

圖書館身心障礙讀者服務#

林巧敏 著

序言

圖書館不僅是資訊自由的象徵，也是實現社會公義的社會教育機構之一，為保護身心障礙者取用圖書資訊的權利，臺灣於 2014 年及 2015 年修正法規，強化視覺障礙者、聽覺障礙者、學習障礙者或其他感知著作有困難之特定身心障礙者，使用圖書資訊服務的權利，圖書館發展身心障礙讀者服務成為當前之務。

本書撰述動機來自於個人近年持續參與國內身心障礙讀者服務相關諮詢工作和研究計畫，緣於參與研訂視障者圖書資源應用法規以及擔任圖書館身心障礙讀者服務指南之編寫，為能周全法規與指南研訂工作，而進行國內現況調查，藉此瞭解身心障礙使用者需求，並因此逐步深入探究國內圖書館提供身心障礙讀者服務情況與實務問題，其後結合個人對於使用者服務與檢索系統設計專長，申請通過科技部專題研究計畫，進行「身心障礙者使用圖書館網站資源之可及性研究」，探討無障礙網頁設計之系統介面問題，其後接受國立臺灣圖書館委託進行「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」以及「圖書館建置身心障礙讀者服務主題資源網站之研究」計畫，而持續關注對於圖書館身心障礙讀者服務研究，並藉此累積研究成果的能量。

有鑑於國內圖書館對於身心障礙讀者服務研究成果有限，無論是課程教學或是學子因應考試，皆缺乏有系統之專書著作。因此，梳理過往研究成果，將圖書館發展身心障礙讀者服務的核心知識撰述成書，期許有助於圖書館推動身心障礙讀者服務工作，落實公平友善的服務建設，消弭資訊取用之落差。

本書第一章為緒論性質，闡述圖書館維護讀者平等取用資訊的服務理念，並介紹圖書館提供身心障礙讀者服務工作之意義與基本要求。第二章介紹與圖書館推動身心障礙讀者服務相關之法規，包括：聯合國身心障礙者權利公約、馬拉喀什條約、身心障礙者權益保障法、身心障礙者數位化圖書資源利用辦法、圖書館法、學位授予法以及著作權法，有關身心障礙讀者接觸資訊權益之內容要旨及修訂意見。

由於圖書館推動身心障礙讀者服務首要之務，在於培訓人員及建置館藏，因此，第三章探討對於圖書館從事身心障礙讀者服務之館員專業知能要求，並對於館員培訓制度規劃提出建議。第四章則是探討圖書館建置替代文本館藏問題以及館藏發展方向，不僅闡述身心障礙者閱讀特性和各種圖書資訊替代文本格式，也分析臺灣的出版市場概況和出版機構對於替代文本發行之態度，藉以提出替代文本合作館藏發展的可能性。

第五章論述圖書館提供身心障礙讀者服務現況與問題，藉由問卷調查國內各類型圖書館提供身心障礙讀者服務之資源與條件，輔以深度訪談方式，探究圖書館人員對於推動身心障礙讀者服務的看法，並綜合比較國內外發展經驗和國內

調查結果，針對我國圖書館推動身心障礙讀者服務問題，提出觀察與建議。第六章則是基於前述國內發展現況與問題，提供圖書館於規劃發展身心障礙讀者服務之際，在人員、空間、設備條件以及館藏建置和讀者服務工作方面，需要優先進行的事項建議，提供圖書館發展身心障礙讀者服務實務作業指引。

第七章針對身心障礙者可取用寰宇資訊的無障礙網頁設計進行討論，闡述無障礙網頁設計理念及其檢測規範，並藉由進行國內公共圖書館網頁無障礙檢測實例分析，提出圖書館自我檢查修正的建議。第八章說明身心障礙者使用網路資訊之需求，並透過實際評選和建置身心障礙讀者主題網站的經驗，提供國內圖書館進行身心障礙讀者主題資源網站評選過程之參考。最後一章統整全書探討的相關內容，提出我國圖書館發展身心障礙讀者服務的未來重要議題。

本書於付梓之際，特別感念引導我投入圖書館身心障礙讀者服務工作之圖書館實務先進，加上有國立臺灣圖書館對於研究的重視和支持，才能鼓舞大學教師和學子陸續參與身心障礙讀者相關研究的行列，讓更多人加入這個專業的隊伍，也藉此表達對於國立臺灣圖書館獎勵國內論文研究的謝忱。

林巧敏 謹致

2020年8月31日

國立政治大學集英樓研究室

目次

第一章 身心障礙讀者服務理念

第二章 身心障礙讀者服務法規

第三章 館員專業知能與培訓

第四章 替代文本館藏發展

第五章 讀者服務問題探討

第六章 作業規劃及環境建置

第七章 無障礙網頁設計

第八章 主題資源網站服務

第九章 未來發展議題

參考書目

索引

第一章 身心障礙讀者服務理念

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，對於各類讀者權益的維護有《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」(American Library Association, 2006)。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」(圖書館法, 2015)。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身心障礙讀者，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。

由於我國《身心障礙者權益保障法》所稱之身心障礙者類型頗多，不同類型障礙者所遭遇之問題殊異，基於圖書資訊服務以排除資訊取用障礙為主，本書所稱之身心障礙讀者，以「感知著作有困難之特定身心障礙者」為主，並根據《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論述範圍。本書第一章先介紹圖書館功能與平等服務理念，第二章至第四章探討圖書館推動身心障礙讀者服務在「行政管理」層面之法規、人員培訓以及館藏建置議題，第五章至第八章則分別介紹關於「讀者服務實務」層面之圖書館實務調查、工作規劃、環境建置、無障礙網頁設計、主題網站建置等議題，最後綜合論述，提出圖書館推展身心障礙讀者服務未來發展的重要議題。

第一章為導論性質，闡述圖書館資訊服務和平等服務概念，分為三節，第一節說明圖書館功能與服務理念，倡議圖書館捍衛所有讀者平等取用資訊的服務宗旨，第二節介紹圖書館提供身心障礙讀者服務工作之意義與基本要求，第三節是將後續各章節內容經常出現之名詞用語統一解釋，便於閱讀者理解本書採用之專業術語意涵。

第一節 圖書館功能與服務

一、圖書館設置目的與功能

圖書館的存在已有數千年之久，隨著社會政治、經濟、文化和科學技術的發展，圖書館的社會功能隨著資訊環境的變遷而與時俱進。圖書館從早期以文獻典藏為主，轉化為開放公眾閱覽與檢索，隨著資訊科技與網路技術的進展，資訊載體愈來愈多元，資訊傳播方式也愈來愈便捷。在資訊化快速發展的環境中，圖書館的功能與價值在社會大眾心目中，正因為資訊傳播方式的變革而面臨挑戰。

不同類型圖書館的功能，往往因應設置目的與服務對象需求，而有所差異，例如：國家圖書館強調典藏功能，偏重文化資產保存的職責；大學圖書館以鼓勵研究和提供資訊為主；公共圖書館以滿足社會大眾終身學習需求，鼓勵閱讀及書香社會之發展；學校圖書館肩負資訊素養教育責任，鼓勵學童閱讀並促進閱讀策

略學習。即使資訊科技日新月異，圖書館的核心功能仍屹立不搖，過往學者所提出之圖書館功能論述（胡述兆、吳祖善，1989；王梅玲、謝寶煖，2014），時至今日仍具有時代意義。綜述前人觀點，歸納提出圖書館設置的主要目的，包括：

- （一）保存文化：文化是人類為求生存，改善環境，由野蠻進入文明的過程，圖書館每一件資料皆是人類心智發展的成果，也是文化的結晶，圖書館扮演文化保存角色，蒐集保存各種知識紀錄，使得人類知識得以傳承和交流。
- （二）提供資訊：圖書館擁有各種知識紀錄，自然成為提供這些資訊的最佳場所，圖書館不僅有完善的典藏空間，也有預算能購置和維護資料，更有專業人員提供服務，長久以來始終是社會大眾找尋資訊和利用資訊的最佳場所。
- （三）資訊素養教育：身處資訊快速成長的社會，個人需要擁有能界定資訊需求範圍、有效取得所需資訊、能批判評論資訊及其來源，進而將所篩選的資訊融入個人知識庫的能力。此外，也必須能有效利用資訊，瞭解資訊使用之經濟、法律與社會議題，可合理、合法的取用資訊。因此，個人身處資訊社會，需要擁有能釐清資訊需求，且能找到、評估及有效利用資訊的能力。而圖書館具有社會教育功能，肩負教導民眾使用資訊的能力，為了能促進民眾資訊素養能力，圖書館致力於在學童學習階段將資訊素養教育融入課程。
- （四）促進書香社會：廣泛閱讀有助於個人吸收前人智慧，豐富知識涵養，一旦知識累積愈多，個人對於訊息接收、問題分析處理、思考理解能力也將愈強。根據國際經濟合作與發展組織（Organization for Economic Cooperation and Development，簡稱 OECD）指出，國民閱讀水準高低深深影響國家經濟表現和社會發展，閱讀能力愈高的國家，國民所得越高，國家競爭力也愈強。閱讀不僅能開拓心靈視野，更能厚植國家知識力量與競爭基礎（林巧敏，2009）。鼓勵社會大眾閱讀、建立書香社會，是圖書館做為資訊服務機構的主要功能之一。

1931 年阮甘納桑（S. R. Ranganathan）提出圖書館學的金科玉律：「圖書為讀者所用、每一讀者有其書、每一書有其讀者、為讀者節省時間、圖書館是一個成長的有機體」（Ranganathan，1931）。在歷經將近九十年之後，在數位資訊時代依然饒富深意，圖書館的服務不只是提供資料，還必須瞭解讀者需求，協助讀者航行（navigate）於浩瀚資訊之間，節省讀者找尋資料的時間，為讀者篩檢出最符合使用需求的資源，並與時俱進，藉助新科技提升服務方式，使館藏資源能充分為讀者所用，發揮圖書館資訊服務的價值。

即使圖書館服務深受資訊科技的影響，但美國學者 Gorman（1995）在探討

圖書館的角色與功能之際，提出圖書館服務的五大方向，相較於之前阮甘納桑的「圖書館五律」而被稱為「圖書館新五律」，Gorman 所揭示之圖書館服務功能，包括：

- (一) 圖書館服務全人類：圖書館服務個人、社區與全人類社會。
- (二) 圖書館尊重各種傳播的知識：圖書館重視各種形式的媒體以及保存於各種媒體內的各種知識。
- (三) 圖書館善用科技以加強服務：圖書館必須採用新技術提昇館藏服務效率，並利用資訊工具提供便捷服務。
- (四) 圖書館維護自由利用資訊的權益：圖書館肩負社會教育責任，有義務將人類言行紀錄與知識傳承下一代，不限使用者的身份地位，均有自由取用資訊的權力。
- (五) 圖書館尊重過去與創造未來：圖書館應保存過去的歷史，唯有認識永恆的歷史與知識，並持續發揮圖書館的任務與功能，圖書館才能永續存在。

因此，圖書館即使在不同時空環境下，對於資訊的組織與服務方式會因時調整、與時俱進，但肩負的社會功能與時代任務，即使歷經資訊技術的嬗變，圖書館歷久不衰的社會價值依舊存在，而擁有無可取代的下列功能（Gorman, 2000；盧秀菊，2005）：

- (一) 典掌文獻：保存人類紀錄傳之後世，培育圖書館員以傳承價值觀與實務。
- (二) 提供服務：為當前個人、社區與社會，以及後代子孫提供最佳的服務。
- (三) 知識自由：致力於維護自由社會中所有民眾自由閱聽的理念，捍衛所有人的知識自由，維護少數意見的自由發抒，確保圖書館的服務為所有民眾利用。
- (四) 理性主義：以理性觀點加以整理和組織圖書館資源及服務，將理性主義與科學方法應用於所有的圖書館管理業務中。
- (五) 資訊素養與學習：培養民眾讀寫素養並激勵學習，鼓勵終身不斷的閱讀，使圖書館成為資訊素養教學中心。
- (六) 平等取用：提供民眾能平等取用所有的知識與資訊，並提供所有使用者同等的圖書館服務與資源。
- (七) 保障隱私：保障所有人使用圖書館的隱密性，保護使用者利用圖書館的隱私不被侵犯。

(八) 維護民主：參與對於民主社會價值之維護，促進資訊素養與公民素養能力，尋求與學校教育結合，以培育民主社會的良好公民，也將民主運作原則應用於圖書館管理。

我國《圖書館事業發展白皮書》所陳述之圖書館事業發展願景，可視為圖書館事業發展的目標，書中所揭示之圖書館功能與前述意旨相當，但文字更為精簡，可突顯出圖書館的核心價值在於（中華民國圖書館學會，2000）：

- (一) 保存文化紀錄：圖書館妥善保存傳統和不斷創新的文化資源，使人類知識紀錄得以傳承與交流。
- (二) 維護知的權利：圖書館提供讀者公平、自由、適時及便利獲取圖書資訊的機會。
- (三) 統整資訊資源：圖書館彙整各種資訊資源，藉由網路化環境，提供讀者能無遠弗屆地取用資訊。
- (四) 滿足資訊需求：圖書館提供各種類型和主題資訊資源，以滿足社會不同讀者的資訊需求。
- (五) 推動終身學習：圖書館建立多元、終身的學習環境，培養民眾資訊素養和終身學習的興趣及能力。

圖書館自人類文明肇始即存在，並能延續數千年而依然屹立不搖，主要的原因是圖書館能提供社會大眾知識和資訊；圖書館能讓人們平等享受獲取知識的權利，帶來社會平等的象徵；透過閱讀，圖書館可以培養人們的創造力和想像力，開拓讀者的視野；圖書館也鼓勵營造家庭閱讀氛圍，促進家庭和樂；圖書館更可以超越時空，保留國家的過去，傳承歷史文化。

即使身處資訊時代，各種資訊服務機構強烈競爭的環境中，圖書館因為擁有專業館員的隱性知識以及和讀者建立的人際互動關係，加上愉悅的閱讀環境氛圍，讓實體圖書館依舊保有不會被數位資訊完全取代的服務角色。

二、圖書館捍衛知識取用權利的主張

圖書館需要瞭解到對於提供身心障礙讀者服務，並非是以使用人次，決定有否提供此項服務的必要，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，有義務照顧並滿足少數讀者取用資訊之需求。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擁有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，皆可擁有等同一般人使用圖書資訊之權利。

關於保障社會大眾使用圖書館權利的主張，首推美國圖書館學會（American Library Association, ALA）於 1939 年提出的《圖書館權利宣言》（Library Bill

of Rights),其後歷經多次修訂文字,其中對於維護社會大眾使用圖書館的權利,陳述重要觀點如下(American Library Association,2006):

- (一) 圖書館之圖書與資源應滿足和啟發社區內所有民眾的興趣和資訊需要,不能因作者的種族、背景、觀點而被排除。
- (二) 圖書館應提供當前或過去議題的各種觀點資料與資訊,不應為了個人或教義不同,而被禁止或移除。
- (三) 為了滿足提供資訊及啟發他人的責任,圖書館應該挑戰檢查制度。
- (四) 圖書館應與相關人士及團體合作,關注被剝奪自由表達及自由近用思想之事。
- (五) 使用圖書館的權利,不得因種族、年齡、背景或觀點之不同,而遭受到否定或剝奪。
- (六) 圖書館提供民眾使用的展覽空間及會議室,應排除使用的個人或團體主張之信仰和關係,能夠在平等的基礎上提供均等使用的機會。
- (七) 所有人無論出身、年齡、背景或觀點如何,在使用圖書館時皆享有隱私權和機密性。圖書館應該倡導、教育並保護人們的隱私,保護所有使用圖書館的紀錄,尤其是可識別個人身份的資訊。

1949年聯合國教科文組織(The United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, UNESCO)首度發表《公共圖書館宣言》(Public Library Manifesto),揭櫫公共圖書館的目的。1972年 UNESCO 在國際圖書館協會聯盟(The International Federation of Library Associations and Institutions, IFLA)的協助下,將原有的宣言加以修正擴充,並於同年的 IFLA 大會公開宣布,修正的公共圖書館宣言,對於公共圖書館服務的重要主張包括(International Federation of Library Associations and Institutions,1995; 林巧敏,1995):

- (一) 公共圖書館是各地的資訊中心,使用者可以隨時取得各種知識和資訊。
- (二) 公共圖書館應不分年齡、種族、性別、宗教、國籍、語言與社會地位,向所有人提供平等的服務,也必須向因種種原因無法利用正常服務與資料的人,例如少數族群語言、身心障礙者、住院病人或是監獄服刑人等,提供特殊之資料與服務。
- (三) 不同年齡層的人都能在圖書館找到合適需要的資料,藏書與服務必須包含各種媒體與資訊內容,館藏資料內容必須能滿足當前的各種潮流和社會的演變情況,應該包含人類現有成就或未來想像的紀

錄。

(四) 藏書與服務不應受任何形式的思想、政治或宗教審查，也不應有商業的壓力。

尤其，公共圖書館是一個肩負教育、文化及提供資訊的機構，也是孕育和平及豐富精神生活的場所。公共圖書館是民眾通向知識之門，為個人及社會提供終生學習、獨立判斷與文化發展的基本保障。所以，公共圖書館的服務必須確保所有民眾可平等取用圖書資訊，降低社會知識階層的落差。

我國《圖書館法》第 7 條明確揭示：「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」（圖書館法，2015）。因此，無論是基於人權的基本保障，或是圖書館捍衛知識取用權利的主張，圖書館需要維護所有人取用資訊的平等權利，其中自是包含對於身心障礙族群使用權利的保障。

第二節 身心障礙讀者服務之意涵

一、身心障礙讀者服務定義

在華人社會歷史中對於身心障礙者權益的關注，最早出現在《禮記》禮運大同篇：「人不獨親其親，不獨子其子，使老有所終，壯有所用，幼有所長，鰥寡孤獨廢疾者，皆有所養。」以及《禮記》王制篇：「瘠、聾、跛、躄、斷者、侏儒、百工，各以其器食之。」（中國哲學書電子化計劃，2020）可知中國古代文獻用於形容障礙者的名詞為「廢疾」、「瘠、聾、跛、躄、斷者、侏儒」等，這些詞彙用語也沿用到民國初年，即使是 1980 年公布《殘障福利法》，使用的詞彙仍有「殘疾」、「廢疾」、「殘廢」、「聾啞」、「低能」、「殘障」、「痼疾」等。可見在 1980 年之前，障礙者在臺灣社會被視為是一種「疾病」，不僅是「殘」，而且是以「廢」視之，與老、貧困、病、孤、獨等聯想在一起，經常是社會被救濟的對象。直到《殘障福利法》至 1997 年修正公布為《身心障礙者保護法》才將「殘障」一詞改成較為中性用語的「障礙」用法（周月清、朱貽莊，2011）。

身心障礙者是其身心有所「缺陷」（impairment）而感受到周遭環境所帶來之「障礙」（disability），會感受到障礙是周遭環境加諸於身心障礙者的限制（Deines-Jones, 2007）。換言之，身心缺陷本身不是障礙，造成障礙的結果是來自於環境的不友善。

世界衛生組織對於「缺陷」和「障礙」之定義，前者是指心理、生理或人體結構或功能上任何型式的喪失或異常；後者是一個人由於缺陷，無法以正常姿態從事活動。身心障礙者類型若進一步從生理和心理層面劃分，可概分為兩類，包括醫學模型（medical model）及社會模型（social model），醫學模型之身心障礙者為個人問題，如一個人身體有視覺、行動、聽覺等損傷，會造成無法觀看、行走、聆聽等之障礙；社會模型則是身心障礙者與社會互動產生的狀況，可能是

社會對身心障礙者之影響，造成身心障礙者在健康福利制度下的孤立與壓迫感受（Carson,2009）。

我國對於身心障礙者類型之定義，根據《身心障礙者權益保障法》是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，2015）。我國《特殊教育法》定義身心障礙者，是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。其分類如下（特殊教育法，2019），可供實務判斷依據：

- （一） 智能障礙
- （二） 視覺障礙
- （三） 聽覺障礙
- （四） 語言障礙
- （五） 肢體障礙
- （六） 腦性麻痺
- （七） 身體病弱
- （八） 情緒行為障礙
- （九） 學習障礙
- （十） 多重障礙
- （十一） 自閉症
- （十二） 發展遲緩
- （十三） 其他障礙

因身心障礙者異於一般人之生理或心理障礙，導致其使用圖書資訊會產生困難，圖書館需要針對此類使用者，提供常規作業之外的服務方式。我國身心障礙者人數根據衛生福利部統計，截至 2018 年底，臺灣地區領有身心障礙證明（手冊）者共計 1,173,978 萬人，其中視覺障礙者 56,582 人，聽覺障礙者 123,208 人，智能障礙者 101,872 人，肢體障礙者 363,290 人，障礙人口總數為逐年增加趨勢（衛生福利部統計處，2020）。對於提供全民知識服務之圖書館而言，身心障礙者已是不容忽視之服務族群。

再者，隨著臺灣面臨高齡化社會的到來，因生理老化而有閱讀障礙的銀髮族讀者，雖然未領有身心障礙證明，但同樣也是圖書館服務必須考量有可能遭遇視、聽覺閱讀障礙的族群。顯然圖書館面對感知常規著作有困難之身心障礙讀者人數，遠遠超過法定領有身心障礙證明的人口數，甚至也包含在服務社區中，可能潛在的各種取用資訊發生困難的讀者類型，圖書館基於平等取用的服務觀念，需要兼顧此類讀者使用圖書資訊的權利。

二、身心障礙讀者服務工作重要性

圖書館不僅是資訊自由的象徵，也是實現社會公義的社會教育機構之一，當國家政策進行資源分配時，如果未能考慮到正義與公平性原則，將可能造成資源集中在少數人或是先天即屬較有利的地區，造成資訊富者愈富，貧者愈貧的不公平現象（莊道明，2001）。為了消弭條件不足與弱勢者取用資訊的障礙，不僅需要國家法令保障不同族群平等權益，更需要推動政策，提升民眾對於身心障礙者的瞭解，始能協助身心障礙者穩定身心並融入社會生活。尤其在網路與數位資訊發展後，一般民眾接觸資訊的機會更加便利，但對於原本已處於資訊取用弱勢之身心障礙者而言，如果缺乏輔助與服務機制，其接觸和取用資訊的條件勢必更受到限制，而產生嚴重的數位落差，影響其受教、就業及社會參與等權利。圖書館主張身心障礙讀者服務工作的重要性，在於：

（一）維護圖書資訊平等取用主張

美國圖書館學會（American Library Association）揭示「圖書館事業的核心價值」（Core Values of Librarianship）之一為「平等取用」，認為圖書館提供之直接或間接的資訊資源，無論科技形式、格式或傳遞方式，皆應該容易、平等、公正地提供所有使用者利用（American Library Association, 2019）。在《圖書館權利宣言》中（The Library Bill of Right）明確主張：「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」（American Library Association, 2006）。我國《圖書館法》第 7 條相同之規定為「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）。

因此，圖書館在資訊服務上有義務關照所有讀者的需求，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，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，發揮圖書館社會教育之職能，落實資訊取用平等的主張。

（二）因應國際趨勢與法規修訂要求

1993 年「聯合國身心障礙者機會公平標準規則」（United Nations Standard Rules on the Equalization of Opportunity for Disabled People）呼籲讓身心障礙者享有與一般人等同接觸資訊的機會，享受人類文化成果。2006 年聯合國通過《身心障礙者權利公約》（The Convention on the Rights of Persons with Disabilities），明文保障身心障礙者的生命、平等、自由、受教、工作與參政等各種基本人權，強調尊重差別，接受身心障礙者為人類多元及人性之一部分，鼓勵身心障礙者有參與社會的權利（唐宜楨、陳心怡，2008）。我國亦於 2007 年修訂《身心障礙者保護法》其後更名為《身心障礙者權益保障法》，並增修條文捍衛身心障礙者與一般人享有等同的地位，其基本人權應受到保障（林聰吉，2010）。

《身心障礙者權益保障法》於 2011 年修正公布，第 30 之 1 條規定「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。」爰有專責圖書館之設置，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 之 1 條第 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，以落實推動身心障礙者數位化圖書資源利用服務。

因應身心障礙者相關法規之修訂，我國《圖書館法》於 2015 年 2 月 4 日修正公布，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之圖書資訊特殊版本徵集、轉製、提供及技術規範等，必須訂定相關辦法，以利執行。為符合《圖書館法》條文之修正，並落實《身心障礙者權益保障法》第 30 之 1 條推動身心障礙者利用數位化圖書資源之意旨。因此，圖書館必須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的圖書資訊服務，已有明確之法令要求。

三、圖書館身心障礙讀者服務工作理念

過去對於身心障礙讀者服務偏重於視覺障礙讀者，身心障礙讀者服務幾乎只有考量視覺障礙者，歷經點字書、有聲書，到如今數位資訊時代，科技進展促使視覺障礙讀者的服務日益提升；但反觀，圖書館對於聽覺障礙、行動障礙、心理缺陷等身心障礙者卻未等同重視，由於這些身心障礙者能閱讀紙本資料，因此經常被忽略不被納入圖書館身心障礙讀者服務範疇，但實際上這些身心障礙者取用圖書館服務的困難程度，並不低於視覺障礙讀者 (Lee, 2001)，圖書館也需要正視其他感知著作有困難讀者使用圖書資訊的權利。

愈來愈多的先進國家將身心障礙者服務列入福利政策之一，而圖書館身為社會機構必須優先提供身心障礙者相關服務，圖書館提供身心障礙讀者服務的工作層向，需要涵蓋下列事項 (Yoon & Kim, 2012)：

- (一) 圖書館有社會責任保障身心障礙讀者取用資訊之權利
- (二) 圖書館應提供身心障礙讀者各種資訊服務
- (三) 圖書館應提供身心障礙讀者使用資料之輔助設備
- (四) 圖書館應提供身心障礙讀者特定型式的資料
- (五) 圖書館應提供身心障礙讀者豐富的資料及閱讀服務

(六) 圖書館應提供身心障礙讀者終身教育課程以培養生活能力

(七) 圖書館應運用數位科技提供身心障礙讀者新穎的資訊

不論是視覺障礙讀者或其他類型身心障礙者，都是圖書館身心障礙讀者服務的對象，身心障礙讀者服務之規劃應事先評估身心障礙者之需求，與其使用圖書館可能產生之障礙 (Nelson, 1996)。身心障礙者雖有資訊取用需求，但搜尋過程經常遭遇各種難題，即使科技工具可帶給身心障礙者實質助益，但仍有待社會共同關心經營，圖書館不論是空間規劃、設備運用、資源服務或態度等，都應將身心障礙者之需求納入考量 (鄭淑燕、賴翠媛，2010)。

通常人們藉助視覺及聽覺接觸取得資訊，對於因視力、聽力或其他身心障礙問題，導致無法接觸一般常規著作之障礙人士而言，資訊的取用必須透過轉換的機制，例如視覺障礙者無法以既有視覺閱讀作品，一般文字必須轉換成觸覺符號 (如點字) 或聲音格式 (如錄音)，使其改用觸覺及聽覺感知。又如聽覺障礙者無法以聽覺聆聽聲音訊息，必須將單純以聲音呈現之資訊或作品轉換為文字或手語表達內容資訊，改用其他知覺可感知資訊的方式呈現。至於其他身心障礙者，則必須排除其障礙事項，傳達可令其接收之資訊。

即使身心障礙者的個別差異極大，但根據其學習特質加以歸納，可發現經常出現的共同問題，有下列特徵 (Fernandez-Lopez, Rodriguez-Fortiz, Rodriguez-Almendros, & Martinez-Segura, 2013; 朱惠甄、孟瑛如，2014)：

- (一) 認知發展與學習新知有困難
- (二) 學習動機低落
- (三) 注意力與記憶力缺陷
- (四) 缺乏應變能力
- (五) 難以建立自身與周遭環境的友善關係
- (六) 需要較長的學習時間

因此，針對學習或閱讀障礙者，可以利用將圖形轉換成文字以結合語音、調整顏色與對比、將聲音以警告訊息或是字幕閃示、放大文字及圖形、改變圖文排版、提供資訊內容其他表徵等方式，可強化學習障礙者的閱讀成效。目前多有以電腦作為閱讀平台的電子文本內容，加上輔助閱讀軟體輔導學習，例如有語音讀報軟體、螢幕閱讀軟體 (如 NVDA、JAWS)、放大鏡軟體等 (蔡明宏，2013; 朱惠甄，孟瑛如，2014)。在寫作上，可以協助確認目標字詞與文意組織，例如可以加上字詞註記與解釋，或是利用圖示擬大綱及組織學習內容之軟體 (概念構圖軟體) 等 (陳怡君，2010; 莊億惠，2010; 楊曉玲，2011)。

可知圖書館無法以既有的常規文本與常態服務方式，提供身心障礙者使用，必須能將圖書資訊文本格式轉為身心障礙者可讀取之替代文本 (alternative

format) 格式，也必須針對身心障礙者使用行為設計符合需求之讀者服務事項。因此，以下各章節將分別探討圖書館提供身心障礙讀者服務之專業知能教育、館藏發展、環境設施設備以及無障礙資訊服務等議題，促進圖書館對於身心障礙讀者服務工作的認知。

第三節 身心障礙讀者服務用語釋義

過往國內圖書館界對於身心障礙讀者服務之論述較為有限，加上不斷有因應法規與技術發展而產生之專門術語，本書為利於後續各章節行文用語統一，並促進閱讀者理解，將書中所採用之身心障礙讀者服務相關用語及適用範圍，先行解釋如下：

一、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《身心障礙者權益保障法》增訂第 30 之 1 條，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」（身心障礙者權益保障法，2015）。

據此定義，本書所稱之「身心障礙者」(People with Disabilities) 亦以視覺、學習、聽覺障礙者或其他「感知著作有困難」之特定身心障礙者為探討對象，並基於圖書館公共建築空間需符合無障礙環境要求，將圖書館身心障礙讀者服務顧及肢體障礙者行動可及性的考量。至於其他障礙狀態尚未造成對於著作感知有所困難之身心障礙者，暫非本書論述之身心障礙讀者服務範圍。

二、身心障礙讀者

過往圖書館文獻以「特殊讀者服務」(special reader services) 一詞泛稱所有非一般讀者之服務，例如我國《圖書館法》第 9 條第 1 項所稱「特殊讀者」乃指「視覺、聽覺、學習及其他閱讀困難障礙者」(圖書館法，2015)，根據《圖書館法》用語亦可知圖書館界過往是以「特殊讀者」，統稱對於感知著作有困難之讀者，因其閱讀需求特殊之故。但近年對於因身心障礙限制而導致使用圖書館常態服務有困難之讀者，宜採用「身心障礙讀者」一詞較為中性，因身心障礙讀者是狀況描述，而非有身份特殊之故。因此，本書採用「身心障礙讀者」指稱有視覺、聽覺、學習及其他閱讀困難障礙類型之讀者。

三、替代文本（或稱無障礙版本）

因出版市場上流通之常規文本，需要轉換為身心障礙者可閱讀之格式，經轉換後之圖書資訊版本有稱為「無障礙版本」（accessible format），或是「替代文本」（alternative format）。

由於英文學術文獻較常見以「替代文本」（alternative format）一詞泛稱所有提供身心障礙者可直接或運用輔助設備能接觸之文字、聲音、圖像、影像或其他圖書資訊的無障礙版本，例如：點字書、有聲書、大字體書、雙視圖書、口述影像等。

2015年12月7日教育部曾發布《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》是採用「圖書資訊特殊版本」統稱此類資訊格式（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）。但與前述「特殊讀者」一詞相同的避諱概念，本書不用「特殊版本」，而以文獻常見的「替代文本」或是「無障礙版本」，指稱相對於常規文本的各種身心障礙者可用的版本形式，尤其考量與英文（alternative）譯詞接近，本書後續各章除了引述文獻時沿用「無障礙版本」忠於原作的情形外，多數會採用「替代文本」一詞，以便於閱讀者銜接國外文獻的專業用語。

四、學習障礙者

根據教育部訂定之《身心障礙及資賦優異學生鑑定辦法》統稱學習障礙為：統稱神經心理功能異常而顯現出注意、記憶、理解、知覺、知覺動作、推理等能力有問題，致在聽、說、讀、寫或算等學習上有顯著困難者；其障礙並非因感官、智能、情緒等障礙因素或文化刺激不足、教學不當等環境因素所直接造成之結果。學習障礙之鑑定基準，包括：（一）智力正常或在正常程度以上；（二）個人內在能力有顯著差異；（三）聽覺理解、口語表達、識字、閱讀理解、書寫、數學運算等學習表現有顯著困難，且經確定一般教育所提供之介入，仍難有效改善。（身心障礙及資賦優異學生鑑定辦法，2013）。

學習障礙是一群學習異常現象的統稱，表現在聽、說、讀、寫、推理、運算的學習上，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，並不是由於智能障礙、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，除了可使用圖書常規文本之外，尚且需要根據學習特質提供替代格式，以促進學習。

五、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。

六、專責圖書館

國內負責身心障礙讀者服務之專責圖書館為國立臺灣圖書館(簡稱國臺圖)，「專責圖書館」一詞係根據 2014 年 11 月 21 日修正公布之《身心障礙者數位化圖書資源利用辦法》所稱，指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之法定權責圖書館(身心障礙者數位化圖書資源利用辦法，2014)。教育部於 2014 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，該辦法第 11 條規範教育部應寬列數位化圖書資源服務預算，補助專責圖書館辦理各項數位化圖書資源服務。

第九章 未來發展議題

本書以論述圖書館身心障礙讀者服務重要議題為主，將個人長期參與身心障礙讀者研究成果，重新梳理脈絡，先論述「行政管理」層面之法規、人員培訓以及館藏建置問題，再分析有關「讀者服務實務」層面之業務調查、工作計畫、環境建置、無障礙網頁設計、主題網站建置等作業規劃問題。針對前述各章論述之內容要旨，本章提出對於圖書館身心障礙讀者服務有待持續推展的工作事項，作為結語，也是未來展望。

一、促進有關保障身心障礙者圖書資訊服務權益法制之健全

我國對於身心障礙者提供圖書資訊權益之保障法規，已有《身心障礙者權益保障法》之明確規定，並設置專責圖書館做為業務推動機構，也相對修訂《圖書館法》及《學位授予法》，針對圖書資訊之徵集及轉製，增列可提供障礙者取用資訊的條文。

但《身心障礙者權益保障法》第 30 之 1 條僅要求專責圖書館對於障礙者提出需求之圖書資源「應優先提供」，並未賦予其向著作財產權人或其所委託發行之出版人徵集出版品既有之電子檔權利，也未明定著作財產權人或其所委託發行之出版人應予提供之義務，致使目前專責圖書館對於圖書資訊內容徵集的效果有限，專責圖書館仍然必須透過採購或是協商，始能取得圖書資訊內容電子檔供其轉製為替代文本格式，難以提升圖書館替代文本館藏數量。《圖書館法》的送存規定目前是將出版品送存國家圖書館，並未及於提供身心障礙者服務之專責圖書館，專責圖書館對於出版品的取得仍有困難。

博碩士論文雖為重要之研究資源，但依現行《學位授予法》之規定，博碩士論文僅送存非專責身心障礙者服務之國家圖書館，對於博碩士論文之合理轉製，顯然非其積極作為，未來宜加以修訂增列博碩士論文電子檔送存對象，增列身心障礙者服務專責圖書館，以促進身心障礙者進修學位與學術研究使用。

誠然，各項法規之制訂與修正皆須平衡各方之利益，不為獨厚特定團體利益而考量。因此，對於身心障礙者圖書資訊使用權益之保障，是以考量人權平等及資訊自由為主張，不宜因此而增加其他人不合理的負擔。但事實上前述法規對於身心障礙者取用圖書資訊的權益保障仍為徒具條文，與落實執行尚有一段距離，尤其，對於提供專責圖書館轉製專供身心障礙者使用之替代文本(無障礙格式)，仍缺乏實務執行的保障。

專責圖書館取得電子檔轉製為替代文本，將僅專供身心障礙者使用，此等使用上並無侵害著作人於市場可取得之獲益。換言之，身心障礙者本來就不是市場上此等著作的販售對象，不應視為轉製後會減損市場獲利的原因，故而提供電子檔轉製尚屬符合利益均衡原則，未來仍有待爭取修正條文，要求著作財產權人或

其所委託發行之出版人將出版品電子檔送存專責圖書館，轉製為專供身心障礙者使用之替代文本。顯然我國未來對於身心障礙者取用圖書資訊權益維護之相關法規，仍有進一步爭取調整之必要。

二、建置身心障礙讀者服務繼續教育課程提升館員專業知能

人才是業務推展的基本條件，圖書館推動身心障礙讀者服務業務需要培訓擁有相關專業能力的館員。教育主管機構固然需要鼓勵大專校院開授相關課程，培育專業人才，但更迫切的教育需求是對於職場人員的繼續教育。由於在職者重回學校修習課程或是旁聽皆有困難，如果發展「遠距非同步教學」或「磨課師(MOOCs)」等線上學習方式，對於在職進修者可提供較有彈性的學習方式。

2020 年國立臺灣圖書館推出可提供身心障礙讀者服務館員進修之線上學習課程，課程單元包括：視覺障礙讀者溝通及其閱讀科技、聽覺障礙讀者溝通及其閱讀科技、學習障礙讀者溝通及其閱讀科技、無障礙環境設施、圖書館身心障礙讀者服務、無障礙相關政策與法規等課程，圖書館人員可至國臺圖「視障電子資源整合查詢系統」資源教室點選觀看(<https://viis.ntl.edu.tw/viresouces>)；亦可至國家圖書館遠距學園、教育部教師 e 學院等數位學習平臺選讀，觀看完整課程並通過測驗，不僅可取得公務人員認證時數，也能強化實務專業能力。

在數位網路時代，此一數位課程發展方向，預期將成為館員進修身心障礙讀者服務專業課程的途徑，初始建置之課程單元以基礎知識為主，未來需要持續擴大課程單元，豐富課程主題並深化學習內容。建議可進一步搭配鼓勵進修的機制，例如：提供修課時數證明做為升遷或是調職轉任的憑證、學習平台累積學習歷程增加分級課程推薦，藉由數位課程經營可激勵館員自主學習，開啟圖書館人員進入身心障礙讀者服務專業之門。

三、健全替代文本館藏合作建置、集中查詢之服務模式

有鑑於替代文本資料轉製耗時費力，為避免各館重複轉製形成資源浪費，替代文本之轉製應採集中作業模式，發展全國身心障礙讀者服務合作圖書館聯盟，由專責圖書館統籌協調上游出版機構取得圖書資訊內容電子檔，並統一轉製替代文本圖書資源，以合作館藏資源分享方式，提供線上閱覽或是館際資料申請寄送服務。由於替代文本圖書資源轉製過程所費不貲，與其讓各圖書館零星採購或轉製，不如由專責統一機構集中資源發展，各館則藉由網路分享數位館藏資源。

國立臺灣圖書館建置之「視障電子資源整合查詢系統」，原為統合各館之替代文本館藏書目，建立書目資料集中查詢平台，意欲整合各館與出版人提供之替代文本資料，以單一入口網方式提供身心障礙者線上閱聽。然而，目前參與資料上傳之合作圖書館仍屬有限，待克服的問題在於專責圖書館對公、私立身心障礙服務機構並無強制力，各機構屬性和層級不同，難以要求各機構的配合，且合作館藏發展需要提供誘因，讓合作館轉化被要求和配合的心態，感受到具體協助(例

如：支援軟硬體技術或簡化資料上傳作業），共創雙贏的合作關係。

合作與互惠是互為表裡的依存關係，無法單向要求各典藏機構上傳替代文本書目與電子檔，建議專責圖書館需要主動尋覓並遊說合作夥伴，並且讓合作機構也獲得實質上的好處。現行「視障電子資源整合查詢系統」服務對象已擴大至其他感知著作有困難之身心障礙讀者，建議可持續擴大合作對象，加入聽覺障礙、學習障礙以及閱讀障礙等機構擁有之替代文本資料，讓此電子資源整合查詢系統能真正成為身心障礙者找尋圖書資訊的好幫手。

四、運用獎勵及法規措施減少身心障礙者取得出版資訊的落差

國內提供身心障礙者使用之替代文本圖書資源，多數仰賴政府機構支持之學校或是圖書館進行圖書資訊的轉製工作，轉製過程不管是採逐字鍵檔或是文字辨識校正，皆需要耗費人力與時間，難以縮短身心障礙者取得資訊的落差。即使科技進步讓轉製過程，得以運用圖書內容文字檔轉換成聲音輸出或是電子點子圖書，但取得圖書資訊內容電子檔需要出版機構的支持和供應，出版機構囿於電子盜拷可能會影響市場獲益的疑慮，對於提供出版品內容電子檔的態度較為保守，致使國內提供身心障礙者圖書資訊服務之圖書館，即使已有各種輔助科技的轉製運用，但多數仍然必須仰賴人力重新繕打和校對，導致身心障礙者取用資訊數量與內容品質，難以等同一般人的程度。

囿於國內法令對於圖書館轉製替代文本之電子檔取得，尚不具強制徵集的條件，圖書館進行出版市場已發行圖書之轉製，仍以鼓勵捐贈和採購方式，取得出版機構願意提供之電子檔，至於電子檔取得之數量與格式，端視出版機構的意願和支持。根據前述第四章探討出版機構對於替代文本發行意願及制度建構之調查，可知出版機構願意出版發行之替代文本格式以電子書及有聲書為主，頗能符合輔助閱讀科技的格式發展。但出版機構對於將圖書電子檔送存專責圖書館轉製的態度偏向保守，目前圖書館仍以自行轉製為主，難以改善替代文本轉製的速度。未來仍有待專責圖書館持續與出版機構溝通，瞭解出版人對於提供替代文本內容電子檔的態度與意見，並爭取法令修改賦予專責圖書館強制徵集的權利，同時採用補貼出版機構捐贈電子檔的鼓勵措施，以提升替代文本轉製的成效。

五、建立身心障礙讀者服務圖書館聯盟擴大資源合作與交流

國外圖書館發展身心障礙讀者服務皆有專責機構統籌規劃全國服務網，或在幅員廣大區域設有區域資源中心圖書館，對於替代文本圖書資源之製作，採用集中統籌規劃方式進行，一方面可避免資料轉製重複，再者也可分擔各館經費與設備缺乏而難以自行製作的問題。

而各地方圖書館主要以專注提供當地身心障礙讀者服務事項為主，遠距與宅配服務是減少身心障礙讀者不方便出門的解決方式。至於服務之身心障礙讀者類型，皆已由視障者擴及其他類型身心障礙讀者，出版界也關注身心障礙讀者權益，

有替代文本圖書資源之發行，提供圖書館採購，甚至可提供專責機構或是專責圖書館電子檔，由專責機構負責轉製為替代文本資料。各圖書館服務可考量配合讀者需求面向，提供個別化服務或是家戶服務。建議國內未來可參考國外專責圖書館建立合作聯盟方式，推動圖書館身心障礙讀者服務，不僅可提升替代文本供應能力，也由專責圖書館規劃全國圖書館作業制度和資源分工，國外行之有年之統合執行方式頗具成效，值得國內圖書館借鏡參考。

六、進行身心障礙讀者使用意見調查提供政策規劃及作業改善依據

雖然國內圖書館對於提供身心障礙讀者服務的理念支持，但能實際提供服務的作法較為不足，僅有少數縣市級圖書館可提供館藏資源和服務事項，多數圖書館對於如何展開身心障礙讀者服務工作缺乏主動的態度，致使國內身心障礙族群使用圖書館的比例偏低，建議圖書館學界與實務界能更為關注身心障礙讀者服務問題，可進行研究探討身心障礙族群鮮少使用圖書館的原因，瞭解服務社區之身心障礙潛在讀者，探究身心障礙讀者使用圖書館需求及其取用資訊的管道，以及身心障礙讀者使用圖書資訊的問題，以協助圖書館規劃並改善身心障礙讀者服務作業。

各圖書館需要建立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。未來專責圖書館可定期檢視並輔導各圖書館業務執行評估報告，必要時，公布國內整體評估成果，讓身心障礙讀者服務成為圖書館常態服務的一部份。

七、持續增訂圖書館身心障礙讀者服務工作手冊並鼓勵研究及專書出版

國外因應法規增訂要求或是配合無障礙服務的趨勢，多是由圖書館學會或是專責圖書館主導編訂身心障礙讀者服務指引，指引內容主要適用對象雖能兼顧各類型圖書館，但仍以開放公眾使用之公共圖書館為主要推動對象。不同國家指引內容雖各有其偏重的事項，然內容多屬知識性訊息與實用之工作指導，定位偏向指導性原則規範，並提供具體說明供圖書館從業人員參考。

國立臺灣圖書館於 2016 年曾出版《圖書館身心障礙讀者服務指引》，將圖書館推動身心障礙讀者服務相關工作，概述背景與過程、說明圖書館職責與任務、解釋相關名詞用語，再介紹關於圖書館作業規劃、人員知能、館藏發展、讀者服務、網站服務、典藏管理、行銷推廣、環境設施與設備等各項工作原則，為國內首部可供圖書館規劃身心障礙讀者服務的參考工具。然而，資訊環境與法規更迭速度快速，圖書館因應環境變化與新知學習，除了原有之服務指引外，建議專責圖書館可針對重點工作編訂各項工作手冊，可幫助館員迅速掌握工作重點，甚至可規劃編寫與圖書館身心障礙讀者服務相關教科書，有助於在校學生及館員學習專業知識。

八、促進圖書館網頁無障礙設計並加強數位資訊無障礙供應能力

因身心障礙者行動較為不便，圖書館應盡量善用網路提供圖書資訊數位服務，除了專責圖書館致力於書目資訊整合平臺之建置，提供身心障礙讀者查詢圖書資訊單一窗口。各圖書館本身所建置之數位資源與網站資訊，也必須能提供身心障礙讀者透過網路無障礙取用，為保障身心障礙讀者利用網路資源的可及性，應提升圖書館無障礙網站檢測通過率，以維護身心障礙讀者取用資訊的權益。圖書館網站符合網頁友善設計是基本要求，並盡量減少不具資訊價值的頁面特殊效果設計，身心障礙者過往使用圖書館網站常有影音資料缺乏替代文字說明、缺乏新書資訊、全文檔取得不易、驗證碼辨識困難、缺乏網路導盲磚功能以及網頁檢索效率慢、功能不足等問題。

建議圖書館網站可邀請身心障礙者參與網站無障礙檢測，不單以通過無障礙網頁軟體檢測為目標，還能納入使用者的實測意見，進行自我評量修正。惟有落實關照到身心障礙者使用的經驗，才能真正改善網站無障礙設計問題。再者，隨著數位資訊成長快速，網路不乏可用之各種數位資訊，建議圖書館可進一步整理對於身心障礙者適用之網路資源，並指導身心障礙者利用網路與行動載具取用數位資訊，讓圖書館的資料供應能力不限於館內實體館藏，可引領身心障礙者取用寰宇的數位資訊。

中文參考書目

- 人權公約施行監督聯盟(2020年6月27日)。身心障礙者權利公約。檢自
<https://covenantwatch.org.tw/un-core-human-rights-treaties/crpd/>
- 卜小蝶、鍾季倫、郭佩宜(2005)。主題式資源指引網站之發展初探。國家圖書館館刊，94(2)，1-25。
- 卜小蝶、鍾季倫、郭佩宜、黃滢芳、古敏君、陳思穎(2008)。網路主題式資源指引探討。臺北市：國家圖書館。
- 中國哲學書電子化計劃(2020年7月7日)。禮記。檢自
<https://ctext.org/liji/zh>
- 中華民國圖書館學會(2000)。圖書館事業發展白皮書。臺北市：中華民國圖書館學會研訂。檢自
http://www.lac.org.tw/files/tu_shu_guan_shi_ye_fa_zhan_bai_pi_s_hu_.pdf
- 中華民國憲法增修條文(2005年6月10日)。檢自全國法規資料庫
<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=A0000002>
- 內政部營建署(2019年7月1日)。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>
- 公務人員訓練進修法(2013年12月11日)。檢自全國法規資料庫，
<http://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=S0050004>
- 毛慶禎、謝宜芳(2014)。103年度視覺功能障礙者書籍資訊近用使用需求研究報告。新北市：國立臺灣圖書館委託研究。
- 王建立(2004)。DAISY有聲書介紹兼談台灣有聲書未來的發展。啟明苑通訊，50，21，17-24。
- 王政彥(1995)。我國專業繼續教育的再出發。成人教育，28，32-39。
- 王梅玲、謝寶媛(2014)。圖書資訊學導論。臺北市：五南。
- 司法院大法官(2008年10月31日)。釋字第649號解釋。檢自
<https://cons.judicial.gov.tw/jcc/zh-tw/jep03/show?expno=649>
- 朱惠甄、孟瑛如(2014)。資訊科技融入特殊教育現況與趨勢探討。特教論壇，17，52-71。

- 呂芳珍(2007)。大學校院圖書館人員繼續教育與專業成長關係之研究(未出版之碩士論文)。國立屏東教育大學教育行政研究所，屏東縣。
- 宋雪芳(2012)。視覺功能障礙者電子化圖書資源利用研究。新北市：國立中央圖書館臺灣分館委託研究報告。
- 李婉彬、李燕娜(2013)。公共圖書館視障讀者信息需求調查及分析。圖書館論壇，33(4)，77-81。
- 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 部落格，
<http://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(2015年12月16日)。檢自全國法規資料庫
<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=D0050046>
- 周月清、朱貽莊(2011年4月)。檢視臺灣身心障礙福利政策與法案之歷史進程與變革。財團法人中華文化社會福利事業基金會主辦，社會福利模式－從傳承到創新。2011年兩岸社會福利學術研討會，北京中國社會科學院社科會堂。檢自
<http://www.ccswf.org.tw/files/7100/13/3-3--%E5%91%A8%E6%9C%88%E6%B8%85--new.pdf>
- 林巧敏(1995)。聯合國教科文組織公共圖書館宣言。收錄於圖書館學與資訊科學大辭典，檢自 <http://terms.naer.edu.tw/detail/1679735/>
- 林巧敏(2009)。推動國中小學童數位閱讀計畫之探討。臺灣圖書館管理季刊，5(2)，49-67。
- 林巧敏(2016a)。身心障礙者使用圖書館網站資源之可及性研究。科技部專題研究計畫成果報告。臺北市：國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所。
- 林巧敏(2016b)。公共圖書館提供身心障礙讀者服務問題之探討。大學圖書館，20(2)，33-55。

- 林巧敏(2016c)。臺灣地區圖書館身心障礙讀者服務現況與意見調查。國家圖書館館刊，105(2)，99-126。
- 林巧敏(2016d)。圖書館身心障礙讀者服務指南研究。新北市：國立臺灣圖書館委託研究報告。
- 林巧敏(2016e)。圖書館身心障礙讀者服務指引。新北市：國立臺灣圖書館。
- 林巧敏(2018)。從網站管理者視角分析圖書館網頁無障礙檢測結果。圖資與檔案學刊，10(2)，107-135。
- 林巧敏(2019)。視障及聽障者取用圖書館網頁資訊之無障礙分析。圖書資訊學刊，17(1)，83-116。
- 林巧敏、范維媛(2013)。數位典藏資訊網易用性評估：以人文社會科學相關領域中綱計畫成果資訊網為例。圖書館學與資訊科學，39(1)，46-63。
- 林巧敏、賀迎春(2015)。公共圖書館視障資源與服務現況調查。圖書資訊學刊，13(1)，69-98。
- 林素甘、柯皓仁(2007)。圖書館館員專業知能與繼續教育。國家圖書館館刊，96(2)，31-63。
- 林淑君(2002)。公共圖書館館員繼續教育需求之研究(未出版之碩士論文)。輔仁大學圖書資訊學研究所，臺北縣。
- 林聰吉(2010)。我國視障圖書政策之分析：人權保障的觀點。臺灣圖書館管理季刊，6(2)，27-34。
- 邱子恒(2011)。臺灣醫學圖書館員繼續教育現況與需求之研究。圖書資訊學研究，6(1)，69-102。
- 侯曉君(2010)。臺灣地區圖書館網頁無障礙設計之研究(未出版之碩士論文)。國立臺灣大學圖書資訊學研究所，臺北市。
- 洪錫銘、彭淑青(1998)。電子圖書館對視障讀者的服務。書苑，38，35-47。
- 胡述兆、吳祖善(1989)。圖書館學導論。臺北市：漢美。
- 唐宜楨、陳心怡(2008)。從《身心障礙者權利公約》來探討身心障礙概念的新轉向。身心障礙研究季刊，6(4)，238-251。
- 桃園市立圖書館(2020年4月10日)。視障服務。檢自
<https://www.typl.gov.tw/ct.asp?xItem=122969&CtNode=1380&mp=1>

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07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。

翁慧娟(1999)。我國大學圖書館網站品質評估之研究。中國圖書館學會會報，62，107-118。

高雄市立圖書館(2020)。視障讀者服務。檢自

<http://www.ksml.edu.tw/content/index.aspx?Parser=1,11,113,59>

國立公共資訊圖書館(2020)。聽視障資訊中心。檢自

<https://www.nlpi.edu.tw/Information/AccessibilityServiceArea/TheHandicappedC>

國立臺灣圖書館(2020)。視障服務。檢自

<https://www.ntl.edu.tw/ct.asp?xItem=16340&CtNode=1779&mp=1>

國家通訊傳播委員會(2003)。無障礙網頁設計技術手冊。檢自

<https://www.handicapfree.nat.gov.tw/Download/Detail/29?Category=37>

國家通訊傳播委員會(2017a)。網站無障礙規範 2.0 版。檢自

<https://www.handicap-free.nat.gov.tw/Accessible/Category/46/1>

國家通訊傳播委員會(2017b)。單機版檢測工具 Freego 2.0。檢自

<https://www.handicapfree.nat.gov.tw/Download/Detail/1375?Category=52>

國家發展委員會(2018)。107 年政府網站營運績效檢核計畫。檢自

https://www.webguide.nat.gov.tw/News_Content.aspx?n=450&s=1799

國家圖書館(2015)。圖書館名錄。檢自

http://libstat.ncl.edu.tw/statFront/a_libcatalog/search_map.jsp?searchType=type

國家圖書館(2019)。108 年臺灣圖書出版現況及趨勢報告。檢自

<https://nclfile.ncl.edu.tw/files/202003/3b3aff87-782e-4ffb-a0a8-026684c27232.pdf>

張凱勛、王年燦(2010)。無障礙網頁開發之研究。藝術論文集刊，15，23-39。

- 張博雅(2009)。從意義建構取向探討國立中央圖書館臺灣分館之視障服務(未出版碩士論文)，國立臺灣大學圖書資訊學系，臺北市。
- 張博雅、林珊如(2010)。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。教育資料與圖書館學，47(3)，283-318。
- 張瑞哲(2007)。從網頁設計者的觀點探討無障礙網頁設計(未出版之碩士論文)。國立交通大學應用藝術研究所，新竹市。
- 張瀚文(2000)。視障者資訊尋求行為之調查研究：以臺灣省私立盲人重建院為例。中國圖書館學會會報，64，127-139。
- 淡江大學視障資源中心(2020a年8月2日)。服務項目。檢自 <http://www.batol.net/center/service-item.asp>
- 淡江大學視障資源中心(2020b年8月2日)。中心簡史。檢自 <http://www.batol.net/center/center-intro.asp>
- 章忠信(2006)。聽覺與視覺障礙者合理使用著作之檢討。中原財經法學，17，57-97。
- 章忠信(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計畫報告。
- 章忠信(2020年7月6日)。視障者接觸著作之合理使用規定及其實務(著作權筆記)。檢自 <http://www.copyrightnote.org/paper/pa0078.pdf>
- 莊道明(2001)。從圖書館普遍性與公開性的服務精神論圖書館身心障礙讀者服務。中國圖書館學會會報，66，47-57。
- 莊億惠(2010)。資訊科技輔助教學對國小自閉症學童功能性詞彙學習成效之影響(未出版之碩士論文)。國立臺中教育大學，臺中市。
- 莊曉喆(2014)。基於WCAG2.0的公共圖書館網站可訪問性評價研究：以中、美、英國家圖書館為例。圖書館學研究，2014(23)，31-36，41。
- 陳乃林(1998)。終身學習論析。成人教育，41，36-41。
- 陳仕祐(2003)。重度視覺障礙大學生資訊搜尋行為之研究(未出版之碩士論文)。彰化師範大學特殊教育研究所，彰化縣。
- 陳怡君(2010)。電腦融入故事結構教學法增進國小輕度智能障礙學生閱讀理解成效之研究(未出版之碩士論文)。國立新竹教育大學，新竹市。
- 陳怡佩(2006)。視覺障礙兒童及青少年的資訊需求。臺灣圖書館管理季刊，2(3)，32-43。

- 陳明聰、官怡君、林好芳 (2004)。網路學習資源網站資訊可及性評估之研究。特殊教育研究學刊，26，45-60。
- 陳蕙滿(1997)。臺灣地區文化中心圖書館館員繼續教育之研究(未出版之碩士論文)。中國文化大學史學研究所，臺北市。
- 陳熾仔(2005)。無障礙網站推動成效及其發展相關因素探討(未出版之碩士學位論文)。世新大學資訊管理學研究所，臺北市。
- 陳豔偉(2012)。基於視障人士網路資訊需求的視障圖書館建設研究。圖書與情報，6，33-36。
- 曾瓊瑩(2017)。大學圖書館對於學習障礙學生服務現況分析(未出版之碩士論文)。國立政治大學圖書資訊學數位碩士在職專班，臺北市。
- 身心障礙及資賦優異學生鑑定辦法(2013年9月2日)。檢自全國法規資料庫
<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=H0080065>
- 華文視障圖書網(2020年8月20日)。出版快訊。檢自
<http://elib.batol.net/newpublish.cshtml>
- 著作權法(2019年5月1日)。檢自全國法規資料庫
<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?PCode=J0070017>
- 視覺功能障礙者電子化圖書資源利用辦法(2011年12月15日)。檢自法規資料庫
<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawOldVer.aspx?pcode=H0080079&lndate=20111215&lser=001>
- 黃國正(2007)。公共圖書館館員繼續教育的探討。臺北市立圖書館館訊，25(2)，16-24。
- 黃麗虹(1990)。我國大學圖書館員繼續教育之研究。臺北市：漢美。
- 新北市立圖書館(2020年5月4日)。新北市立圖書館總館特殊讀者服務暨友善閱讀空間使用管理要點。檢自
<https://www.library.ntpc.gov.tw/htmlcnt/8856e951a1e24ca090d9d3c14ba7e1c9>
- 楊俊英、趙林靜、鄭宏(2011)。從視障用戶的信息需求思考無障礙數字圖書館的建設。圖書館界，2，41-43。
- 楊曉玲(2011)。資訊融入詞彙教學與文句脈絡詞彙教學對識字障礙學生識字學習成效之比較研究(未出版之碩士論文)。國立屏東教育大學，屏東縣。

- 葉乃靜(2005)。多元文化下的資訊行為研究。臺北市：文華。
- 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報告。
- 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(2020年8月20日)。關於啟明。檢自
<https://blind.tpml.edu.tw/np.asp?ctNode=233&mp=10>
- 臺南市公共圖書館網(2020年5月21日)。中西區圖書館。檢自
https://www.tnml.tn.edu.tw/portal_o85_cnt_page.php?button_num=085&folder_id=5&cnt_id=1&sn_judge=1#main
- 蔡明宏(2013)。超媒體與多媒體電腦輔助教學對教導國民小學智能障礙學生跨領域教學成效之比較研究(未出版之碩士論文)。國立彰化師範大學，彰化市。
- 衛生及福利部社會及家庭署(2015年2月16日)。落實身心障礙者權利公約(CRPD)推動計畫。檢自
https://crpd.sfaa.gov.tw/BulletinCtrl?func=getBulletin&p=b_2&c=C&bulletinId=286
- 衛生福利部統計處(2020年5月2日)。身心障礙統計一覽表。檢自
<https://dep.mohw.gov.tw/DOS/cp-4646-50610-113.html>
- 鄭淑燕、賴翠媛(2010)。身心障礙者使用圖書館所需服務之探討。東華特教，43，13-17。
- 學位授予法(2018年11月28日)。檢自全國法規資料庫
<https://law.moj.gov.tw/LawClass/LawAll.aspx?pcode=h0030010>
- 盧秀菊(2005)。圖書館事業之價值。圖書與資訊學刊，52，1-7。
- 薛理桂、林巧敏(2012)。視障圖書資源服務現況與相關法規之探討。大學圖書館，16(2)，20-39。
- 蘇媛(1999)。臺灣地區醫學圖書館員繼續教育需求之研究。行政院國家科學委員會專題研究成果報告。臺北縣：輔仁大學圖書資訊系。

英文參考書目

- American Foundation for the Blind. (Producer). (2000). *What Do You Do When You See a Blind Person?* [DVD] New York, NY: American Foundation for the Blind.
- American Library Association.(2006). *Library Bill of Rights*. Retrieved from <http://www.ala.org/advocacy/intfreedom/librarybill>
- American Library Association.(2019). *Core Values of Librarianship*. Retrieved from <http://www.ala.org/advocacy/intfreedom/corevalues>
- Ann Arbor District Library.(2020). *Washtenaw Library for the Blind and Physically Disabled*. Retrieved from <https://aadl.org/peoplewithdisabilities>
- Australian Library and Information Association. (1998). *Guidelines on library standards for people with disabilities*. Retrieved from <https://www.alia.org.au/about-alia/policies-and-guidelines/alia-policies/guidelines-library-standards-people-disabilities>
- Baker, S. C. (2014). Making it work for everyone: HTML5 and CSS level 3 for responsive, accessible design on your library' s web site. *Journal of Library and Information Services in Distance Learning*, 8(3/4), 118-136.
- Beaton, M. (2005). Glasgow City Council: Library, information and learning services for disabled people in Glasgow. *Library Review*, 54(8), 472-478.
- Billingham, L. (2014). Improving academic library website accessibility for people with disabilities. *Library Management*, 35(8/9), 565-581.
- Bonnici, L. J., Maatta, S. L, Brodsky, J., & Steele, J. E. (2015). Second national accessibility survey: librarians, patrons, and disabilities. *New Library World*, 116(9/10), 503-516.
- Brophy, P., & Craven, J. (2007). Web accessibility. *Library Trends*, 55(4), 950-972.
- Burgstahler, S. (2002). Distance learning: The library' s role in ensuring access to everyone. *Library Hi Tech*, 20(4), 420-432.
- Canadian Library Association. (1997). *Canadian guidelines on library and*

- information services for people with disabilities*. Retrieved from <http://cla.ca/wp-content/uploads/Canadian-Guidelines-on-Library-and-Information-Services-for-People-with-Disabilites-Feb-1997.pdf>
- Canadian National Institute for the Blind.(2020). *About Us*. Retrieved from <http://www.cnib.ca/en/about-us?region=gt>
- Carson, G.(2009). *The Social Model of Disability*. Retrieved from <http://www.ukdpc.net/site/images/library/Social%20Model%20of%20Disability2.pdf>
- Charles, S. (2005). Person first, disability second: disability awareness training in libraries. *Library Review*, 54(8),453-458.
- Clark, J. (2003). *Building accessible websites*. Indianapolis, IN: New Riders Publishing.
- Colorado Community Colleges Online (CCOnline).(2017). *Learn about Evaluating Sources: Five Criteria for Evaluating Web Pages*. Retrieved from <https://ccconline.libguides.com/c.php?g=242130&p=1609638>
- Conway, V. (2011). Website accessibility in western Australian public libraries. *The Australian Library Journal*, 6(2), 103-112.
- Cooke, A. (1999). *Finding Quality on the Internet: a guide for librarians and information professionals*. London: Library Association Publishing.
- Creating Libraries Accessible to Users with Disabilities(CLAUD).(2020). *History of CLAUD*. Retrieved from <https://claud.org.uk/history-of-claud/>
- Deines-Jones, C.(2007). *Improving Library Services to People with Disabilities*. Retrieved from <http://store.elsevier.com/Improving-Library-Services-to-People-with-Disabilities/isbn-9781843342861>
- Deines-Jones, C., & Van Fleet, C. (1995). *Preparing Staff to Serve Patrons with Disabilities: A How-To-Do-It Manual for Librarians*. New York: ALA Neal-Schuman.

- Dempsey, L.(2000). The subject gateway: Experiences and issues based on the emergence of the resource discovery network. *Online Information Review*, 24(1), 8-23.
- Fernandez-Lopez, A., Rodriguez-Fortiz, M. J., Rodriguez-Almendros, M. L., Martinez-Segura, M. J.(2013). Mobile learning technology based on iOS devices to support students with special education needs. *Computers and Education*, 61, 77-90.
- Forgrave, S., & McKechnie, L. (2001). Online on ramps: A pilot study evaluation of the accessibility of Canadian public library web sites to visually and hearing challenged users. *Proceeding of the Annual Conference of CAIS, 2001*, 289-296.
- Gibson, M. (1977). Preparing Librarians to Serve Handicapped Individuals. *Journal of Education for Librarianship*, 18(2), 121-130.
- Gorman, M.(1995). Five new laws of librarianship. *American Libraries*, 26 (8), 784-785.
- Gorman, M.(2000). *Our Enduring Values: Librarianship in the 21st Century*. Chicago: American Library Association.
- Griffiths, J.,& King, D.W.(1986). *New Directions in Library and Information Science Education*. Westport, C.T.: Greenwood Press.
- Guder, C. (2010). Equality through access: Embedding library services for patrons with disabilities. *Public Services Quarterly*, 6(2-3), 315-322.
- Hill, H. (2013). Disability and accessibility in the library and information science literature: A content analysis. *Library & Information Science Research*, 35(2), 137-142.
- Howarth, L. C.(2004). Metadata schemas for subject gateways. *International Cataloging & Bibliographic Control*, 33(1), 8-12.
- Initiative For Equitable Library Access.(2009). *Change, Choice, Hope: A Progress Report on the Initiative for Equitable Library Access*. Ottawa: Library and Archives of Canada.
- International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA).(1995). *IFLA/UNESCO Public Library Manifesto 1994*. Retrieved

from

<https://www.ifla.org/publications/iflaunesco-public-library-manifesto-1994>

- Kahlisch, T. (2008). DAISY: An opportunity to improve access to information for all. *Information Services and Use*, 28(2), 151-158.
- Kerkmann, F., & Lewandowski, D. (2012). Accessibility of web search engines: Towards a deeper understanding of barriers for people with disabilities. *Library Review*, 61(8/9), 608-621.
- Kirkpatrick, C. H. (2003). Getting two for the price of one: Accessibility and usability. *Computers in Libraries*, 23(1), 26-29.
- Koulikourdi, A. (2008). Library education and disability issues. *Education for Information*, 26, 203-212.
- Lathrop, I. M. (1986). Continuing education needs of hospital librarians. *Bulletin of the Medical Library Association*, 74(2), 110-114.
- Lazar, J., Dudley-Sponaugle, A., & Greenidge, K. D. (2004). Improving web accessibility: A study of webmaster perceptions. *Computers in Human Behavior*, 20(2), 269-288.
- Lee, Y. S. (2001). *Accessible library services for people with disabilities: model for Korean libraries* (Doctoral thesis). Retrieved from <http://discovery.ucl.ac.uk/1382396/1/394932.pdf>
- Lewis, V., & Klauber, J. (2002). [Image] [Image] [Image] [Link] [Link] [Link]: Inaccessible web design from the perspective of a blind librarian. *Library Hi Tech*, 20(2), 137-140.
- Library of Congress. (2020a). *History of the National Library Service for the Blind and Print Disabled*. Retrieved from <https://www.loc.gov/nls/about/organization/history/#twelve>
- Library of Congress. (2020b). *Resources of National Library Service for the Blind and Print Disabled*. Retrieved from <https://www.loc.gov/programs/national-library-service-for-the-blind-and-print-disabled/about-this-service/resources/>
- Library of Congress. (2020c). *Overview of National Library Service for the Blind and Print Disabled*. Retrieved from <https://www.loc.gov/nls/about/overview/>

- Lilly, E. B., & Van Fleet, C. (2000). Measuring the accessibility of public library home pages. *Reference & User Services Quarterly*, 40(2), 156-163.
- Lollar, D. J., & Andresen, E. M. ed.(2011). *Public Health Perspectives on Disability: Epidemiology to Ethics and Beyond*. New York: Springer-Verlag.
- McGrory, M., Williams, M., Taylor, K.,& Freeze, B.(2007).The impact of the integrated digital library system on the CNIB library. *Library Trends*, 55(4),973-993.
- Means, R. (1978). A Study of the continuing education interests of Illinois Community College Library and Learning Resource Center Personnel. *Illinois libraries*, 60, 489-497.
- Monopoli, M., & Nicholas, D. (2000). A user-centered approach to the evaluation of subject based information gateways: Case study SOSIG. *Aslib Proceedings*, 52(6), 218-231.
- Munshi, U. M.(2009). Building subject gateway in a shifting digital world. *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, 29(2), 7-14.
- Neal, J. G. (1980). Continuing education attitudes and experiences of the academic librarians. *College and research libraries*, 41, 128-133.
- Nelson, P. P.(1996). Library services for people with disabilities: Results of a survey. *Bulletin of the Medical Library Association*, 84(3), 397-401.
- Oud, J. (2012). How well do Ontario library web sites meet new accessibility requirements? *Partnership: The Canadian Journal of Library & Information Practice & Research*, 7(1), 1-17.
- Owen, D.(2007).Sharing a vision to improve library services for visually impaired people in the United Kindom. *Library Trends*, 55(4), 809-829.
- Pinder, C.(2005). Customers with disabilities: the academic library response. *Library Review*, 54(8), 464 – 471.
- Pitschmann, L. A.(2001). Building Sustainable Collections of Free Third-Party Web Resources. Washington, D.C.: Digital Library Federation, Council on Library and Information Resources.

- Potter, A. (2002). Accessibility of Alabama government web sites. *Journal of Government Information*, 29(5), 303-317.
- Public Library Services Branch.(2010). *British Columbia Public Library Collections, Services and Facilities for Persons with Disabilities Survey Results*. Vancouver, BC: Province of British Columbia.
- Ramakrishnan, I. V., Mahmud, J., Borodin, Y., Islam, M. A., & Ahmed, F. (2009). Bridging the web accessibility divide. *Electronic Notes in Theoretical Computer Science*, 235, 107-124.
- Ranganathan, S. R.(1931). *The Five Laws of Library Science*. London: Edward Goldston.
- Robertson, L.(2007). *Access for Library Users with Disabilities*. Retrieved from https://tise2015.kku.ac.th/drupal/sites/default/files/access_disabilities_0.pdf
- Rømen, D., & Svanæs, D. (2012). Validating WCAG 1.0 and WCAG 2.0 through usability testing with disabled users. *Universal Access in the Information Society*, 11(4), 375-385.
- Ross, V. & Akin, L. (2002). Children with learning disabilities and public libraries: An e-survey of services, programs, resources and training. *Public Library Quarterly*, 21(4), 9-18.
- Saechan, C. (2005). The needs of continuing education for academic librarians in the south of Thailand. *Malaysian Journal of Library & Information Science*, 10(2), 25-36.
- Sakaley, M. (Producer) (2014). *People first: Serving and employing people with disabilities*. [Streaming video file] San Francisco, CA: Kanopy Streaming.
- San Francisco Public Library.(2020a). *Deaf Services Center*. Retrieved from <https://sfpl.org/locations/main-library/deaf-services>
- San Francisco Public Library.(2020b). *Talking Books and Braille Center*. Retrieved from <https://sfpl.org/locations/main-library/talking-books-and-braille-center>
- Schmetzke, A. (2005). Digitization of library information and its

- accessibility for people with disabilities. In D. B. A. Khosrow-Pour (Ed.), *Encyclopedia of Information Science and Technology* (pp. 880-885). Hershey, PA: IGI Global.
- Schmetzke, A., & Comeaux, D. (2009). Accessibility trends among academic library and library school web sites in the USA and Canada. *Journal of Access Services*, 6(1), 137-152.
- Stoklasova, B. (2004). Short survey of subject gateways activity. *International Cataloging & Bibliographic Control*, 33(1), 12-14.
- Sylvestre, G.(1976). *Task Group on Library Service to the Handicapped: Report Presented to the National Librarian*. Ottawa: National Library of Canada.
- The Association for Specialized and Cooperative Library Agencies (ASCLA). (2012). *Revised Standards and Guidelines of Service for the Library of Congress Network of Libraries for the Blind and Physically Handicapped*. Chicago, IL: American Library Association.
- The Association for Specialized and Cooperative Library Agencies (ASCLA). (2017). *ASCLA Standards and Guidelines*. Retrieved from <http://www.ala.org/ascla/standards>
- The Association for Specialized and Cooperative Library Agencies(ASCLA). (2012). *Revised Standards and Guidelines of Service for the Library of Congress Network of Libraries for the Blind and Physically Handicapped*. Chicago: American Library Association.
- The Canadian Federation of Library Associations. (2016). *Guidelines on Library and Information Services for People with Disabilities*. Retrieved from <http://cfla-fcab.ca/en/guidelines-and-position-papers/guidelines-on-library-and-information-services-for-people-with-disabilities/>
- The Council for Museums, Archives and Libraries.(2002). *Library Services for Visually Impaired People: a Manual of Best Practice*. London: The Council for Museums, Archives and Libraries.
- The International Federation of Library Associations and Institutions(IFLA).(2005). *Access to libraries for persons with disabilities-Checklist*. The Hague: IFLA Headquarters.

- The National Organization on Disability. (2000). *Surveys of Americans with Disabilities and Community Participation*. Retrieved from http://nod.org/research_publications/surveys_research/2000_surveys_americans_disabilities_community_participation
- The National Organization on Disability. (2010). *Survey of Americans with Disabilities: ADA 20 Years Later*. Retrieved from http://nod.org/assets/downloads/2010_Survey_of_Americans_with_Disabilities_GAPS_Full_Report.pdf
- United Nations. (2020, June 25). Convention on the Rights of Persons with Disabilities. Retrieved from <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities-2.html>
- W3C Web Accessibility Initiative. (2005). *Introduction to web accessibility*. Retrieved from <http://www.w3.org/WAI/intro/accessibility.php>
- Walling, L. L. (2004). Educating students to serve information seekers with disabilities. *Journal of education for library and information science*, 45(2), 137-148.
- Web Accessibility Initiative. (2012). *Developing a web accessibility business case for your organization: Overview*. Retrieved from <http://www.w3.org/WAI/bcase/Overview>
- Westbrook, D. W. (2011). *An Exploratory Report on the History of Services to People with Print Disabilities in British Columbia*. Retrieved from https://bclaconnect.ca/wp-uploads/2014/03/SNI_Exploratory_History.pdf
- Whyte, S. (2005). Auditing SCURL special needs group members. *Library Review*, 54(8), 459-463.
- Wikipedia. (2019). *Bobby (software)*. Retrieved from [https://en.wikipedia.org/wiki/Bobby_\(software\)](https://en.wikipedia.org/wiki/Bobby_(software))
- Wiler, L. L., & Lomax, F. (2000). The Americans with disabilities act compliance and academic libraries in the Southeastern United States. *Journal of Southern Academic and Special Librarianship*. Retrieved from http://southernlibrarianship.icaap.org/content/v02n01/wiler_

101.html

World Intellectual Property Organization. (2016, September 30). Summary of the Marrakesh Treaty to Facilitate Access to Published Works for Persons Who Are Blind, Visually Impaired, or Otherwise Print Disabled (MVT) (2013). Retrieved from https://www.wipo.int/treaties/en/ip/marrakesh/summary_marrakesh.html

Xi, C., & Yao, C. (2013). Gateway to east Asian studies: An analytical report of subject guides in North American East Asian Libraries. *Journal of East Asian Libraries*, 157, 157-170.

Yoon, H. Y., & Kim, S. Y. (2012). On the improvement of the Copyright Law of Korea for library services for persons with disabilities. *Journal of Librarianship and Information Science*, 45(2), 140-152.

Zeldman, J. (2007). *Designing with Web standards* (2nd ed.). Indianapolis, Ind.: New Riders.