

鄭來長 周淑惠

專責圖書館， 助身心障礙者 閱讀無礙

國立臺灣圖書館（簡稱：國臺圖）從1975年就設有視障資料中心，40多年來製作出版視障者讀物，並提供視障資料流通借閱、參考諮詢等服務，2011年12月被教育部指定為全國視障專責圖書館，肩負推動視障電子化圖書資源整合與應用的重要使命，2014年11月28日被擴大指定為落實及推動《身心障礙者數位化圖書資源利用辦法》的專責圖書館，服務對象從原有的視障者，擴及聽障、學習障礙及其他閱讀困難障礙者。

這是國臺圖與國內其他圖書館最大不同之處，現任館長鄭來長過去在國教界服務，與圖書館界的關連性，就是在學校推閱讀運動，實際轉任到圖書館服務初期是陌生的，抱著學習的心態前來，他才發現在國臺圖，推動閱讀的對象不只擴及全民，更因為這邊是身心障礙專責圖書館，更關注障礙者的閱讀權益及資訊需求。

障礙者沒機會提出需求、也缺乏服務

幾年前，鄭來長騎機車時不慎跌倒導致腳部骨折，拿拐杖走路的時候，深刻體認身障者行動上的不便，需要各界協助創造無障礙環境，他們才方便出門，且圖書館也需要提供障礙者可閱讀



2017年8月28日鄭來長館長於國臺圖「圖像敘事的藝術：日本繪本演進史」特展開幕式中致詞，背景為日本繪本作家武田美穗《坐在隔壁的怪獸君》繪本內頁。

的材料，他們才願意前來，「對障礙者的服務，我定義為積極性的差別待遇，也就是需要給予更多幫助。」

周淑惠主任從輔仁大學圖書資訊系畢業，一直從事跟圖書館有關工作，1993年1月進入國臺圖，2012年8月開始接觸視障服務。她指出特殊讀者服務，是圖書館服務重要的一環，但國內圖書館界在這一部分一直還在起步階段，「多數障礙者因為行動不便，沒有機會提出需求、就沒有提供服務，所以我們應去發掘障礙者的需求，或轉介他們可用的資源。」

國臺圖最早服務的特殊讀者就是視障者，2014年擴及其他身心障礙者，目前館藏的點字書、錄音帶、有聲書、雙視書、電子書等各類型資料，累積達15萬多件，提供障礙者閱讀資料的多元性與豐富度，是國內最具規模的。

然而周淑惠表示，臺灣一年總出版量約4萬種圖書，但每年障礙者的閱讀資源新增量，全國加起來大約幾千種而已，國臺圖內能轉製的也不到1千種，足見為障礙者轉製的數量和實際出版量，仍有很大落差，這是因為國內沒有專門為障礙者提供的書，必須靠圖書館或身障團體轉製成有聲書或電子書，製作都要花蠻久時間，因此近幾年也跟視障團體一同呼籲出版業，發行時就能

提供障礙者可閱讀的資源，比如無障礙格式電子書，幫助視障者更快取得閱讀資源。

轉製圖書耗工費時 有賴出版業支持

目前《身心障礙者權益保障法》第30-1條，對於障礙者閱讀權利的保障，指出「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。」，也就是圖書館必須提供這樣的資源給障礙者。

鄭來長表示轉製速度沒有辦法加快，是因為《圖書館法》、《著作權法》都沒有強制出版業者，必須提供電子版本以轉製成障礙者可使用的資源，因此圖書館只能鼓勵捐贈，「確實電子版的流通需要配套措施，以免傷害到著作權益，倚靠捐贈，可拿到的數量就很有限，此外，有些正夯的出版品，因為利潤的關係，出版社也不會馬上給你，需要更完善的法規來幫忙。」

事實上早期的出版業者，對轉製還限制格式，比如只能做點字書，或是授權有年限，鄭來長指出現在雖然愈來愈多出版社願意協助，但還有很多出版社不願意，或不清楚在目前的法規下，他們的權限可協助到什麼程度，因此轉製資源才會進展緩慢。

其實國外也有類似的困擾，以芬蘭國家視障圖書館為例，雖依著作權規定允許相關機構可為障礙者轉製圖書資源，但同樣無法向出版社強制徵集電子檔。我國目前的《著作權法》第53條明定「中央或地方政府機關、非營利機構或團體、依法立案之各級學校，為專供視覺障礙者、學習障礙者、聽覺障礙者或其他感知著作有困難之障礙者使用之目的，得以翻譯、點字、錄音、數位轉換、口述影像、附加手語或其他方式利用已公開發表之著作。」因此像圖書館轉製出版品，因為不是為了商業利益，所以是被允許的。

除了自行轉製特殊版本圖書資源，開發無障礙「視障電子資



周淑惠主任（右）於國臺圖2017年點字閱讀系列講座與講者唐峰正先生（左）合影。

源整合查詢系統」及「視障隨身聽」APP，為提供障礙者更多元閱讀管道，國臺圖也積極和出版社洽談電子書提供平臺，周淑惠表示，國內多數電子書平臺收錄圖書以PDF格式為主，亦未提供無障礙閱讀器，不適合障礙者閱讀，2015年底曾和遠流出版社洽談合作，在遠流的雲端書庫進行了無障礙專區的程式開發，剔除館藏重複的書籍以及言情小說，目前大約提供了1千多種無障礙格式的電子書，預期未來雲端書庫的數量能逐漸增加。

「障礙者閱讀資源的不夠豐富與不夠即時，一直都是問題，透過這些努力使障礙者的閱讀權益逐漸被重視與獲得改善，尤其希望影響出版業界提供無障礙格式的電子出版品。」周淑惠強調大家一起努力，才能讓障礙者的閱讀門檻慢慢減少。

為了提供障礙者更舒適、友善的環境，國臺圖近幾年陸續進行整修工程，除了全館廣設無障礙廁所、無障礙通道與電梯、無障礙停車位，演藝廳也設有無障礙觀眾席、服務鈴，提供代步輪椅等，也在視障資料中心增設有聲書聽賞區、APP使用區及雙視書閱讀區等。

此外，在研習教室、簡報室等都設有聽障感應線圈，讓聽障者戴助聽器來這邊聽展演時，接收聲音可以更清晰；火警警示一

向都是以聲音為主，國臺圖則加裝緊急閃光，讓各種障別在這個環境都能接受到緊急資訊。

除了硬體改善，鄭來長表示，希望讓不同障別的特殊讀者，有更方便參與的管道，國臺圖對於來館內參加研習或閱覽的障礙者，提供部分交通接送服務，若初次來不熟悉館內設施，也有一對一解說服務，並且舉辦許多講座活動，提供相關輔助服務措施，如：口述影像解說、手語翻譯、聽打服務等，讓障礙者與一般民眾都能參與。

甚至考量視障者用餐的需求，國臺圖目前跟附近13間店家合作，把菜單雙視化，方便視障者點菜。若視障者不方便來圖書館，也可上網查詢需要的圖書資料，透過免費的替者郵包直接送到家，看完後寄回來也是免費的，這項服務已經行之有年。

服務特殊讀者 圖書館需要跨領域人才

這些服務確實讓障礙者更願意走出家門，有一次世新大學廣電系畢業公演廣播劇，與圖書館合作邀請視障者到場聆賞，3天的演出活動，有個視障者天天出席，館內人員詢問才知道他其實住在臺中，必須先搭巴士到高鐵站，到臺北後再搭捷運，這麼長的通勤時間只是為了聽1.5小時的廣播劇，這位視障者說：「別人多覺得盲人就是待在家裡，但我想跟大家一樣欣賞有趣的世界。」，後來還寫了一封很長的回饋信給館方，可見視障者對於與世界連接的渴望。

還有一次真人圖書館講座，由惠明盲校音樂助教、本身是多重障礙者的呂文貴分享「音樂帶我去旅行」，對參與的民眾展現他如何從一個不容易被看見的小男孩，直到天賦被發現，才有機會踏上音樂路，有民眾聽完後淚流滿面去抱住他。透過這樣的講座傳達障礙者有無限的可能性，藉此教育社會大眾，能夠理解與懂得協助障礙者。

鄭來長認為，圖書館除了要有固定的編制與經費支持，才能



國臺圖設置聽障感應線圈之標示，標示上方圖片有一個耳朵的圖像，右下角有個大寫英文字母T，下方文字為「HEARING LOOP INSTALLED Switch hearing aid to T-coil」、「本區設有聽覺無障礙迴圈系統，請將您的助聽器或電子耳切换到電話線圈(T功能)」。

留住人才與穩定運作，人才也不應侷限於圖書管理，比如應該增加特殊教育以及資訊方面的人才，讓障礙者更方便取得館藏資源，這是未來的發展趨勢，「有人說從公共廁所的整潔與設計，可看出這個國家社會的文明程度，我從圖書館的角度來說，對特殊需求讀者的服務程度，同樣可以看出這個社會的文明程度。」

目前全臺圖書館對障礙者的服務，因為隸屬單位的不同，仍然是各做各的，鄭來長期許未來應走向策略聯盟，隨著不同圖書館的館藏重點不同、分布地點不同，應互相合作，或是成立身心障礙者圖書資源中心，有正式編制人力與穩定的經費，延攬跨領域人才來合作。

周淑惠認為目前學校圖書資訊相關系所課程，對於特殊讀者服務提到的很少，學生也相對少有這樣的實習服務機會，她認為專業人才的養成應從學校基礎教育著手，讓到圖書館服務的人一開始就有這樣的概念，「好的館員應具備提供服務的專業知能，才能為所有讀者做好服務規劃。」

她強調專責圖書館的設置，並非只要這間圖書館提供障礙者服務就好，其實更帶有示範推廣作用，近年持續開設訓練課程，針對障礙者服務相關規劃提供授課，希望帶動圖書館界提升服務專業知能，未來透過服務合作夥伴關係的建立，期盼所有的障礙者都能在地取得圖書資源，就近享受各種無障礙閱讀服務。