

公共圖書館殘障讀者推廣服務之探討

黃綠琬

台北市立圖書館稻香分館 辦事員

【摘要 Abstract】

國內對推廣服務的定位並不明顯，加上殘障讀者有別一般正常的讀者，屬於小部份，可說是弱勢團體。根據調查，殘障人口約佔總人口數的20%，無論以整個社會，或是以圖書館讀者的觀點來看，都屬於少數團體。圖書館界對殘障讀者提供資訊服務，向來視為「額外的」而非「主流」。目前，我國的社會福利制度不及歐美各國，仍十分不健全，對於殘障弱勢無法提供完備的照顧。公共圖書館屬於社會教育的一環，其對象包括社會各階層民眾，當然也包括殘障者、弱勢團體在內。圖書館每每強調無論目前真正使用的讀者，或潛在的讀者，都必須提供服務。面對殘障弱勢這些潛在的讀者，圖書館該如何去「開發」，這是值得我們探討的問題。

本文試從殘障讀者包括那些人談起，以界定殘障讀者推廣服務的對象；並說明為何要提供推廣殘障讀者服務的理由；此外，分析整個殘障讀者推廣服務的歷史背景；詳細探討殘障讀者需要那些服務方式；最後，針對殘障讀者推廣服務面臨的種種障礙，以及國內、外圖書館在推廣殘障讀者服務所遭遇的問題，提出加以討論。近來，「福利國家」的觀念日益倡導，它須要社會各界的瞭解及支持，讓它深植於每個人的心中，如此，殘障讀者才能受到重視，人人平等的理念才能真正落實。

The orientation of outreach services is unclear in our country, in addition, the handicapped users are small part, disadvantaged group and not similar to the regular. Base on the investigation, about 20 percent of the population has some form of handicapping disability. No matter the all society or the libraries, the handicapped persons are majority. The field of library and information services for handicapped peoples as 'exotic', certainly not mainstream. At present, the social welfare system of our country is not as good as Western. Public library is a part of social education, its users include all stratum in the society, also include handicapped or disadvantaged. No matter the exist users or the potential users, libraries emphasize must to provide the services. Confront these potential users-- the handicapped, libraries should how to 'exploit', this problem is worth to discuss.

This article tries to introduce who are the handicapped users, to explain the reasons why to provide the outreach services of the handicapped users, to analyse the development of the outreach services of the handicapped users, to inquire into what services are the handicapped users need, and finally, to discuss the barriers that the outreach services of the handicapped users faced with and the problems of the libraries of internal and overseas.

壹、前言

國內對推廣服務的定位並不明顯，加上殘障讀者有別一般正常的讀者，屬於小部份，可說是弱勢團體。根據調查，殘障人口約佔總人口數的20%^①，無論以整個社會，或是以圖書館讀者的觀點來看，都屬於少數團體。圖書館界對殘障讀者提供資訊服務，向來視為「額外的 (exotic)」，而非「主流 (mainstream)」^②。長久以來，社會期待殘障者對於社會賦予他們的種種福利必須懷著「特別感恩的心」，感謝社會對他們的照顧^③。殊不知，人人生而平等，不能因為殘障者先天或後天的缺陷，而遭受歧視及不公平待遇。

目前，我國的社會福利制度不及歐美國家，仍十分不健全，對於殘障者、弱勢團體無法提供完備的照顧。公共圖書館屬於社會教育的一環，其對象包括社會各階層民眾，當然也包括殘障者、弱勢團體在內。身為圖書館界的一份子，該有什麼作為呢？圖書館每每強調無論目前真正使用的讀者或潛在的讀者，都必須提供服務。但是，殘障讀者使用圖書館的權利受到限制（無論來自自身或外界），這是否公平？面對這些潛在的讀者，圖書館該如何去「開發」，這是值得我們探討的問題。

貳、殘障讀者包括那些人

關於「殘障讀者」所包含的範圍，各學者採不同的看法，但是，所規範的對象卻大同小異。何謂殘障讀者？首先要瞭解何謂「殘障者」以及其所涵蓋的對象。

殘障的情況有很多種，廣義而言，包括因經濟的、身體的、心理的，或社會所加諸的外在因素而造成的殘障^④。由於經濟的殘障涉及社會學中社會工作領域，因此，將排除不予討論。而本

文所指的殘障者，是指個人因傷害而致獨立活動、溝通（無論說、讀、或寫）、自我照顧 (self-care)、自我管理 (self-direction) 或工作能力受到限制者。其對象範圍很廣，包括老人、兒童、肢體殘障者、盲聾，甚至染上毒癮者、罪犯、病人，皆包括在內^⑤。

國內以「殘障者」一詞泛稱「肢體殘障者」、「盲」、「聾」。事實上，殘障的程度是有所區分的。史考德 (Donald E. Schauder) 便將「受傷 (impairment)」、「無行為能力 (disability)」、「殘障 (handicap)」三詞加以區分。到底有什麼不同呢？他認為：「受傷」是指功能性 (functional) 的不正常或喪失，可能導致或不致無行為能力；而「無行為能力」是因為受傷，而失去或降低功能性的能力；至於「殘障」則是由於無行為能力而造成的缺陷。簡而言之，受傷是屬於一種醫學上的許多狀況；無行為能力是功能性的結果 (consequence)；而殘障則是由於社會的結果。基於以上之分析，史考德強調我們必須承認殘障是一種社會問題，而不是健康問題，這個觀念相當重要！^⑥

由此看來，我們可以知道所謂的「殘障讀者」，是指那些因為行動受到限制，而影響其在圖書館及與資訊有關之機構所受服務程度的人^⑦。

在瞭解「殘障讀者」之界定以後，我們仍存有疑惑，究竟其包括的對象有那些？他們的特徵是什麼？從相關的文獻中，不難發現學者們研究所採的劃分方式。

賴特 (Keith C. Wright) 將殘障讀者分成五大類：盲人及視覺障礙者 (the blind and visually impaired)、聾人及聽覺障礙者 (the deaf and hearing impaired)、精神障礙者 (the mentally handicapped)、肢體殘障者 (the physically handicapped) 以及老人 (the aging)。茲於下文分述各類：^⑧



一、盲人及視覺障礙者

泛指無法使用正常規格的印刷式資料者。這種類型的殘障讀者受傷的原因有很多，包括年老所致。許多視覺障礙者不能被視為「盲人」，因為他們仍有很高的活動能力或仍有足夠的能力處理日常生活中大大小小的事情。一般而言，他們無法將電視及影片當成取得資訊的有效媒介。

二、聾人及聽覺障礙者

是指那些無法使用耳朵當作主要接收溝通方法的人。對圖書館館員而言，聽覺障礙者可包括下列幾種：

- (一)那些原本擁有正常聽力，但因年老或生病而失去聽覺的人。
- (二)在青少年時期或正值壯年（working-age adults）才失去聽力的人。必須學習新的溝通管道，如唇語（lip reading）、手語（sign language）等。
- (三)先天失聰的人（the prelingually deaf）。其在理解能力及表達技巧的變化反而更廣。

三、精神障礙者

可以細分三類：

(一)智障者（mentally retarded）

智障者與普通人比較起來，沒有相同的智力。智障人口大約佔全部人口的3%-4%。通常智商等級（IQ levels）在五十以下者，約有12%的人另有其他的殘障狀況。

(二)學習障礙者（learning disabled）

在教育的過程中，無法發揮出學習潛力的人。換句話說，其能力與表現無法達到一致。主要的特徵包括「過動（hyper-activity）」、各種閱讀及視覺問題，以及兒時早期所造成的心理問題等。

(三)精神症狀者（emotionally disturbed）

大約一百五十至二百種失調（disorder）歸於

「精神疾病（mental illness）」。圖書館員發現社區有越來越多的精神症狀者，需要圖書館內有關復健、治療及職業資訊。值得注意的是，這些書可當作治療的工具。像心理戲劇（psychodrama）、詩詞治療（poetry therapy）及書目治療（bibliotherapy）等，都是很好的方式。

四、肢體殘障者

肢體殘障者是因為生病、中風或其他原因，導致身體某部份的受傷。除此之外，也包括因為罹患慢性疾病或長期疾病，而使身體行動受到影響。一般來說，此類殘障讀者無法克服因為社會環境中諸如街道、交通工具、建築物及室內傢俱的設計所造成之障礙。因此，建築物及內部裝潢不但要以永久殘廢者（permanently disabled）使用的觀點而設計，並且要以每個人都可能因為意外事件、生病或外科手術而造成殘廢的使用觀點而考慮。

五、老人

此處所指的「老人」，定位在年紀六十五歲以上的人。在人類老化的過程中，伴隨而來的是各種身體上的無行為能力。因此，圖書館館員必須注意老人讀者的需要非常廣泛，從特別的服務，如有聲圖書（talking book）、大型圖書（large print）；到瞭解他們在退休之初開得發慌，需要一份有意義的工作去解悶的心情。

除了以上五種類型之外，馬歇爾（Margaret Marshall）另外提到殘障兒童的問題。他認為殘障兒童結合了前述的智障、聽障、肢體殘障、視障四項特徵，並要再加上說話及語言失調（speech and language disorders）。這特徵是因為失語症（aphasia）、唇裂（cleft palate）或因為喪失聽力、唐氏症（Down's syndrome）而引起的。由於這些特徵造成說話者的聲音有別於常人，因此，聽者只會注意其所

發出的聲音，而不會注意到其所要表達的內容為何^⑨。鑑於此，可試著採用手語、Makaton（為說話障礙者所使用的一種手語方式）、溝通板（communication boards）或電子傳達器（electronic communicators），以改進此項缺陷^⑩。

參、為何推廣殘障讀者服務

在瞭解殘障讀者包括那些人之後，我們便要知道為何要推廣殘障讀者服務？推廣服務與殘障讀者之間存在什麼關係？或許你會問道：什麼是「推廣（outreach）」？根據馬丁（W. J. Martin）的看法，推廣的意義是走出圖書館的圍牆之外，到有讀者的地方，並且在這個過程中，打破圖書館傳統的思考及應用模式。因此，推廣可從兩種的觀點來看，一種是象徵（symbol）；另一種是行動（action）。行動是指到圖書館以外，去關心那些受到剝削或少數團體，及缺乏資料資源的「資訊窮人（information poor）」^⑪。而象徵主義（symbolism）則包含在社會公平（social justice）的名義中，拒絕傳統圖書館中立的觀念^⑫。馬丁認為可將推廣視為社區圖書館事業（community librarianship），其內容是在探討圖書館與所服務民眾之間的關係^⑬。莫迪（Birgitta Modigh）則認為可將推廣定義為一種將圖書館內的服務延續到圖書館以外，而使某些人可取得服務的方法^⑭。另外，布朗（Eleanor Frances Brown）也說明推廣服務主要意義是，利用每一種可以想到的方法，將圖書館的服務延伸（reach out）到社區中，而不再只是等待民眾到圖書館，要主動發現民眾的真正需要，並滿足每一個人的需要^⑮。

過去，圖書館服務的對象只局限於學者、研究人員、中產階級、普通讀者。對學者提供研究所需資料，教育那些已受過教育的人，對中產階

級的兒童、年輕人及老人服務^⑯。為何不重視低收入、低教育及下層階級、殘障者這些所謂的弱勢團體？布朗認為，主要是因為許多圖書館已預設立場，認為上級單位的支持並不明確。假設上級單位對弱勢團體的服務計劃不再支持或削減原有的經費，將會引起部份弱勢團體的失望及猜疑，而且許多人會開始瞭解圖書館剝奪（hold）他們應有的權利^⑰。這樣反而會對圖書館造成負面的影響，而使圖書館的形象受損。另外，也有大多數的圖書館質疑殘障者服務，認為「我們是圖書館員，不是社會工作者！」^⑱，使得對殘障讀者的推廣活動並不熱衷。這些都是造成圖書館忽視這群弱勢團體的因素。

比爾馬丁（Bill Martin）認為圖書館機構化（institutionalism）的結果是造成圖書館這種消極且保守心態的主要原因^⑲。他指出機構化是漸進的過程，但是，目前圖書館已建立在一個機構的層級制度（hierarchy）中，機構化的結果使得圖書館專業流於官僚，圖書館員變成只局限在圖書館建築這個相當不合理的範圍內工作^⑳。因此，他提倡「無建築的圖書館事業（Librarianship Without Buildings）」之觀念。其意義有二，一是社區圖書館事業。強調推廣的重要性，明確的區別（positive discrimination）與社會的責任；二是與蘭開斯特（F. W. Lancaster）的看法相同，他預言由於經濟上的壓力和技術的改變，以機構為基礎（institution-based）的圖書館服務將形萎縮，取而代之的是以商業為導向（commercially-orientated），複雜且追求社區中廣大顧客群的資訊專業^㉑。

至於，為何要推廣殘障讀者服務？倡導提供殘障讀者推廣服務的人所持的理由是：知識是所有人的遺產，圖書館並不是單單為了那些貴族、上流社會的人而設立的；公共圖書館有義務去尋

找那些不使用圖書館的人；若沒有人使用，則圖書館無法生存；決定是否要為殘障讀者提供推廣服務是件具有社會價值的事情，而非講求效率或邏輯的事^①。

布朗則強調，雖然圖書館無法直接提供金錢給窮人；無法使盲人的視力恢復；無法給肢體殘障者新的手腳或健康的身體；無法讓老人返老還童；無法治療遺傳的或不能治癒的心理狀況；無法將人類的膚色改變；無法將囚犯釋放。但是，圖書館可以幫助老人獲得資訊，或讓他們能夠滿足地度過閒暇的時間；可以幫助去除語言的障礙；可以幫助打破種族歧視；可以提供資料及設備消除文盲，無論完全及功能性的（total and functional）文盲；可以提供肢體殘障者就業資訊，使他們的生活更舒適；可以多加注意圖書館建築的設計，讓肢體殘障者方便使用；更可以擴大服務範圍到貧民區、鄉下地方等^②。

海伊（Bjorg Heie）也指出，從圖書館推廣服務中可獲取寶貴的經驗。像書庫的藏書是否不適當，是否不易懂，是否太少等問題，都可從與殘障讀者接觸中瞭解。我們如果想要將整個圖書館推展到整個人口，就必須從圖書館推廣服務中學習^③。

「自由的（free）」圖書館服務道德總是促使圖書館員去達到服務未受到服務的人（the unserved），甚至那些根本不想要被服務的人^④。基本上，推廣殘障讀者服務的觀念，需要糾正過去被認為是慈善且保護的錯誤態度，導正為人人平等的機會及屬於公民的權益；要從被社會主流排除在外的局面，轉變成對公平待遇的最完全可能的評估（the fullest possible measure of integration）^⑤。

肆、殘障讀者推廣服務之歷史背景

論及殘障讀者推廣服務，要追溯到一八六八

年美國波士頓公共圖書館（Boston Public Library）成立的盲人部門，當時擁有八冊的浮凸書（embossed volumes）。之後，各地對殘障讀者的服務機構相繼成立。但是，最重要的要算一八九七年由國會圖書館員楊（John Russell Young）所提出的國家圖書館為盲人讀者服務的觀念^⑥。這個以國家圖書館為主導的觀念，可說是影響日後美國圖書館界對殘障讀者提供各種完善服務的最主要關鍵。一些對出版殘障讀者專用的讀物及對製造殘障讀者專用的裝置有興趣的公司，在與國會圖書館的簽約之下，穩定發展。也因為國會圖書館的努力，才能使Pratt Bill（H.R. 11365）和Smoot Bill（S. 4030）兩項法案於一九三一年三月三日通過，確立國會圖書館負責規畫全國殘障讀者服務計劃的地位^⑦。而強森（Lyndon Johnson）總統在一九六四年所提出的「大社會計劃（Great Society Programme）」，即針對窮困人口和社會上特殊團體予以特別的指導^⑧，其對於弱勢團體的重視，可由此看出。

從許多探討殘障讀者推廣服務的文獻看來，殘障讀者推廣服務全盛時期約在一九六〇年代末期與一九七〇年代初期。在此之前，並沒有真正瞭解活動發展的方式及目標。當時，推廣的概念是用於社會的圖書館服務，一直只是限於圖書傳遞服務及醫院圖書館^⑨。比爾馬丁便認為推廣服務是屬於一九六〇年代的產物，其必要的特質在提供者的動機與目標團體（target group）的弱勢特性^⑩。由此可知，殘障讀者的推廣服務，是從提供服務的人的動機而引起，若沒有動機，則沒有後來的服務；而提供服務的人的動機在那裏，則推出的服務就在那一個範圍、那一個對象。我們可從美國的推廣服務對象看出端倪。早期的推廣活動多針對移民，主要幫助這些外來人口「美國化（Americanizing）」；五〇年代，則發



展成人教育運動，對象是文盲，培養他們用英文閱讀及查找資料的能力；到了六〇年代、七〇年代，對象漸趨複雜，包括窮人、殘障者、老人^③，這個時期的主要目標是培養殘障弱勢獨立生活的能力。由此可知，推廣服務隨著提供者動機的改變而隨時改變其服務方向，可看出目標並不固定。

伍、殘障讀者之推廣服務方式

由於殘障讀者有各種不同的特殊性質，我們必須瞭解他們真正想要獲得的服務是什麼，然後專門為他們規畫服務的計劃或提供特別的設備，讓他們在使用資料時感到舒適，讓他們有一種被重視的感覺。專為殘障讀者提供的服務方式，可歸納為下列數項：

一、硬體設備的配合

(一) 圖書館外部建築與內部傢俱的設計

關於這一點，主要與肢體殘障者有關。像導盲磚的鋪設、輪椅專用坡道、電梯、書架與桌子的高度，以及足夠讓輪椅移動及迴轉空間等，這些都是最基本的服務方式。

(二) 特殊設備的提供

老人讀者由於視力衰退及行動上的不便，圖書館必須注意他們的特殊需求。例如，一些放大裝置 (magnifying devices)、翻頁機 (page turners)、電話擴音器 (telephone amplifiers)、打字機和 hearing loops 等設備的提供^④。

視覺障礙者所需的閱讀設備，如 OPTACON (OPTical-to-TActile CONverter) 摸讀機，它是以光學輸入，轉換成觸覺輸出的一種裝置；Kurzweil 聽讀機，則是一種以光學輸入，聲音輸出的機器^⑤；電腦點字終端機 (Braille Computer Terminals)、錄音機等設備。而弱視者所需的設備，可分傳統的簡易放大設備，如眼鏡、手握式放大鏡、照明式放大器；以及新近

發展的精密放大設備，如閉路電視放大系統 (closed circuit television enlargement system)^⑥。

(三) 明晰的標示系統

圖書館建築內的標示如能清楚明白地表示，並考慮到各種殘障狀況的適應性及接受性，可方便殘障者利用圖書館內的館藏。

二、不同類型媒體的提供

(一) 大型圖書

這種類型的資料，大多用於視覺障礙者與老人。由於視覺障礙者並不代表完全看不到，而老人則是因為身體功能的衰退，導致視力不良，這些類型的殘障讀者都可使用大型圖書。它是以一般印刷式的圖書資料為藍本，利用照相放大或以大字型打字機重新打製的方法，將原來的字體予以放大所製成的資料^⑦。

(二) 有聲圖書

美國艾爾溫 (R. B. Irwin) 博士於一九二九年首先提出將圖書內容錄製於唱片，以供視覺障礙者聽讀的構想^⑧。目前，除了錄製於唱片上，也有以錄音帶的方式製作。

視覺障礙者可依靠他們敏銳的聽力，使用有聲圖書，享受與印刷式圖書同樣的內容，如 World Book Encyclopedia 業已錄製成有聲圖書格式。除了視覺障礙者之外，其他類型的殘障者亦可利用。

(三) 點字書 (braille)

點字書的主要特色是以觸覺來進行閱讀，它是由法國盲教師布萊爾 (Louis Braille) 於一八二九年發明的^⑨，並以其姓命名之。雖然日後因為有聲圖書的發明，加上點字書的缺點：多數的盲人不會閱讀或不會轉譯、製作成本過高，不易學習，太過複雜^⑩，使得大家忽略點字書。但是，克拉克 (Leslie L. Clark) 卻認為點字書“隨機檢索 (random access)”的特性不容忽視，



它可以讓盲人很容易地且快速地找到所要的資料⑳。

四、實物

能夠經由雙手的觸覺感覺到實物的大小、凹凸。像雕刻、立體地圖。

(四) 非口語影片 (nonverbal film)

非口語影片是重聽者 (hard-of-hearing) 的另一項軟體來源，它不僅是默片 (silent films)，並可利用視覺，能夠同樣生動地傳達一種心境或訊息㉑。

(五) 字幕說明影片 (captioned film)

在影片中標明解說的字幕，有助於聾人及聽覺障礙者對影片內容的瞭解。字幕說明影片有兩個目的：一是提供非聲音導向的媒體 (non-audio-oriented)；二是使聾人能夠與同樣有聽覺障礙的人一起欣賞影片，共同分享並交換心情，而不是獨自一人㉒。

(六) 錄影帶及錄音帶

錄影帶影片的音樂、色彩及動作，能夠使智障者得到最大的反應㉓，可以藉由影片教授他們獨立生活的能力。而錄音帶中的音樂也可使智障者的情緒穩定並陶冶心性。

三、廣泛的資訊內容

殘障讀者在資訊需求上，與其他的人並無不同，主要的不同只在使用媒體的種類及傳播的方法，但是所涵蓋的學科範圍卻是相同的㉔。一般而言，殘障讀者需要的資訊大致如下：

(一) 與工作有關的技術及就業資訊

對於成人殘障讀者來說，最重要且最需要的資料應屬與工作有關的技術及就業資訊。因為，他們有強烈自立更生的意願，無論是那一種障礙狀況的讀者，都渴望不在別人的同情、憐憫及施捨之下，靠自己的力量謀生。所以，圖書館可以廣為蒐集各公司、企業最新穎的雇用殘障者消息，以及相關的職業技術書籍，提供他們自我進修

的途徑。

(二) 休閒旅遊資訊

就如普通人一樣，殘障讀者同樣有他們自己的興趣及嗜好，一些休閒、娛樂的相關資訊，仍對他們有很大的用處。此外，有些人從工作崗位退休之後，空出很多時間，由於過去為工作努力打拼，退休變成無所依靠。善於經營人生的人，會利用這段時間，去完成未完成的夢想，到世界各地旅遊是大多數人的心願。其實，不管是否已老邁，殘障讀者對於旅遊資訊的需要是相當普遍。這些休閒旅遊資訊的其他功能是，使殘障讀者避免到不能克服的建築障礙地區，以及提供當地的機構資訊，協助殘障讀者旅遊。公共圖書館針對社會各階層民眾提供服務，這類的資訊更應該充分蒐集。

(三) 身體保健資訊

由於殘障讀者的殘障原因多與身體健康有關，因此，與身體保健有關的資訊必須特別注意，像報紙的醫藥專欄，都有相關的資訊。館員在處理剪輯資料時，可隨時注意這類的訊息。

(四) 法律資訊

政府為殘障者制定的相關法案，如「殘障福利法」，與殘障者切身的權益有關，也是殘障讀者關心的資訊之一。

(五) 傳記資料

個人的傳記資料，如「海倫凱勒傳」、「汪洋中的一條船」，可作為殘障讀者砥礪自己的良書。

(六) 閱讀輔助裝置的目錄及供應商清單

由於絕大數的殘障讀者必須靠特殊的裝置才能進行閱讀。因此，有那些裝置可以輔助？如何購得這些裝置？都是殘障讀者想要得知的。公共圖書館可為殘障讀者蒐集這類設備目錄及供應商清單，使他們更方便閱讀。

以上各種資訊有些可以檔案或小冊子方式加



以管理，置於館員工作區內，即流通櫃台之後，除了方便取得之外，並能迅速地為殘障讀者提供服務。

四、特殊的服務方式

(一)巡迴活動書車 (bookmobil) 及分館 (branch) 的設立公共圖書館的主要特色是其分散於各地區的分館，分館可依當地特殊的風土民情機動性地調整館藏，並與當地社區民眾的需求加以結合，以達到推廣的功能。

但由於地區過於偏僻或缺乏充足的經費，因而並沒有設立圖書館，民眾追求知識的權利因而受到阻礙，這種因為距離的遠近而導致無法享受到圖書館服務並不公平。因此，才会有巡迴活動書車的構想產生。這種主動且積極的服務方式，普遍受到肯定。

(二)圖書傳遞服務 (books delivery service)

由於肢體殘障者、視覺障礙者及老人，在行動上較為不便，可經電話或信件方式利用圖書傳遞服務，將他們想要借閱的圖書直接送到手中。對於殘障讀者而言，這種圖書送到家的服務是相當便利的。

(三)書目治療

書目治療的英文字是 "bibliotherapy"，這個字屬舊意新創 (new word for an old idea)。事實上，它是由兩個希臘字組合而成。即 "biblio"，圖書之意，和 "therapeia"，治療之意。整個意思是以選擇性的讀物治療病人，就是把書籍當作心理的藥劑^④。這種服務是針對精神障礙者而提供。雖然精神疾病的醫療機構常有專屬的圖書館，也擁有專業的館員，他們對精神障礙者的瞭解基於公共圖書館的館員，但是，公共圖書館可以站在支援服務的立場，隨時提供幫助。

四)聾人電子傳達裝置 (Telecommunications Devices for the Deaf; TDDs) 及電報機

(Teletypewriter machine; TTY) 的電話參考服務利用特殊的電子傳達器，以電話為主要的傳達管道。當電話響時，有燈會閃爍，聾人即可將電話拿起，轉接到 TDDs 或 TTY，然後以文字的方式顯示^⑤。

除了以上各項推廣方式之外，最重要的關鍵是必須有受過訓練的專業館員。這些館員經過特殊訓練之後，在服務態度方面，能夠瞭解殘障讀者的心理，在不傷害他們敏感的自尊心之下，完滿的提供服務；在溝通方面，也擁有特別的技巧，如手語，所以，能夠與聾人及聽覺障礙者流利的溝通。若能設立專為殘障讀者服務的部門將更好。

陸、問題討論

一、殘障讀者推廣服務面臨的種種障礙

目前，公共圖書館殘障讀者服務所存在的問題，一言以蔽之，那就是「空有理論，缺乏行動」。為何會有這種現象？與經費不足和圖書館本身意願有很大的關係。比爾馬丁便指出，答案很簡單：缺乏興趣。並非所有的圖書館員都對弱勢團體有興趣，因此，產生「說話說得很大聲但卻沒有實際付諸行動」的現象^⑥。除了以上原因之外，殘障讀者推廣服務也面臨了種種的障礙，尼德漢 (William L. Needham) 及賈何達 (Gerald Jahoda) 認為可分成四種^⑦：

(一)個人的態度

圖書館員的認知 (perceptions) 及偏見，導致對幫助殘障讀者的意願不高，或是在對殘障讀者提供服務時的態度不佳，都將引起殘障讀者的反感。

(二)外在的障礙

建築物的結構形式及樓梯的安排，在無形中造成殘障讀者的不便，阻礙了他們利用圖書館的館藏。



三、大眾的意識 (public awareness)

圖書館的資訊資源缺乏對大眾的意識。也就是說，適合殘障讀者的資料很少，對於少數的弱勢團體沒有注意到他們的需求。

四、資料本身的格式

資料本身的格式對殘障讀者可能造成障礙。例如，印刷式資料對盲人的障礙，就如同錄音資料對聾人的障礙一般。因此，圖書館必須找尋相同資料的替代格式，像點字書或錄音資料、字幕說明影片等。

二、國外面臨的問題

國外在提供殘障讀者推廣服務時，由於流通率顯著上升，加上要擴展對圖書館以外的潛在讀者服務，因此館員耗盡比率 (burnout rate) 相當高，常常導致這方面的服務被撤銷。基本上，擔任殘障讀者推廣服務的館員必須擁有豐富的熱誠及合作的態度，才能勝任此項工作^②。針對這個問題，可試著多加招募熱心的讀者擔任義工，如此，不僅可協助館員提供服務、補充目前相當

缺乏的人手，亦可作為公共關係 (public relations) 的一種方式。

三、國內所遭遇的問題

(一) 雖已開始重視建築的配合，但卻沒有適當的館藏

圖書館的館藏是否豐富，關係到是否能夠滿足讀者的需求。空有完善的建築及舒適的桌椅，沒有適合殘障讀者的館藏，將使圖書館成為一個無用的空殼。

(二) 目前的推廣服務只局限於盲人及視覺障礙者

國內公共圖書館對殘障讀者的推廣服務，所見僅著重於視覺障礙者的服務，其他如聽覺障礙者、老人、肢體殘障者、精神障礙者、兒童殘障者等，則少有專門的推廣服務。這是必須注意的問題。根據研究調查顯示，我國為盲人及視覺障礙者提供服務的公共圖書館也相當有限，僅有七所，其名稱如下：(參見表一)^③

表一 國內七所提供視覺障礙者服務之公共圖書館

單位	名稱	行政隸屬	服務起始時間	備註
臺北市立圖書館	盲人資料中心	大同分館	民國五十二年	
國立中央圖書館 臺灣分館	盲人讀物資料中心	推廣組	民國六十四年	
高雄市 文化中心管理處 圖書館	盲人閱覽室	文化中心 圖書組	民國七十年	
臺中市立 文化中心圖書館	愛心園	文化中心 圖書組	民國七十二年	
桃園縣立 文化中心圖書館	特殊閱覽室	文化中心 圖書組	民國七十三年	民國七十四年七月關閉
臺南市立圖書館	特種資料室	閱覽組	民國七十四年	
高雄市立圖書館	盲人閱覽室	新興分館	民國八十年	

資料來源：呂姿玲。公共圖書館對視覺障礙者服務之研究。

國立臺灣大學圖書館學研究所碩士論文，民80年。頁128。



柒、總 結

在醫院，每個禮拜會有圖書館員推著圖書手推車 (book trolley) 到每個病房為病人辦理借書手續；除了書籍之外，還供應錄音帶及有聲圖書等不同媒體及每天的報紙及雜誌。所有退休的老年人都會定期收到專門的雜誌，列有提供巡迴活動書車服務的迷你巴士停靠時間表，為老人及家庭主婦提供圖書送到家服務 (home delivery service)。在藥物濫用中心 (drug abuse centres)，提供戒毒者有關的就業資訊。在監護所，提供拘留者三十多種語文的圖書^⑩……這不是烏托邦，更不是夢想，這些服務確實由北歐瑞典的斯德歌爾摩公共圖書館 (Stockholm Public Library) 所提供。看看別人，再想想自己，我們在殘障讀者推廣活動上的努力實在是少得可憐。

在今日強調外匯存底高居世界第一的臺灣，「臺灣經濟奇蹟」的美譽似乎並沒有帶給這裏的子民一個完善的社會福利制度，使他們在勤奮工作之餘，能無後顧之憂，更何況是殘障者這弱勢團體！「福利國家」的觀念，須要社會各界的瞭解及支持，讓它深植於每個人的心中，如此，殘障弱勢才能受到重視，人人平等的理念才能落實。

註 釋

- 註① Donald e. Schauder, "Library Services for Handicapped People: Arenas, Players and Stakes", The Australian Library Journal, 29 (August, 1980), p.125.
- 註② *ibid.*
- 註③ Keith C. Wright, "Introduction to Library and Information Services for Handicapped Individuals", in Library and Information Sciences for Handicapped Individuals (Littleton, Colorado: Libraries Unlimited, 1979), p.13.
- 註④ Eleanor Frances Brown, "What's it All About", in Library Service to the Disadvantaged (Netuchen, N. J. : Scarecrow Press, 1971), p.4.
- 註⑤ 同註①。
- 註⑥ *ibid.*, p.124.
- 註⑦ *ibid.*
- 註⑧ 同註③，頁15-21；同註①，頁127。
- 註⑨ Margaret Marshall, "The Client Group", in Managing Library Provision for Handicapped Children (London: Mansell Publishing, 1991), p.16.
- 註⑩ *ibid.*, pp.16-17.
- 註⑪ W. J. Martin, "Outreach", Library Review, (Spring, 1984), p.23.
- 註⑫ *ibid.*, p.24.
- 註⑬ Birgitta Modigh, "All the Way Home to Mrs Nilsson: Methods for Outreach Activities", Scandinavian Public Library Quarterly, 323 (1990), p.18.
- 註⑭ 同註④，頁1。
- 註⑮ 同註④，頁2。
- 註⑯ 同註④，頁3。
- 註⑰ 同註④，頁19。
- 註⑱ Bill Martin, "Librarianship Without Buildings", Library Association Record, 86 (Oct, 1984), p.418.
- 註⑲ *ibid.*
- 註⑳ *ibid.*, p.419.
- 註㉑ Lowell A. Martin, "A Pratt Library Program for the Disadvantaged", in

- Library Service to the Disadvantage (Baltimore, Maryland: Enoch Pratt Free Library, 1967), p.39, 41.
- 註② 同註④，頁5。
- 註③ Bjorg Heie, "The Outreach Library Service in Norway", Scandinavian Public Library Quarterly, 13 (1980), p.43.
- 註④ 同註①，頁22。
- 註⑤ 同註①，頁128。
- 註⑥ Robert S. Brary, "Blind and Physically Handicapped, Library Service", in Allen Kent and Harold Lancour (ed) Encyclopedia of Library and Information Science, v.2, (New York: Marcel Dekker, 1969), p.628.
- 註⑦ *ibid.*, pp.628-629.
- 註⑧ Margaret E. Monroe, "Reader Services to the Disadvantaged in Inner Cities", in Melvin J. Voigt (ed.) Advances in Librarianship v.2, (New York: Seminar Press, 1971), p.254; 同註⑧。
- 註⑨ 同註⑩。
- 註⑩ 同註⑩。
- 註⑪ Kathleen M. Heim, "Stimulation", in The Service Imperative for Libraries: Essays in Honor of Margaret E. Monroe, ed. Gail A. Schlachter (Littleton, Colorado: Libraries Unlimited, 1982), pp.142-148.
- 註⑫ Albert Bowron, "Old People": Serving Special Needs", Canadian Library Journal, 45 (June, 1988), p.138.
- 註⑬ 呂姿玲，「公共圖書館對視覺障礙者服務之研究」(碩士論文，國立臺灣大學圖書館研究所，民國80年)，頁38, 40。
- 註⑭ 同前註，頁42。
- 註⑮ 同前註，頁37; "Reading for the Visually Impaired", Encyclopedia of Library and Information Science (1978), s.v.
- 註⑯ 同註⑮，頁36; F. K. Cylke, "Talking Books", Encyclopedia of Library and Information Science (1980), s.v.
- 註⑰ 同註⑮，頁30; 郭為藩，特殊兒童教育(台北：文景，民75年)，頁139-140。
- 註⑱ Alfred D. Hagle, "Information Access by Blind and Physically Handicapped Persons", in Wesley Simonton (ed.) Advances in Librarianship v.12, (New York: Academic Press, 1982), p.248, 253.
- 註⑲ Leslie L. Clark, ed., "The Nature of Reading", in A Guide to Developing Braille and Talking Book Services (New York: Saur, 1984), pp.28-29.
- 註⑳ Salvatore J. Parlato, "Captioned and Nonverbal Films for the Hearing-Impaired", Library Trends, 27 (Summer, 1978), p.61.
- 註㉑ *ibid.*, p.60.
- 註㉒ Helen Montgomery, "Special Report: Outreach to the Retarded", Wilson Library Bulletin, 50 (May, 1976), p.688.
- 註㉓ William L. Needham and Gerald Jahoda, "Introduction", in Improving Library Service to Physically Disabled Persons: A Self-Evaluation Checklist (Littleton, Colorado: Libraries Unlimited, 1983), pp.12-13.
- 註㉔ Eleanor Frances Brown, "Service to

the Mentally Handicapped and Mentally Ill", in Library Service to the Disadvantaged (Netuchen, N. J.: Scarescrow Press, 1971), p.209.

- 註⑥ Carol Mularski, "Academic Library Service to Deaf Students: Survey and Recommendations," RQ, (Summer, 1987), p.479. ; Kieth C. Wright, "Deaf and Hearing Impaired Individuals," in Library and Information Service for Handicapped Individuals (Littleton, Colorado: Libraries Unlimited, 1979),

p.61.

註⑦ 同註⑥。

註⑧ 同註⑥，頁13-14。

註⑨ Norma Johnson-Brown, "YDP One Library's Lasting Achievement", Canadian Library Journal, 39(Dec, 1982), p.386.

註⑩ 同註⑥，頁128。

註⑪ Lisbet Hook, "Outreach in Stockholm", Scandinavian Public Library Quarterly, 17 (1984), pp.5-7.

稿 約

一本刊以專欄方式介紹圖書館管理、服務之理論及趨勢，以增進師生對圖書館之了解與認識，各專欄內容如下：

- 1.專論：凡圖書館學、資訊科學及其相關學科之論述均所歡迎。
- 2.業務報導：報導本校圖書館所舉辦之各項活動。
- 3.作業規範：刊載本校圖書館各項作業準則，閱覽、服務規定及各項會議之重要決議。
- 4.知性園地：刊載館員、讀者、工讀生及義工對使用圖書館、服務讀者的經驗和心得，文長以千字為原則。
- 5.圖書與出版：報導本校新近採購或徵集進館的書刊及視聽資料，做摘要介紹。
- 6.溝通、溝通：摘錄讀者意見書及本館答覆資料。
- 7.網路資訊：介紹學術網路資訊。

二專論稿暫以中文為限，文長以五千字以上為原則。一律以稿紙橫寫（電腦報表或PE2等文書處理系統建檔之磁片亦可），並附150字左右中英文摘要及中英文作者姓名和簡歷。有圖時請附原圖，有參考書目請附參考書目。

三本刊對來稿有刪改權，如不願刪改者，請預先註明。

四來稿一經採用，依本校有關規定酌致稿酬。

五凡已投其他刊物稿件，請勿再投本刊。

六來稿請寄：台北市文山區指南路二段64號，國立政治大學中正圖書館「政大圖資通訊編輯委員收」。

校內稿件請逕送中正圖書館閱覽組或投置圖書館各意見箱。