本原則

圖書館應持續提升身心障礙讀者服務內涵，並加強對於身心障礙讀者及其需求之認知，保持對於相關法規之瞭解，以增進服務品質。圖書資訊專業宜辦理或促進各項研究發展工作，可辦理事項建議如下：

- (1) 圖書館專業學校課程、圖書館人員在職進修與圖書教師培訓課程中，宜納入圖書館身心障礙讀者服務相關專業內容。
- (2) 設置獎學金或助學金方式，鼓勵圖書資訊專業進行身心障礙讀者發展與研究。
- (3) 參與法規修訂並保障或強化下列服務條件：
  - 中央與縣市政府的指導政策應該配合各地情況，協助督導並健全所屬公共圖書館的身心障礙讀者服務條件。
  - 教育所有圖書館人員有關建築物無障礙設施與相關權益保障法規，讓所有圖書館成員瞭解法令規定。



- (4) 宣導各機關之政府出版品提供各種圖書資訊特殊版本格式，滿足身心障礙讀者取用資訊的需求。

## 11.2 業務評估與輔導

圖書館應發展全面性長期計畫，持續提供身心障礙讀者服務，此一長期發展計畫應徵詢讀者意見，並諮詢上級機關、身心障礙服務團體意見，長期計畫也應包含可評量的目標，以及各項目標完成的時間表。

圖書館應維持各項身心障礙讀者服務統計，記錄館藏數量、資料使用情形以及使用人次，以提供業務檢討與改善參考資訊。

專責圖書館可定期檢視輔導各圖書館業務執行狀況做成評估報告，必要時，公布國內整體評估成果。



## 附錄：相關法規一覽

法規名稱	網址
圖書館法	為確保網頁連結有效性及相關 修法即時更新，請至全國法規資 料庫 ( <a href="http://law.moj.gov.tw">http://law.moj.gov.tw</a> ) 查詢。
身心障礙者權益保障法	
著作權法	
身心障礙者數位化圖書 資源利用辦法	
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	
無障礙網頁開發規範	<a href="http://www.handicap-free.nat.gov.tw/Accessible/Category/7/1">http://www.handicap-free.nat.gov.tw/Accessible/Category/7/1</a>
建築物無障礙設施設計 規範	為確保網頁連結有效性及相關 修法即時更新，請至內政部主管 法規查詢系統 ( <a href="http://glrs.moi.gov.tw/">http://glrs.moi.gov.tw/</a> ) 查詢。
既有公共建築物無障礙 設施替代改善計畫作業 程序及認定原則	

國家圖書館出版品預行編目(CIP)資料

圖書館身心障礙讀者服務指引 / 林巧敏編著. --

初版. -- 新北市：臺灣圖書館，民 105.05

面；公分

ISBN 978-986-04-8618-6(平裝)

1. 讀者服務 2. 身心障礙者

023.6

105007255

---

## 圖書館身心障礙讀者服務指引

---

指導機關：教育部

發行機關：國立臺灣圖書館

發行人：楊玉惠

編著：林巧敏

地址：23574 新北市中和區中安街 85 號

電話：(02)2926-6888

網址：<http://www.ntl.edu.tw>

初版：中華民國 105 年 5 月

定價：新臺幣 50 元

---

ISBN：978-986-04-8618-6

GPN：1010500683

本指引電子全文

<http://goo.gl/qaZLqW>



指導單位 | 教育部 • 執行單位 | 國立臺灣圖書館

ISBN 978-986-04-8618-6 00050



9 789860 486186

GPN:1010500683