



圖書館「通用設計」 落實知的自由

智能障礙者服務

化礙為愛的最後一哩

文、圖 | 蘇士雅

國內公共圖書館對於打造身障者無障礙設施或者視聽障的無障礙閱讀服務，多已日臻完善，唯獨智能障礙者的服務設施相形不足，這將是未來「化礙為愛」的下一個重大挑戰。

網絡上持續流傳著美國ABC電視臺的實境節目What would you do? (你會怎麼做?) 其中的一個單元「當你看到自閉症孩童在餐廳被其他顧客抱怨，你會怎麼做？」劇情安排一組家庭成員在餐廳中用餐，其中一位自閉症孩童，演員刻意表現出自閉症慣有的擾人行為，另一名假裝是餐廳用餐客人的演員

故意以不耐煩的語氣指責父母親沒好好管教自己的孩子，甚至說出：這樣的小孩，家長就不應該帶出門……，這一番話立即引起餐廳內真正的客人群起撻伐，要求指責者離開。

這個橋段換了兩個場景，都是同樣的結局，美國民眾挺身護衛自閉症孩童。事後主持人問其中一





5

位客人：如果他影響到你們呢？太吵啊……翻倒東西……，民眾回答：那又如何？那沒什麼。他們還是得在公共場合中學習，不能一直關在封閉的世界……。

這場測試，讓我們感到欣慰。但如果場景換到臺灣呢？

財團法人高雄市私立樂仁啟智中心主任劉俊賢分享了一個故事：

前些天在臉書看到一位家長投文，說她在圖書館兒童區內念故事書給孩子聽，卻遇到館員來警告不得喧嘩。旁邊一位仗義執言的媽媽說了一番話：這麼貴的設施，結果你們只期待不說話不動的小孩來使用，是什麼意思？

學習同理心對待

我們根深柢固的觀念是在圖書館內要保持安靜，但兒童區的設

計，就是在閱讀者分類的前提下所規劃出讓兒童與家長使用的空間，不刻意喧嘩的音量應該是可以允許的。但館員訓練素質不足或同理心不夠，可能限制或趕走了想使用資源的人。正常的小孩會受到這樣的對待，更何況是心智障礙者呢？

圖書館是獲取資訊的重要場所，對身心障礙的朋友而言更是相當重要的社會資源。但是多數圖書館基於經費、人力，加上觀念的受限，對於身心障礙者的服務距離理想仍有極大落差，尤其智能障礙者在藝文參與或資訊取得方面仍十分欠缺。

圖書館從原本的儲存知識空間進化到多元性服務，也努力為各族群提供服務，自從政府在《殘障福利法》或身心障礙者保護法通過後，公共圖書館非常重視各類族群「知的自由」，但如何操作，成為各圖書館的難題。

- 1 為了協助智能障礙者能過著正常化生活，服務智能障礙者的機構都會積極安排各種社區活動體驗，包括到圖書館。
- 2 看著看不懂的書，智能障礙者會更期待在圖書館有結合多感官的體驗和學習。
- 3 在圖書館沒有完整配套下，機構進行社區融合活動時，為了提升服務對象的學習成效，以及確保不干擾到其他讀者，必須動用大批工作人員與志工陪同。
- 4 生動的場景，可以提升智能障礙者的學習興致。
- 5 互動式的說故事活動讓智能障礙者有參與感。

服務智障者宜配合多感官體驗

美國圖書館協會兒童服務部在1964年就創設「圖書館對特殊兒童服務委員會」，選定兩間公共圖書館做為特殊兒童圖書館示範服務，結果發現對智障兒童施以說故事、多感官資料使用及圖書討論的書目治療最具有回饋性，兒童因此變得更被社會接受，閱讀技巧也明顯增進。因此，美國公共圖書館開始對智能障礙讀者提供專人導覽圖書館、說故事、圖書討論，並利用布偶、創作性戲劇和幻燈片等輔助教具進行多感官體驗的服務。

多數智能障礙者的心智年齡都在幼童階段，甚至合併精神與身體功能障礙，在臺灣，圖書館能夠想像的作法，便是無論年齡大小將他們一率視為幼童對待。偶爾有些圖書館以特案方式，為啟智學校班訪團體提供說演故事，但這樣的服

- 6 軟體服務若也能落實「通用設計」，任何人都可以在圖書館得到滿足。
- 7 無法進行紙本閱讀，利用其他輔具也能達到閱讀成效。
- 8 智能障礙者也希望可以在圖書館中學習使用電腦。



6

務次數極少。

為了協助智能障礙者能過著正常化生活，服務智能障礙者的機構都會積極安排各種社區活動體驗。但在圖書館部分，多數的狀況是智能障礙者團體到館內後只能形式上的翻翻書，因為沒有專屬場域，在公共空間不方便有過多的語言對話，教保人員無法詳細解說，加上擔心動作較大的人不小心毀損了書，所以得隨時保持緊張的心情控場；彼此之間都無法享受到在圖書館內該有的閒情逸致與樂趣。

至於有些家人帶著智能障礙者到圖書館，大都只能選擇待在幼童區翻閱繪本，或和一群小朋友擠身在一起聽故事媽媽說故事。

但試想，一名長得高大的成年人擠身在幼童區，並不時表現出不受規範的行為，不僅其他幼童和家長大都會顯得不自在，甚至離開現場，對智能障礙與其家人而言也顯得難堪。

全國特殊教育學校家長協會

理事長林奇玄表示：智能障礙類的學生對圖書的需求不多，因為閱讀能力不足，如果把娛樂當是選項，能在圖書館進行影音觀賞是符合需求的，但空間設計上必須不干擾其他人。

林奇玄的說法正是絕大多數智能障礙者家長的感受，從過去的經驗，他們從未想過可以奢望孩子能在圖書館中的獲得怎樣的滋養，甚至隱憂孩子對其他人造成干擾。

這樣的心情讓人感覺不捨，其實，閱讀能力不足，透過適宜的活動設計與配套，智能障礙者仍能從中得到教育與享受樂趣。

障礙不是來自個人 而是環境

依據衛生福利部2015第三季的統計，臺灣的身心障礙者有1,14萬8千多人，占總人口數的4.95%，其中智能障礙者有100,171人。這樣的比例不算低，何況實際存在

的數字，往往比正式統計人數還高。尤其隨著人口高齡化，身心退化引發的失智症與心智障礙的人數正逐年攀升。

臺灣在2012年7月開始實施身心障礙鑑定及需求評估新制以核發身心障礙證明，因此運用ICF（「國際健康功能與身心障礙分類系統」International Classification of Functioning, Disability and Health）作為依據。

ICF是世界衛生組織所制定的一套分類系統，這套系統初衷的理念不是要把身心障礙者分門別類，而是把每個人都看成平等，ICF的精神就等於「愛·攜手·服務」；它在乎人的獨特性及差異性，重視環境以及個人的相關因素對自己本身的影響。

定義「障礙者」，不能只端看個人的身心功能狀態，ICF這套系統評估一個人的健康圖像，是由「所處生活世界」中的許多因素與面向組合而成。



舉例來說，行動不便甚至需要靠輪椅或助行輔具的人，一定無法順利進入一棟必須要爬上層層階梯或是跨越很高門檻的建築。舊式的想法：大部分的正常人能夠通過，僅有少數肢體障礙者無法通過，那麼，我們要為這些少數設計「無障礙設施」。但新的想法是，設計者在設計一棟建築時，原就應該讓每一種人都能通過，會造成某些人無法使用，便是環境造成的障礙，而非代表某些人有障礙。

新舊兩種想法有什麼差別？或許有人會說，設計一個無障礙坡道或者服務鈴，就解決了身障者的難題，一樣都是友善的心意。

其實不盡然，當出發點的不同，會讓許多細節，包括心理部分有很大不同的呈現。

根據以上例子來說，若只是無障礙空間的法規，以為設置了一個斜坡道就可以解決輪椅使用者的問題，但輪椅使用者的能力也有很大的不同，坡道過窄、過陡、過長而無轉折停留空間，或者設計了服務鈴卻安裝在輪椅使用者舉手按不到的地方，或者，一棟建築設有導

盲磚，走出建築後，導盲磚的結束點就正好落在危險的交通要道上，這些枝枝節節是制式法規無法一一善顧的。很多看似協助身心障礙者的設計與設施，卻無法真正發揮功用。

因此，對身心障礙者的服務若只是以近乎「施捨」的方式提供，將完全貼近不到真正的需求者，唯有抱持「公平使用」觀念進行軟硬體的设计，才能提供真正的無礙空間。

符合無障礙設計規範的空間，只能能讓身心障礙者比較順利「進到」圖書館，進到館內，他們如何選書、找書、看書、借書等過程，以及就其特殊性的行為有適宜的運用空間，都得以由專人協助評估與設計。

完整的服務設計 要公平使用

劉俊賢主任建議可以參考「通用設計」（或稱泛用設計、全民設計、全方位設計）的原則；這是繼無障礙設計之後提出的一個理

念，也是國內特教界目前推行的一個概念。

通用設計的意義，是指無須改良或特別設計就能為所有人使用的產品、環境及通訊，它所傳達的意思是：若能被功能有障礙的人使用，就更能被所有的人使用。更準確地說，通用設計涵蓋了廣泛的個人喜好及能力，不論使用者的經驗、知識、語言能力或集中力如何，都能很容易了解，並對任何使用者都不會造成傷害或使其受窘。

筆者曾聽見兩位對於圖書館服務意見相左的人在對話，A認為圖書館人力與經費不足是普遍現象，若要為了不到5%的人瓜分大區塊總預算，對一般的大眾不公平。B回應，若有高官要到圖書館，一定整群人簇擁著，所有人員也都會全力配合，一名高官更是「少數」，為何大家就認為理所當然。

立場不同，看法不同，「通用設計」正好提供了解決方法，一套標準因應所有的需求者。當然，完整的「通用設計」不應單指硬體，軟體服務也同樣要建立在相同的原則上。🌀

