

# 人性化服務的挑戰： 圖書館推行無障礙環境的困境與前景

## Barrier-free Environment : An Old Challenge to the Service of Libraries

陳格理

Ko-Li Chen

東海大學建築系教授

Professor, Department of Architecture

Tungahi University

### 【摘要】

本文嘗試分析造成國內圖書館在無障礙環境設計上出現問題的幾個主要原因，分別是館方的認知、設計者的態度和法規的疏漏。針對此一問題，在目前狀況下應由館方主動從建立殘障服務的觀念著手，以期影響設計者和社會大眾對這種服務的重視，終而促使政府修法朝向通用設計的理想邁進。

### 【Abstract】

This article intended to analyze the main factors which influence the under-development of service for disables in libraries here. The concepts of service for the disables must be emphasized in librarians' professional training, and then the designers may follow their intentions to accomplish a well-designed barrier-free environment for the disables in library. The goals of Universal Design must also be kept in mind both of them to improve the quality of barrier-free environment in library.

關鍵字：無障礙環境、圖書館建築、通用設計、殘障服務、圖書館設計

Keywords: Barrier-free environment, Library building, Universal design, Service for the disables, Library design.

## 壹、前言

在所有的社會教育機構中，圖書館是最平易近人又最具發展性。自古以來它就具有知識的典藏和傳播功能，這樣的服務理念反映著一個神聖的教育使命，無論性別、年齡、貴賤、學識、階級的人們來到這裡都有著同樣的閱讀機會。更明確的說，這個理念應清楚的落實在對身心有所缺陷者的尊重和待遇上。

有著這樣的觀念卻未必有著這樣的行動。許多圖書館都標榜著歡迎所有的讀者，但事實上，不少殘障讀者卻未受到平等的待遇。許多圖書館都有著一些妨礙他們行動的設施，破壞了圖書館原有的服務精神。在一個富裕、開明和有朝氣的社會中這是不應發生的。

這種對所有讀者一視同仁的服務態度是圖書館人性化服務工作的基本信念，而人性化的表現會落實在平等、尊重和理性的服務態度上。國內許多圖書館在這方面有著未做或作不好的現象，因此有必要從各種角度上來討論這個問題。

## 貳、問題的本質

在多年前的一次調查工作中，曾有好幾位肢障者（輪椅者和助支架者）反應他們到圖書館只去借還書，其他哪裡也不會去，因為太難去了。在圖書館中，遭遇到活動不便的人們永遠只是少數，他們的權益卻始終未受到重視。國內不論是在公共圖書館或學校圖書館中，出現各種環境和服務障礙已是很普遍的事實。為何在新建的館舍中依舊出現這些問題，而既有館舍的問題又難以消除。從表面上看，這是設計者（建築師）的問題，更深入的探究，這是圖書館館員在服務專業上的缺失。

既有館舍未能妥善處理無障礙的服務環境，一方面在於涉及層面較廣調整不易，另一方面館方覺得殘障者的使用人數較少，存在的問題並沒有嚴重

性和急迫性，就這樣將問題一直拖延著。新館舍出現了障礙性的空間和設施，主要在於館方（員）對無障礙環境沒有概念和對問題也沒有警覺心，太依賴建築師的專業能力，不知他們對圖書館的無障礙設計的無知和漠視。館員對殘障者的服務工作一直很熱心，但卻不易做好，因為他們對殘障行為和環境的關係較少深入的瞭解以致影響到一些決策與作法。

## 參、無障礙環境

我國對「殘障」的界定是依衛生署在民國97年7月1日所修正的身心障礙者定義。肢體殘障分為上肢、下肢、脊椎及其他神經系統，並依其受損程度分為重度、中度和輕度三級，視覺和聽覺障礙者亦依其受損程度分成重度、中度和輕度三級（註1）。

### 一、何謂無障礙環境

（一）「無障礙環境」係指建築物內外及周遭環境可讓行為不便者自行到達、進出和使用，為行動不便者提供安全、便利、經濟、永續的活動性，而以行動的「可及性」為主。「可及性」是指建築物中不同空間和設施能讓行動不便者通達、行動和使用，即具有可觸及性、可操作性和操作的空間，如輪椅的通行性和為視障與聽障者提供充足的資訊。無障礙設施的設計必須顧及到設施的「可及性」和「可用性」，這兩者均與設施的尺寸、人體工學和生活輔具有關。無障礙環境的對象是以肢障、視障和聽障者為主，高齡者的需求也是考慮的重點。

（二）無障礙環境的觀念有兩個層次，一個是消極性的，一個是積極性的。一般人對它的認識多偏在消極的層面上，消極的層面是指「減少環境中障礙的出現」。就是在建築物的規劃設計上做到減少環境中對殘障者在行動時的不便、限制和危害性，做到行動方便和使用的舒適與安全。較積極的層次是「促成使用無障礙」，這是指利用各種工具積極的幫助殘障者去接近和使用圖書館的各種空間、設施、資源和服務，例如增設主要空間的監控系統和緊急呼叫系統、可調整高度的桌面、視障者使用的聲控導引系統(walking signs)等。從另一個角度來看，無障礙環境的服務工作可分為協助性和接受

性兩種，前者是以聽障和視障者為主，後者是以肢障者為主。

（三）相關法令的關係。憲法在新修訂的第十條第七項中增加了「為了保障人們基本權力，建置無障礙建築環境」，這只是一個對無障礙環境的認知宣示。接下來在「身心障礙者權益保障法」中言明「為確保身心障礙者權益，公共建築物應設無障礙設施」，落實到「建築技術規則」中則規定了無障礙設施適用的建築、規模、應設設施的位置和數量等，在「無障礙環境設計規範」中提供了技術方面的設計資料。

## 二、通用設計（Universal Design）

（一）「通用設計」一詞出自於美國人Ronald Mace 1974年在國際殘障者生活環境專家會議中所提出「設計不應因性別、能力、年齡和語言而有所差別，即應以大眾為目標使所有人皆能適用於設計的產品、設備、空間和環境」。

（二）1977年美國北卡羅來納大學的「通用設計中心」為此提出了七項基本原則，這些原則依其適用性可分成幾個層次。在實質空間的操作應重視「空間尺寸、可及性和易使用性」（提供容易到達之途徑及足夠的操作空間）、「節省體力」（可以以極小的力量操作以減少身體的負荷）和「容許誤差」（容許操作錯誤，誤用亦不致引起危險或損害），在溝通時需要「資訊可識」（考慮各人不同的感官能力及提供正確易懂之資訊），資訊的使用「簡單易懂」（憑直覺就可以瞭解如何使用），在使用效率上講究「彈性使用」（可依據個人能力，選擇使用方式，而具有足夠的使用彈性），終而達到核心價值「公平使用」（任何人都可安心安全的使用）的理想。換言之，通用設計的目的在於強調建築環境、設備與設施在方便使用、簡易操作和廣泛適用上的特性。

（三）「通用設計」和「無障礙設計」最大的差異在於通用設計較強調服務設施與環境的結合，使其達到適合任何人使用的最大可能，而無障礙設計的考慮則是先考慮到建築設計本身，再考慮如何達到無障礙的作法和效果。換言之，無障礙設計是重在除去各種障礙物的「減法效益」，通用設計是強調為所有人一起考慮，求最大使用性的「加法效益」。B. Knecht更說明無障礙

環境的可及性是一個法理性的要求，而通用設計則強調這個服務理念。同樣是對可及性的要求，通用設計的目標是為每位使用者提供「不知覺」的可及性服務（註2）。如建築物一樓（底層）出入口和街面的關係，依無障礙設計的觀點就是在出入口的台階旁增設一個輪椅者使用的坡道，通用設計的觀點就是不設台階而將出入口全部直接做成小斜坡，讓一般人和輪椅者皆可方便的出入。

### 三、美國無障礙環境的規定

全世界對無障礙環境的設計要求以美國為最高、最積極、影響力也最大，原因在於美國對無障礙環境的理想是列在憲法的條文之中，並訂定「美國殘障者法案（Americans Disability Act, ADA）」，各州再依此分別制訂相關法條，較詳細的規定皆記載在ADAAG（ADA Accessibility Guidelines for Buildings and Facilities）中。對圖書館而言，它的要求會因館舍的屬性（公立和私立）而有不同，即如大學圖書館也會因此而有不同的待遇，公立圖書館適用於第二類，私立圖書館適用於第三類。在既有館舍無障礙設施的補救性措施上，對私立圖書館的要求顯然較公立圖書館為高。所幸在1991年ADA公布之前，多數圖書館皆已依照聯邦的「復健法案（Rehabilitation Act）」和「聯邦可及性統一標準（Uniform Federal Accessibility Standards）」在無障礙環境設計上有了不少的努力。近年來，美國在無障礙環境的設計方面已明顯的超越ADA的要求而朝向「通用設計」的理想邁進，這也是近幾年來ADA本身較少調整的原因之一；此外他們已將高齡者的無障礙環境設計（這原是無障礙設計的第二步工作）與通用設計齊步並行。

### 肆、做不好的原因

什麼才是不夠好的「無障礙環境」？用其他國家的法令、規範或例子來說明並不公平，它的答案可由任何一位殘障者在使用圖書館時的不便中清楚的顯示出來。之所以會出現這些問題，原因在於相關法規不夠健全、館方（員）的認知不足、設計師的不夠用心、館方和設計師之間溝通不夠以及設

計規劃書內容的疏漏。進一步的分析如下：

## 一、館方（員）

### （一）認知缺乏

圖書館的專業工作者在受教育和實際工作時，較少接觸和體認行動不便者的心情和需求，以致對服務殘障者的認識不足。此外，幾乎沒有幾個圖書館中有為殘障者服務的專書，認知上的匱乏當然影響到圖書館對這種服務的理想和企圖心。在圖書館的建築規劃書中常看到一些常識性的無障礙要求，館員也不知如何和設計者討論這方面的工作，結果是很嚴重的。

1. 對殘障者的瞭解不足。除非館員本身或親戚友朋中有殘障者，不然其對殘障者的瞭解會較少。有服務殘障者經驗的館員對他們的心理狀況和行為要求會有較多的體認。因為大多數的館員對此認識不足，因此很難將心比心注意這方面的事務。
2. 對殘障服務的瞭解不足。在臺灣，除了幾所特殊學校（如啟明學校）或館舍的圖書館館員有服務殘障者的經驗之外，絕大部分的館員都沒有這方面的工作經驗。在學校的專業教育中也缺乏這方面的課程，少了教學上的闡釋與辯證，學生日後在工作崗位上的學習多來自片段的接觸和經驗。國內極少有圖書館或專業單位舉辦服務殘障者的訓練班，缺少這樣的教育機會，館員自然很難去瞭解殘障服務的真義，主動關切這種服務的發展。
3. 館員對無障礙設施的瞭解多侷限於一般的建築物，缺少對圖書館中服務設施的應有認識，這可從許多相關的文章或報告中看到，顯示出館員們在這方面的基本認識嚴重不足。

### （二）缺少相關團體的協助

在館舍的設計過程中館方甚少邀請各縣市殘障團體的代表參加設計成果的審查會，並在驗收時請他們參與審核，缺少了使用者團體的協助，無障礙環境的品質是不易掌握的。

### （三）和設計師的溝通不夠

在整個的設計過程中，館方並未重視無障礙環境的問題和需要，並沒有要求建築師將無障礙環境的設計內容做清楚的說明，只要求做到一般例行的

工作。

## 二、建築師（設計者）

（一）不瞭解無障礙環境的真正意義。設計師對無障礙設計的認識不足，對環境行為學理的漠視，對人居環境理想的無知，造成他們不願去思考和設計一個較符合全人使用的舒適、便捷和安全的無障礙環境。

（二）依循法規了無新意。設計師只知道依循法規，作一個不違法的設計結果，而不知在法規的基本（最低）要求之外，還可以有很多的創意表現。

（三）未真正思考圖書館中無障礙環境的要求和理想。設計者多以一般建築物的條件和要求來設計圖書館，而未思考圖書館的特性，在為殘障讀者服務時可以有哪些較其他建築物或既有規範更為踏實和有意義的作為。

## 三、政府與社會

政府對人權和社會福利方面的工作不夠重視，殘障團體的發聲性不夠，社會大眾對公平合理的服務性認知不足。政府未積極的關注和制訂相關的法令，以提升其實效和影響性，特別是對一些特殊的服務機構。我國雖然在憲法中宣示了對無障礙環境的重視，但並無任何實質性的規範。和無障礙環境直接有關的法規是民國96年7月11日更名的「身心障礙者權益保障法」，其中較重要的是對既有建築物的改善計畫和未實施者的罰則。

民國97年7月1日內政部新修訂的「建築物無障礙設施設計規範」中，在建築施工篇第十章「公共建築物行動不便者使用設施」中有著較詳細的說明，第170條中對圖書館無障礙環境的適用範圍中羅列了室外通道、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、升降設備、廁所盥洗室、停車空間等九項。這一條亦包括了美術館、博物館和科學館之類的社教性建築，它們在性質與服務工作上與圖書館有著相當的差異。換言之，建築法規對圖書館的無障礙環境設計並無明晰和較完備的規範，以致圖書館界和設計界皆對圖書館無障礙環境的特殊性相當陌生。

## 伍、不做或做不好的結果

在民眾的心目中，圖書館是一個教育性的服務機構。除了較特殊的理由，圖書館非但不應有排斥服務某些讀者的態度，更應積極的展示它對讀者的吸引力和服務熱忱。當一個圖書館未能在無障礙環境方面有著明顯的成效時，就會反映出以下幾項結果：

一、這不是一個有著清楚服務精神的圖書館。該圖書館並沒有做到一個圖書館應有的服務性，反映出該館在社會教育和服務工作上的缺失。

二、該圖書館對讀者不夠尊重。無障礙環境作的不夠好，反映著該圖書館對讀者的認識不足。缺乏了這些認識，圖書館對其他讀者的服務性也會有著不少缺失，例如高齡者、幼童和孕婦們。

三、一個連無障礙環境都準備不周的圖書館，顯而易見在其它服務項目上一定也會有不少的缺失，特別是在環境的安全和便利性方面。

四、一個在建館之初就沒有做好無障礙環境的館舍，未來想要實踐無障礙環境的理想時，將會花更多的經費和時間，而其效果也會受到影響。

五、一個連無障礙環境都做不好的圖書館又怎能期望它能對弱勢團體在閱讀和學習方面提供什麼樣的幫助，這對圖書館的形象不無影響。

## 陸、如何做

要圖書館具備良好的無障礙環境，館方、設計者和政府方面都應有相當的認識和作為。因為館舍是館方的資產，圖書館有責任率先主動的去處理這個問題。再讓設計者以專業能力加以配合，以實物來激發社會大眾和政府對這種服務工作的重視，終而塑造出一個具有通用設計理想的無障礙服務環境。

### 一、館方先行，圖書館方面對此應有的態度和作法

#### (一) 增加認識

專業團體、教育單位、各級圖書館或其主管單位應常為館員舉辦有關無障礙環境和殘障服務的教育活動（研習會或工作營），讓館員和學生能對這種服務工作有較完整和清楚的認識，教育工作的重點在於對殘障服務建立正

確的觀念，如服務人員的敏感度、同理心和愛心，以及對服務品質的要求；並編印工作手冊以增加工作時的方便性。

## （二）調查與檢討

各館舍都應在上級單位的協助下對該館的服務對象與本身條件進行調查研究，瞭解服務區內這類讀者的數目、分佈和其對圖書館的期待，為服務工作預作準備。圖書館應瞭解自身在實質環境上特殊的資源和條件，看一看想一想自己能做什麼、應做什麼和如何去做。

## （三）準備工作

詳查各種法令和參考案例資料，思考該館在處理這種問題時的方向和可能方式，並借重相關團體的協助，綜合各項檢討資料向上級單位提出應變的計畫。

## （四）工作依據

在新建或修建館舍時，館方必須在建築規劃書（**building program**）中列出相關的要求、規範和參考資料（案例與通用設計的說明），讓設計者和上級單位瞭解館方對這項服務工作的要求和重視性。在規劃書中應將質性描述轉為計量性的說明，終而建立各種服務設施的檢查表，讓館方和設計者有著共同的認知和執行時的基礎。

## 二、設計者

除了極少數對無障礙設施與殘障服務較關心的設計師之外，絕大部分的設計師都是以現有的法規為設計時的依據。要想提升設計師對圖書館中無障礙環境的認識，方式只有兩個。一個是要求政府在相關法規中增列和圖書館有關的條文，這種方式曠日廢時，難以解決當下的困擾。另一個方式是在建築規劃書中明白列出館方希望做到哪些無障礙環境設計以及它們的成效，這可以讓設計者直接明瞭他們要作的工作。重要的是，館方必須將建築規劃書的重要性（層級）提高成契約中的一部份，如此一來設計者才會盡心的完成這個工作。

### 三、專業團體

我國在殘障服務設施方面的規範不夠詳盡和嚴謹，特別是在某些建築類型上，單純的依賴政府方面的作為，不易克服這種困難。因為政府能做到的也僅止於通則部分的說明，對於較專門的建築類型，必須仰賴專業團體的協助，可惜圖書館專業團體並沒有重視這種工作。在這方面，圖書館學會應該擔負起較大的責任，因為它對圖書館的服務性瞭解較深，它的決策和規範也更能落實和顧及到各類型圖書館。因為只有專業團體主動彙整各方面的資料和意見，積極訂定各種需求和規範，為館舍在新建、整建、修建時對無障礙設施提供具體的意見；並將此一成果提供政府單位作為修法時的參考，其功效是顯而易見的。

### 四、政府配合

政府對無障礙環境的重視真正代表著這個社會在民主、人性及和諧方面的進步。政府主動推廣相關的教育與服務理念，再立法來執行，就會有著風吹草偃的效果。立法工作的周詳與否不但反映著社會大眾與專業團體對這件事情的關注，且是決定這項服務工作能否真正提升人們生活福祉的關鍵因素。

## 柒、相關設施

將圖書館中比較明顯且亟待處理的無障礙設施問題說明如下：

### 一、通道

過去國內圖書館在這個寬度上並沒有清楚的界定，多由設計師依柱距寬度和書架數目決定了事，事後產生不少問題。民國97年12月19日修正的「建築物無障礙設施設計規範」中204.2.2條對「室內通道」有寬度的規定，所謂室內通道是指行動不便者可通達使用空間與設施的廊道，其寬度不得小於120公分。這個要求並未被圖書館的設計師遵守，因為它並未考量到圖書館的狀況。圖書館中走道的寬度應依館舍的類別和服務性、以及通道的等級和需要而有所差異。基本上，閱覽區書架間橫向走道的寬度應是各種通道中

最低的，從實際的服務性來看，書架間的走道不應少於90公分（略寬於輪椅尺寸），這在一般鄉鎮圖書館中尚可適用，但這並不是較合理的寬度，例如在書架走道上放了一個書凳，對輪椅者而言這就不方便（圖1）。在學校圖書館及大型的公共圖書館中，書架間的走道寬度至少應為120公分，其寬度可供一張輪椅及一位讀者正面交互通過。如果還覺太寬，可供一張輪椅及一人側身而過的110公分可供參考。館內主要的通道至少應為150公分（兩輛輪椅可以交互通過），這皆是參考性的資料。美國對圖書館中書架間距的規定會因書架的高度而有不同，在高書架區中，走道的寬度至少是91公分（36吋），但到了低書架區（參考和期刊），走道的寬度則加大至少是117公分（44吋），重點在於人們對這兩個區域的使用性有些不同。

## 二、大門

圖書館底層的大門對輪椅者進出的方便性關係甚大。許多圖書館皆裝置推拉式大門，輪椅的出入相當不便，這是非常不理想的設計（圖2）。正確的設置是用自動門，它最好是兩扇同時左右側移，單扇門的最小淨寬是81公分（32吋）。在過廳（vestibule）前後皆設置自動門時，兩道門之間至少應有122公分（48吋）的距離。雖然曾有法規對自動門的開啟速度有所規範，但仍不夠理想，新加坡國立管理大學圖書館就在自動門前方設置了供輪椅者控制的按鈕裝置，使門的開啟時間更為延長，讓輪椅和人群皆能安全便捷的通過（圖3）。



圖1 踏凳檔路



圖2 開啟費力



圖3 遙控開關

## 三、安全高度

為了視障者使用「白杖」時的安全，館內走道在離地面60-190公分的高

度內，其旁的牆壁上不得有10公分以上的突出物，以保障視障者在行走時的安全性。國內圖書館中普遍的在走道上設置各種物件，如滅火器、飲水機、公用電話、椅凳、書車、字典檯、檢索電腦等，這不但減少了實際可用的走道寬度，並製造出潛在的行走危機（圖4）。

#### 四、書架高度

書架的高度和坐輪椅者的伸手距離有關。輪椅者正面取書的最高處為離地120公分，最低處至少離地40公分（圖5）。如為側身取書，當輪椅邊緣距書板前緣是25公分（10吋）時，輪椅者向上伸手的最高處是120公分（美規為137公分，即54吋），最低為離地40公分（美規是23公分，即9吋）

（圖6），這樣的尺度較適合用在期刊區和參考區中。



圖4 走道上的障礙



圖5 書架的高度

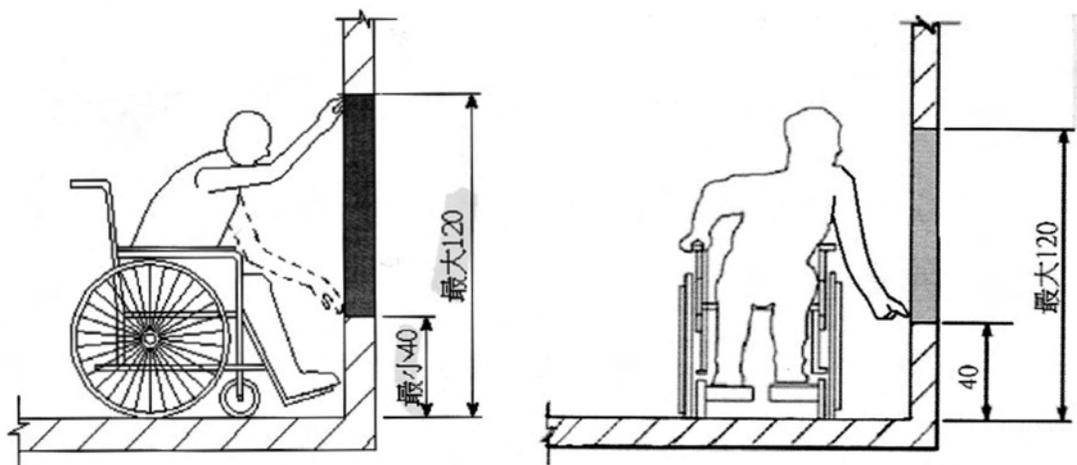


圖6 輪椅者正面取書最高處與最低處

## 五、桌椅

輪椅者使用的桌子有幾點值得注意，一是位置必須醒目易接近，即位在該區域的出入口或主要資料（設施）的附近，在全區（樓層）的地圖上亦應標示出這類桌面的位置。第二是該桌面必須有著明顯的標示，避免一般讀者未知而佔用。第三是該桌面上各種電源開關或插頭的位置不宜離桌緣太遠或太高（60公分以內），以免他們不易觸及（圖7）。許多圖書館將閱覽桌與外窗之間留成通道，當閱覽桌上沒有電源插頭，學生使用筆記型電腦時常利用牆上的插頭，使電源線跨越走道而造成輪椅行進時的不便（圖8）。



圖7 桌上的開關距離



圖8 走道上的電源線

## 六、服務檯

服務檯常是坐輪椅者最不願接近的部分，原因在於桌面下方缺少可以讓輪椅伸入放置的空間，嚴重影響到服務的形式和功效（圖9）。不論是參考諮詢檯或是借還書檯，兩者皆應在服務檯的下方留有至少深45公分，高至少65公分的淨空，好讓輪椅能夠伸入，方便坐輪椅者和服務人員的溝通（圖10）。將服務桌面向前延伸亦是一種作法（圖11），唯較長的桌面並不一定方便彼此的工作，且其高度不應超過91.4公分（36吋），服務檯的桌面太高時，坐輪椅者必須要抬高手臂至為不便。ADAAG規定當館員是站著服務時，服務檯的高度不宜高過86公分（34吋），館員坐著時檯面高度以71公分28吋至86公分為宜。



圖9 服務檯的困擾



圖10 留置空間適當



圖11 特設的服務檯

## 七、飲水機

飲水機因機身的體量過大，坐輪椅者常難以正面使用。如設置飲水台時，應注意飲水台不應設置在走道上，妨礙了輪椅和視障者的行動安全（圖12），如需設置，應設置在凹退的空間中。

## 八、廁所

雖然法規沒有明文要求，在圖書館中每一層樓皆應設置一個殘障廁所（男女通用）。國內法規對廁所內的設施說明的很清楚，但設計結果依然錯誤百出。一般男女廁所中的洗手台如設有扶手，殘障廁所內的洗手台就不必設置扶手，因為坐輪椅者並不需要這種扶手。為了解決坐輪椅者在如廁時對清潔的需要，在馬桶靠牆一側設置一個簡易型洗手台是必要的。（圖13）



圖12 飲水台檔道



圖13 馬桶旁的洗手台

## 九、標示板

書架封板上的標示和牆上樓層平面圖的張貼位置都太高，坐輪椅者常不容易看到（圖14）。男女廁所的標示如設在門上，當門打開時幾乎沒有人可

從走道上看得到，這是非常普遍的問題。

## 十、對視弱者的服務

在館舍空間與設施方面，對視弱者的服務重點在於加強照明、放大各種說明文字和加強顏色對比。例如樓梯的垂板和踏板邊緣應有明顯的顏色對比，室內不同區域宜有材料或顏色上的差異，以利他們的區分。

## 十一、館外還書處

在大門入口處附近的還書處（箱）並未考慮到輪椅者的接近性和方便性（圖15），特別是還書口的高度、前方空間和可及距離等，正面投書還是側面投書皆會有不同的尺度。



圖14標示位置太高

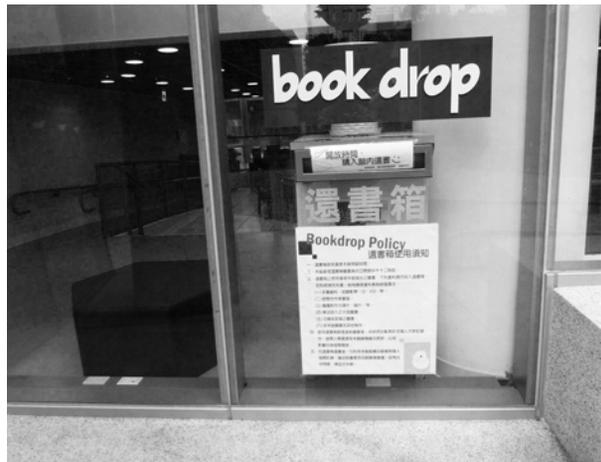


圖15還書箱難以接近

## 捌、結論與建議

圖書館中無障礙環境的發展迄今仍未受到應有的重視。政府在法令上的缺失、設計者以法令為依歸的敷衍心態以及館方（員）對這種服務設施的淡漠等皆影響著圖書館中無障礙環境的發展。就圖書館方面而言，館員應以同理心和愛心來建立前瞻性的服務觀念，其中較重要的部分如下：

一、不應受國內現有建築法規的侷限，而僅以一般建築物的服務標準來處理圖書館的特殊服務性，應參考他館較好的設置方式，積極的提升圖書館在這方面的服務條件和能力。

- 二、館方應以「通用設計」的觀念積極推展無障礙環境的服務。「通用設計」的服務理想高於無障礙設施的相關規範，藉著「通用設計」的理念來思考圖書館對殘障者的服務可提升整體圖書館的服務品質。
- 三、無障礙環境的服務性應被視為圖書館中最基本的服務條件。有了這樣的服務觀念和作法，才能更積極的推展到對高齡者、孩童、孕婦和其他特殊讀者的服務。
- 四、因為服務對象的類別不同，在無障礙環境的設置上公共圖書館應較學校圖書館更為重要。
- 五、圖書館可以藉著教育工作增加服務人員對殘障服務的認識，進而瞭解相關規範，研討館舍本身的條件和需求，再將這些資料做成計畫書以備必要時的使用。
- 六、相關殘障團體是圖書館直接面對和處理殘障服務的重要資源，有了他們的參與和協助，圖書館的無障礙環境會越來越理想。

## 註釋

註1：行政院衛生署。2011年。[http://www.doh.gov.tw/CHT2006/index\\_populace.aspx](http://www.doh.gov.tw/CHT2006/index_populace.aspx)

註2：B. Knecht, “Accessibility Regulations and a Universal Design Philosophy Inspire the Design Process,” *Architectural Record* (Jan. 2004): 145-150.

## 參考書目

1. 田蒙潔、劉王賓。無障礙環境：設計與施工實務。台北市：詹氏書局，民國93年6月。
2. 廖慧燕。建築物無障礙設施設計規範解說手冊，內政部，台北市，（民國98年4月）。
3. 陳格理。大學圖書館無障礙環境研究：以肢體殘障者為例。2003年海峽兩岸圖書館建築設計論文集，北京中國社會科學院，北京。（民國92年12月2日），頁167-174。
4. Dean, Edward and Linda Demmers. “Universal Access in Libraries.”

Libris Design Project(2004),<http://www.librisdesign.org/docs/index.html>  
(accessed December 20, 2010).

5. Fischer, Joachim and Philipp Meuser, *Accessible Architecture: Age and disability-friendly planning and building in the 21<sup>st</sup> century*. Berlin: DOM publishers, 2009.
6. Romero,Santi. *Library Architecture: Recommendations for a comprehensive research project*.Spain: Col.legi d' Arquitectes, 2004.