

# 加拿大多伦多公共图书馆残障用户服务研究\*

张靖 李晗 林宋珠 吴燕芳 苏靖雯

**摘要** 加拿大多伦多公共图书馆在残障用户服务方面颇有建树。笔者在实地调查的基础上,综合网络调查、文献调查和访谈调查等方式,对其服务政策、服务资源、服务形式、服务管理加以梳理和分析,采用以 IFLA 第 89 号专业报告为框架构建的公共图书馆残障用户服务调查评估指标体系对其作简单的定性评价。结合课题组对广东省公共图书馆残障用户服务调查所反映的国内图书馆残障用户服务的情况,指出多伦多公共图书馆残障用户服务中可为国内业界带来启示或引为借鉴的几个方面:注重残障用户服务管理,注重残障用户服务的基础资源建设,注重残障用户服务细节。表 4。参考文献 24。

**关键词** 公共图书馆 残障用户服务 加拿大 多伦多 《残障人士使用图书馆一览表》

**分类号** G259.711

## Public Library Services for Persons with Disabilities in Canada: The Case of Toronto Public Library

Zhang Jing, Li Han, Lin Songzhu, Wu Yanfang & Su Jingwen

**ABSTRACT** Being the world's busiest urban library system, Toronto Public Library (TPL) is good at and well-known for its services for persons with disabilities. Based on field survey, supported by information gathered through Internet, documents and interviews, this paper sorts, presents and analyzes the policies, resources, forms and management of TPL's services for persons with disabilities. Then this paper makes a qualitative evaluation on those services according to a survey and evaluation index system developed from the IFLA's No. 89 professional report, that is, *Checklist of Access to Libraries for Persons with Disabilities*. In the end, by comparing with the feedbacks of a survey on the public library services for persons with disabilities in Guangdong Province, this paper points out that some of TPL's experiences can be used for reference by the Chinese librarianship, that is, paying attention to the management, basic resources construction and details of services for persons with disabilities. 4 tabs. 24 refs.

**KEY WORDS** Public libraries. Services for persons with disabilities. Canada. Toronto. *Checklist of Access to Libraries for Persons with Disabilities*.

作为北美地区最大的公共图书馆系统,加拿大多伦多公共图书馆(Toronto Public Library, TPL)的历史可以追溯到 1810 年创建的约克市镇的会员图书馆——多伦多图书馆(Toronto Library)、1830 年创建的约克机械学院(York Mechanics' Institute)

图书馆和 1834 创建的士嘉堡市镇的会员图书馆。1882 年,经由 Alderman John Hallam 领导的致力于在多伦多市建立免费公共图书馆运动的推动,安大略省于加拿大国内率先通过了《免费图书馆法案》(Free Libraries Act)。次年,多伦多市和基辅市率

\* 本文系国家社科基金青年项目“公民权视域的社会弱势群体公共信息服务权益研究”(编号:12CTQ011)和 Special Award for Canadian Studies “Comparative Study of Library Rights in Canada and China”的研究成果之一。

通讯作者:张靖,Email:zhangj87@mail.sysu.edu.cn

先建立免费的公共图书馆。1884年,TPL在多伦多机械学院的大楼内正式向公众开放。此后,分馆不断增加,TPL成为北美地区最大的公共图书馆系统<sup>[1]</sup>。目前,TPL拥有98家分馆,覆盖了大多伦多整个区域,年均近两千万用户、外借3.2千万件馆藏,是全球使用率最高的城市图书馆系统<sup>[2]</sup>。

早在1906年,加拿大免费盲人图书馆(Canadian Free Library for the Blind)便在多伦多市建成<sup>[3]</sup>。关注残障用户是加拿大公共图书馆的职业传统。TPL在其主馆——多伦多参考咨询图书馆(Toronto Reference Library)的首层设立了残障用户中心(Centre for People with Disabilities),为残障用户提供专门馆员、特殊设备及馆藏资源,以满足这一社会弱势群体对图书馆的需求,保障其公共信息/文化服务权益。

## 1 TPL 残障用户服务政策

TPL残障用户服务政策包括馆内政策和相关政策法规两部分。

### 1.1 馆内政策

馆内政策即《TPL便利残障用户政策》(*Accessibility for People with Disabilities*)。该政策于2010年生效,其内容涉及TPL各分馆及各部门的运作、一般性服务和特殊服务项目的提供等,对如何在政策制定、馆员与用户交流、馆员及志愿者服务、用户意见反馈、友好服务环境营造、特殊资源和设备提供等图书馆各项事务的开展过程中将残障用户的特殊需求纳入考量加以指导。其中包括了六条特别指导方针:①关于陪同服务的需求;②关于导盲犬等服务动物的需求;③关于服务支持人员的需求;④关于残障人士专用设备的提供;⑤关于服务临时中断的通告;⑥图书馆用户便利服务相关政策的存档及信息公开。该政策为TPL确立了“平等和公平”的服务价值观,要求图书馆的分支机构、工作人员及各项服务对残障用户保持欢迎和鼓励的态度,努力为残障用户提供平等而公平的机会和途径,以方便他们使用图书馆的资源和服务<sup>[4]</sup>。

馆内政策即该图书馆的规章制度,《TPL便利残障用户政策》的制定,一方面体现了TPL规章制度体系的完整性和严密性——在馆藏建设、馆藏组织、馆藏使用、馆藏保护、用户服务等常规性业务工作的制度之外,已有更为具体的残障用户服务制度,另一方面也反映了TPL及其所代表的加拿大公共图书馆对于包括残障用户在内的社会弱势群体的图书馆权利、公共信息/文化服务权益的专业关注与人文关怀。

### 1.2 相关政策法规

除馆内政策外,TPL在提供残障用户服务时,还特别注意参照其他相关政策法规。

《安大略省残障人士便利法案》(*Accessibility for Ontarians with Disabilities Act*)于2005年通过,用以保证安大略省所有公民在商品、服务、设施、居住场所、城市建筑物以及就业等社会活动各方面能够享有平等的机会;希望通过发展、履行和实施法案及特定领域(如客户服务、交通、建筑环境、就业、通讯及资讯科技等)的相关条例,至2025年,使安大略省成为一个更加友好便利、畅通无阻的地方<sup>[5-6]</sup>。

《安大略省条例429/07号:客户服务便利标准》(*Accessibility Standards for Customer Service, Ontario Regulation 429/07*)于2007年通过,是在《安大略省残障人士便利法案》下专门针对客户服务领域制定的标准,适用于所有指定的公共部门以及所有为公众或第三方提供商品或服务且至少有一名雇员的个人或组织。主要包括五个方面的规定:①关于服务政策、实践和程序的确立;②关于服务动物及陪同人员的使用;③关于服务临时中断的通告;④关于服务人员的培训;⑤关于商品或服务提供者的意见反馈程序。公共图书馆属于该标准的适用范围<sup>[7]</sup>。

《关于残障及帮助责任的政策指南》(*Policy and Guidelines on Disability and the Duty to Accommodate*)于2000年修订通过,其前身是1989年安大略人权委员会颁布的《关于残障人士获得帮助的要求之指南》(*Guidelines on Assessing Accommodation Requirements for Persons with Disabilities*)。主要包

括五个方面的内容:①残障的定义及类型,以及如何从社会的角度看待残障问题;②如何判断歧视的出现;③帮助责任的一般原则、法律规定及相关方法等;④关于“过度重负”(undue hardship)<sup>①</sup>的规定,包括不属于过度重负的情况、举证责任规定、可定义为过度重负的因素以及如何将过度重负最小化的建议;⑤对帮助的责任给以规划和实施<sup>[8]</sup>。

《网站内容便利性指南 2.0》(Web Content Accessibility Guidelines 2.0, WCAG 2.0)于 2008 年由万维网联盟(World Wide Web Consortium)发布,取代 1999 年的 WCAG 1.0,为建设视力残障、听力残障、肢体残障及智力残障的人士可读取、可理解的网络站点提供规范性指导。《安大略省残障人士便利法案》中明确要求社会各机构组织在进行网站建设时必须遵守该指南的指导建议,保证残障用户访问网站的便利性<sup>[9-10]</sup>。

馆内政策、图书馆规章制度主要用于规范图书馆自身行为,其内容与要求应与图书馆所属地区的各项法规政策不相违背。TPL 在制定馆内政策时,便充分参照《安大略省残障人士便利法案》、《安大略省条例 429/07 号:客户服务便利标准》等相关政策法规,既确保了《TPL 便利残障用户政策》的合法性,也使得这一馆内政策所关涉的社会弱势群体的图书馆权利、公共信息/文化服务权益更具有保障力。

## 2 TPL 残障用户服务资源

在上述相关政策的规范和指导下,TPL 致力于残障用户平等公平地提供图书馆资源和服务。为达到这一目标,TPL 在服务资源方面投入巨大。以下从建筑设施、特殊馆藏、辅助设备和专门馆员四个方面进行介绍。

### 2.1 建筑设施

TPL 拥有 98 家分馆,笔者未能逐一走访,此处

以其主馆多伦多参考咨询图书馆(以下简称主馆)为例,观察 TPL 的残障用户建筑设施服务资源。

主馆位于多伦多市北部央街(Yonge)789 号。与 TPL 其他分馆一样,主馆不提供停车服务,没有建设专门的停车场;但其附近有公共停车点,停车点有充足的、标记了国际通用标识的残障停车位,停车位靠近图书馆入口,且沿途设置了清晰易读的路标。其入口通道畅通无阻且光线良好,入口地面平整且防滑,大门设有自动开门装置、坡道及电话;自动开门装置的高度适合乘坐轮椅的人士;入口大门和门前空间均足够宽敞,能够允许轮椅进入和回转;安检门禁适合轮椅/助行器或其他移动辅助工具通过。

入门后,有清晰的通往电梯的指示图,电梯内光线良好,设有使用盲人点字法和合成语音的按钮及标识,电梯按钮的高度适合乘坐轮椅的人士使用。

在馆内,整个物理空间设有清晰易读的指示图标识,乘坐轮椅的人士能够取阅书刊的书架、可调节高度的阅览桌和计算机桌、扶手坚固的椅子,且书架之间的走道对于乘坐轮椅的用户畅通无阻。图书馆每一楼层都设置了残障人士专用卫生间,指向残障人士专用卫生间的指示图清晰明了,卫生间门足够宽敞能够允许轮椅进入,卫生间内部空间足够宽敞能够允许轮椅回转且允许使用时将轮椅摆放一侧,卫生间把手及冲水装置、报警装置、洗手盆和镜子的高度均能够方便乘坐轮椅的人士使用。

可见,主馆在馆外、入馆和馆内各处的建筑设施设置上均较为充分地考虑了残障用户的特殊需求,为残障用户提供了一个无障碍的图书馆建筑设施环境。

### 2.2 特殊馆藏

特殊馆藏是图书馆针对不同类型残障用户的特点所建设的能够满足其信息需求的不同载体形态的馆藏。据调查,TPL 现有的特殊馆藏主要包括

① 指为给残障人士提供工作便利条件而使雇主处于非常困难或过度花费的境地。

有声读物<sup>①</sup> (audio books)、口述影像 (descriptive video)、大字本 (large print/large type)、盲文出版物 (braille books, 也称为布莱叶盲文点字书)、带隐藏式字幕的音像资料 (closed and captioned videos and DVDs) 五类<sup>[11]</sup>。其中, 有声读物这一大类中, 除了

MP3、CD 等格式的有声书外, 还包括专供视障人士使用的、附有详细章节段落提示的书刊录音唱片 (talking books) 以及网络有声读物 (eAudiobooks)。表 1 对 TPL 各类特殊馆藏的数量、语种、主题、各分馆分布情况进行了统计。

表 1 TPL 残障用户特殊馆藏基本情况

馆藏情况	有声读物 <sup>[12]</sup>	口述影像 <sup>[13]</sup>	大字本 <sup>[14]</sup>	盲文出版物 <sup>[15]</sup>	带隐藏式字幕的音像资料 <sup>[16]</sup>	
馆藏数量 (种)	31,953	359	19,636	171	9,923	
新近馆藏数量 <sup>②</sup> (种)	25,680	244	10,931	16	9,035	
新近馆藏占馆藏总量百分比	约 80	约 68	约 56	约 9	约 91	
流通馆藏数量 (种)	29,362	352	19,231	146 套	9,508	
流通馆藏占馆藏总量百分比	约 92	约 98	约 98	约 85	约 96	
青少年儿童专藏数量 (种)	4,363	19	160	139	1,924	
青少年儿童专藏占馆藏总量百分比	约 14	约 5	约 0.8	约 81	约 19	
存放分布 (册)	主馆	13,976	281	512	22	3,459
	NYCL <sup>③</sup>	15,644	134	5,097	39	6,015
	其他分馆	平均 11,000	40—60	10—3,000	10—97	1000—2000
	备注	包括网络有声读物 10,331, 各分馆均可提供使用			Lillian H. Smith 分馆藏 97	
语种分布 (册)	英语	28,230	355	19,427	163	9,298
	法语	780	1	175	7	457
	汉语	431				16
	西班牙语	329				27
	其他	225	1			14

由上表可以看出, TPL 在特殊馆藏的建设上具有以下特点。

第一, 新近出版的馆藏数量较多, 馆藏更新速度较快。除盲文出版物外, 其他类别特殊馆藏的新近数量均占到总量的一半以上, 其中有声读物和带隐藏式字幕的音像资料更是占到总量的八成以上。

说明 TPL 在特殊馆藏的建设上具有持续性和稳定性, 这是保障图书馆残障用户服务品质的基础所在。

第二, 注重对新入馆馆藏的报道。TPL 会及时向用户推荐最新馆藏, 其网站设有专栏, 对最新馆藏的内容主题、版本以及各分馆收藏情况进行详

① 相关术语的中文译名主要参考“中国视障文化资讯服务中心”网站 (<http://www.blc.org.cn:4237/home/mw/mwen/index.html>), 下同。

② 指 2000 年后出版发行的馆藏。

③ 北约克中心图书馆 (North York Central Library), TPL 分馆之一。

细介绍。

第三,流通馆藏数量充裕。TPL 九成以上的特殊馆藏均为流通馆藏,而特殊馆藏的馆外流通对于残障用户具有特别重要的意义。如果说无障碍的图书馆建筑设施环境帮助残障用户克服身体障碍,那么包括特殊馆藏馆外流通等在内的其他无障碍考量则更能帮助残障用户克服心理障碍,从而培养他们对图书馆的信任和依赖情感。

第四,关注残障青少年儿童用户、残障小语种用户等双重弱势群体。

### 2.3 辅助设备

为了确保残障用户能够便利地使用图书馆资源及服务,图书馆需为他们准备用于克服行动障碍、资源使用障碍和心理障碍的辅助设备。据调查,TPL 主要针对肢体残障、视力残障和听力残障用户群体提供了 16 种常用的辅助设备<sup>[17]</sup>。表 2 对 TPL 的残障用户辅助设备的辅助性能及各馆配置情况进行了汇总。由表 2 可以看出,TPL 在辅助设备的提供上具有以下特点。

第一,设备配置以主馆和分馆北约克中心图书馆(North York Central Library,以下简称北约克馆)为主。这两个图书馆在 TPL 公共图书馆系统中是残障用户服务的主要承担馆,因此在特殊馆藏和辅助设备方面,均以数量充裕、类别齐全、能够全面有效支持 TPL 残障用户的服务为原则进行建设。其他分馆则根据服务区域的实际服务需求、结合 TPL 总体资源情况进行残障用户辅助设备的合理配置。

第二,配置有相应辅助设备的各分馆,通常在馆内各个功能区域均有辅助设备的提供,以使残障用户可以在艺术展览区、计算机学习中心、会议室、自助借还处、青少年服务区等馆内所有区域无障碍地使用信息资源和服务。

第三,对于诸如磁带播放器、DAISY 播放器等价格低廉且残障用户日常生活中普及度较高或较易获得的辅助设备,TPL 较少提供或不予提供;对于诸如闭路电视放大仪、装有屏幕放大软件的计算机等价格昂贵、残障用户个体难以采购或不易获得

的辅助设备,TPL 重点提供。由此,图书馆资源得以高效分配和利用。

### 2.4 专门馆员

在人力资源方面,TPL 主要分三种情况支持残障用户服务。首先,所有馆员均需参加专业培训,掌握与残障用户沟通、为残障用户使用图书馆资源和服务提供帮助的基本技巧。其次,由接受过专门训练、具有相应资格的馆员负责残障用户专门服务项目。再次,在主馆的残障用户服务中心,由专门馆员负责向残障用户提供专门服务。

专门馆员的主要职责包括:策划残障用户专门服务项目并在公共服务助理的协助下实施各项目;负责面向残障用户及其亲友、护理人员的馆藏建设。专门馆员必须拥有图书馆学或信息管理专业硕士学位,且具备为残障用户服务的知识与技能。除专门馆员外,TPL 还设置了公共服务助理岗位,以协助专门馆员实施残障用户专门服务项目。公共服务助理需至少拥有高中文凭,且具备为残障用户服务的知识与技能。

## 3 TPL 残障用户服务形式

除日常服务外,TPL 还为残障用户提供了移动图书馆、手语翻译、罚款豁免、听障用户专用电话等专门服务项目<sup>[18]</sup>。

### 3.1 移动图书馆服务

为了使行动不便的残障用户能够使用图书馆,TPL 开展了“图书馆至家服务”(home library service)、“图书馆至医院服务”(hospital service)、“图书馆至敬老院服务”(seniors home service)以及“流动书车服务”,为不同情况的行动不便用户提供移动图书馆服务。表 3 对 TPL 移动图书馆服务的服务人群、申请方式、服务流程及内容进行了汇总。

### 3.2 其他专门服务项目

在获取图书馆资源或服务时需要该项帮助的残障用户可向 TPL 申请该项服务。用户可采用直

表 2 TPL 残障用户辅助设备基本情况

适用群体	设备名称	功能	配置该项设备的分馆数量 (占分馆总数的比率)
肢体 残障 用户	书籍支撑架 (books stands)	帮助手臂活动困难的用户阅读时支撑书籍	6(6%)
	翻书器 (page turner)	帮助双手活动不便的读者阅读时翻页	12(12%)
	用轮椅者专用设备 (wheelchair accessible furniture)	保证书桌等设施下方有足够的空间,使轮椅使用者能够自如停靠;主要包括可调节高度的书桌等	24(24.5%)
	馆内轮椅 (wheelchair for in-library use)	图书馆一般不直接提供轮椅,而通过配备无障碍通道、专用书桌等为轮椅用户在馆内活动提供方便;有些分馆可能没有配备相应的专用设备,但允许用户使用轮椅在馆内活动	95(96.9%)
视力 残障 用户	盲文打印机 (Braille printer)	以盲文形式呈现打印内容	2(2%)
	盲文打字机 (Braille writer)	以盲文形式输出打字内容	2(2%)
	磁带播放器 (cassette players)	用于收听磁带式有声读物	3(3%)
	闭路电视放大仪 (CCTV-print magnifier)	放大印刷品内容,并在电子屏幕上显示,最高放大倍数为 50;方便近/弱视用户阅读	8(8%)
	配有库兹韦尔 1000 及扫描仪的计算机 (computer with Kurzweil 1000 software and scanner)	通过扫描仪对印刷资料进行收集,存储到计算机设备中,由库兹韦尔 1000 软件进行人声朗读	1(1%)
	装有屏幕阅读软件 JAWS 的计算机 (computer with screen reader JAWS)	装有屏幕阅读软件的计算机能够人声朗读文档和网页内容;该软件通过键盘操作	3(3%)
	装有屏幕放大软件的计算机 (computer with screen magnification software)	该软件能放大计算机显示屏上的内容	87(88.8%)
	放大镜 (magnifiers, hand held or stand)	各种型号的放大镜	55(56%)
听力 残障 用户	DAISY 播放器 (digital accessible information system players)	播放 DAISY 有声书及其他格式的有声书	不提供
	收音助听器 (FM listening system)	通过 FM 频率播放麦克风收录到的声音;需要用户自带耳机设备	1(1%)
	TTY 电话机 (TTY telephone)	帮助用户通过打字的方式与他人交流	2(2%)
	装有字幕解读器的电视机 (TV with closed caption decoder)	字幕解读器用于在无自动字幕显示的电视机屏幕上同步显示音像资料的字幕	1(1%)

表3 TPL 移动图书馆服务情况

	图书馆至家服务	图书馆至医院服务	图书馆至敬老院服务	流动书车服务
服务人群	因年龄、疾病或身体残障等原因行动受限在家超过三个月者	活动范围被长时间限制在医院的病人及其家属、医院员工	因年龄、疾病或身体残障等原因行动受限在敬老院者	多伦多居民
服务内容	馆藏借还	与医院合作建立阅览室	馆藏借还	图书借还,馆员服务
服务申请	网站或电话申请	在医院内自由阅览	网站或电话申请	无需申请
服务流程	用户申请借阅馆藏——用户所属地区分馆馆员代为从馆藏所在馆借出并打包——馆员通过邮寄或亲友代取方式将打包馆藏提供给用户——用户使用馆藏——归还馆藏	①TPL 负责在合作医院设置专门阅览室放置馆藏——病人及其家属、医院员工自由利用 ②流动书车服务	同图书馆至家服务	流动书车根据需求情况将各类馆藏资源送至多伦多的各个街区和站点——多伦多居民在流动书车内接受馆藏借阅、馆员咨询服务

接到访分馆或电话两种方式申请,但需注意申请时间应尽早,因为图书馆需要有一定的时间为该项服务作准备。通过申请的用户在约定时间到馆后,图书馆将为其安排专业人员在用户利用图书馆各类服务项目或馆藏资源时提供现场手语翻译服务。此外,虽然馆内大部分导引信息均已注有相应的国际通用标识,但若用户有特别需求,各分馆也可安排专业人员为其提供手语翻译服务。

残障用户因超期归还馆藏原因出现需要缴纳费用的情况时,可通过罚款豁免服务申请免除缴纳罚款。用户填写申请表单,说明自身情况,并提供权威机构或医生的证明,即可享受这一服务。

主馆和北约克馆还提供听障用户专用电话服务。听障用户可以通过电话接受参考咨询服务和预约服务。

#### 4 TPL 残障用户服务管理

TPL 在残障用户服务管理方面,除制定相关政

策并付诸实施外,其特色之处还包括将主馆和北约克馆定位为残障用户服务主要承担馆,在主馆首层设立了残障用户中心,进行形式多样的服务宣传,开展广泛的社会合作等。

##### 4.1 指定残障用户服务主要承担馆

TPL 是一个拥有 98 家分馆的公共图书馆系统,其主馆和北约克馆是主要的残障用户服务承担馆。这两家分馆同时也是多伦多地区和北约克地区的两个地区性中心图书馆。TPL 为这两家分馆提供了更多的支持,使这两个馆拥有更充分的建筑设施、特殊馆藏、辅助设备以及专门馆员等残障用户服务资源。主馆和北约克馆也以其地区性中心图书馆的辐射和支持功能,为两个地区乃至整个大多伦多地区的图书馆残障用户服务提供保障。

主馆的首层还设立了残障用户中心(Centre for People with Disabilities),通过专业馆员、专门服务项目、特殊馆藏和辅助设备为残障用户提供高品质的专业服务。这种设立专门服务中心的方式,体

现了 TPL 对残障用户的尊重与关注。

## 4.2 服务宣传

TPL 主要采用馆刊、博客、官方网站、社交网站等途径宣传图书馆,其中包括对 TPL 残障用户服务的宣传。

TPL 馆刊 *What's On* 为季刊,每一期都设有“残障用户便利服务”版块,通过分馆介绍、移动图书馆服务宣传、特殊馆藏推介以及听障用户专用电话参考咨询服务说明向现实的或潜在的图书馆残障用户推广其便利残障用户的服务<sup>[19]</sup>。

2011 年 4 月,TPL 在其网站上开通了残障用户便利服务博客(Accessibility Services Blog)。图书馆通过这一平台向公众发布 TPL 残障用户便利服务相关的最新信息以及服务推广,与此同时,残障用户通过这一平台向图书馆反馈意见和建议<sup>[20]</sup>。

作为 TPL 提供信息资源及服务的重要途径之一,TPL 在其官网设计上也充分考虑了残障用户使用的便利性。依照《WCAG 2.0》以及《安大略省残障人士便利法案》的相关规定,TPL 官网遵循便利原则,以保障残障用户对于官网的便利使用。具体包括以下几点。第一,在网页结构上,利用语义结构的原理,突出标题、列表、链接栏等内容,以便在用户浏览网页时起到明显的导航作用;尽量减少表格的使用;每一个网页都设有“跳过导航”的选项,方便用户浏览网页时突出该网页的文本内容。第二,在文本内容及可读性上,网站的所有文本内容都是以机器可读格式录入的,用户可根据自身需求对网页内容进行缩放、改变格式以及复制等操作;网站采用了高于《WCAG 2.0》规定标准的对比度,以更好地区分文本与网页背景;网站所有的非装饰性图片都带有嵌入式的属性键,保证图片能够与各类型的屏幕阅读器兼容;同时在文本内容上,TPL 尽量采用平实易懂的表达方式,方便有阅读障碍或认知困难的用户理解。第三,在技术支持上,TPL 官网尽量确保用户的每一项操作都可以通过键盘完成,如果某些操作确实难以通过键盘实现,TPL 也会尽量提供替代方案<sup>[21]</sup>。

## 4.3 社会合作

TPL 图书馆之友(Friends of Toronto Public Library)以及凯瑟琳及马克斯韦尔·米恩基金会(Catherine and Maxwell Meighen Foundation)是 TPL 重要的社会合作对象。二者均对 TPL 的残障用户服务有所支持。此外,在残障用户服务方面,TPL 还与加拿大全国盲人协会(Canadian National Institute for the Blind,CNIB)以及多伦多地区多家医院进行合作。

### 4.3.1 TPL 图书馆之友的“图书的归宿”(book ends)义卖活动与残障用户服务资助<sup>[22]</sup>

TPL 图书馆之友是通过募集资金及组织志愿活动以支持 TPL 购买资源、开展各项服务项目的志愿者组织。每年捐赠 15 加元,且参与一定的志愿活动,所有公民都可以申请成为该组织的志愿者。

TPL 图书馆之友设有“图书的归宿”(book ends)项目。该项目通过定期举行义卖活动获得收入,以专门资助 TPL 的残障用户服务。图书馆之友的志愿者将 TPL 各分馆捐赠或剔除的图书、CD 等馆藏进行集中,定期在各地分馆举行义卖,居民可以在临近的分馆以十分优惠的价格买到各类图书资料,而活动收益又可用于 TPL 的残障用户服务。

### 4.3.2 凯瑟琳及马克斯韦尔·米恩基金会与移动图书馆服务资助

凯瑟琳及马克斯韦尔·米恩基金会是多伦多的一家私人福利慈善机构,主要向教育、健康、社会福利、社区服务等社会机构或活动项目提供资助。该基金会是 TPL 基金会的重要合作伙伴之一。1997 年双方建立了资助关系,TPL 为残障用户开展的移动图书馆服务是其主要资助项目。移动图书馆服务项目中的图书馆至家服务和流动书车服务所需的特殊馆藏以及人员、设备等花销都得到了该资金的大力支持。

### 4.3.3 多伦多地区多家医院与图书馆至医院服务

TPL 与加拿大儿童医院、河谷医院、多伦多康复医院、新宁医院等多家医院合作,使活动范围被长时间限制在医院的病人及其家属、医院员工能够

获得图书馆的资源和服务。

#### 4.3.4 与加拿大全国盲人协会合作<sup>[23]</sup>

1918年,为了照顾在第一次世界大战中致盲或视力受损士兵的需要,加拿大全国盲人协会(CNIB)成立。CNIB目前已成为保障加拿大盲人或视力残障人士享有学习知识、技巧、参与社会生活权利的全国性慈善机构及志愿者组织,其提供的服务帮助从最初的收留救济、就业帮助扩展到公众教育、康复训练、健康咨询、图书馆服务等。

TPL、CNIB及其他社会机构合作建成的CNIB图书馆已发展成为加拿大最大的盲人图书馆。该图书馆拥有超过8万册的馆藏。作为CNIB的重要合作伙伴,TPL与CNIB在馆际互借、馆员培训等项目上开展了合作共享。

## 5 TPL 残障用户服务评价、经验与启示

### 5.1 服务评价

2005年,国际图联(IFLA)出版了第89号专业报告《残障人士使用图书馆一览表》(Checklist of Access to Libraries for Persons with Disabilities,以下简称《IFLA89号报告》)<sup>[24]</sup>,为各类型图书馆提供了一种实践工具,从图书馆建筑、馆藏资料、服务与沟通等方面评估图书馆对于残障人士的易用性水平,并给出提高易用性的建议。笔者以这一文献为基础,结合其他相关文献,构建了如表4所示的公共图书馆残障用户服务调查评估指标体系,以用于简单定性评价TPL的残障用户服务。

表4 TPL 残障用户服务评价

公共图书馆残障用户服务调查评估指标体系				TPL 残障用户 服务评价
代码	一级指标	二级指标	三级指标	
1.	设施			
1.1		馆外		
1.1.1			设有自动开门装置、坡道及电话的易进入大门	符合
1.1.2			充足的、标记了国际通用标识的残障停车位	符合
1.1.3			停车位靠近图书馆入口	符合
1.1.4			清晰易读的路标	符合
1.1.5			畅通无阻的、光线良好的入口通道	符合
1.1.6			平整且防滑的入口地面	符合
1.1.7			阶梯旁设有防滑的、坡面平缓且带有扶手的坡道	不明
1.1.8			坡道两边均设有扶手	不明
1.1.9			听觉障碍用户能够使用的门禁电话	不符
1.2		入馆		
1.2.1			能够允许轮椅回转的足够宽敞的门前空间	符合
1.2.2			能够允许轮椅进入的足够宽敞的入口大门	符合
1.2.3			乘坐轮椅的人士能够触碰的自动开门装置	符合
1.2.4			无门阶(方便轮椅出入)	符合
1.2.5			玻璃门上贴有提醒视障人士注意的标志	不明
1.2.6			轮椅/助行器或其他移动辅助工具能够通过的安检门禁	符合

续表

公共图书馆残障用户服务调查评估指标体系				TPL 残障用户 服务评价
代码	一级指标	二级指标	三级指标	
1.2.7			标识了对比色的楼梯和台阶	不明
1.2.8			通往电梯的指示图	符合
1.2.9			电梯内光线良好,设有盲人使用的点字法及合成语音的按钮及标识	符合
1.2.10			乘坐轮椅的人士能够触碰的电梯按钮	符合
1.3		馆内		
			(物理空间应:)	
1.3.1			设有清晰易读的指示图标识	符合
1.3.2			设有乘坐轮椅的人士能够取阅书刊的书架	符合
1.3.3			各处均设有可调节高度的阅览桌和计算机桌	符合
1.3.4			设有扶手坚固的椅子	符合
1.3.5			书架之间的走道畅通无阻	符合
1.3.6			设有视听两用的火警装置	不明
1.3.7			有受过训练的、能在紧急情况下帮助用户员工	符合
			(至少设有一个供残障人士使用的卫生间:)	
1.3.8			设有指向残障人士专用卫生间的清晰的指示图	符合
1.3.9			能够允许轮椅进入的够宽的卫生间门,能够允许轮椅回转的足够宽敞的空间	符合
1.3.10			能够允许轮椅摆放一侧的足够宽敞的卫生间内部空间	符合
1.3.11			乘坐轮椅的人士能够使用的卫生间把手及冲水装置	符合
1.3.12			乘坐轮椅的人士能够碰触的卫生间报警装置	不明
1.3.13			洗手盆和镜子的高度适宜	符合
			(流通台应:)	
1.3.14			是可调节的	不明
1.3.15			为听觉障碍用户设置感应闭路系统	不明
1.3.16			为年长用户及残障用户设置适用的座椅	符合
1.3.17			设有可使用的自助服务流通设备	不明
			(咨询/信息台应:)	
1.3.18			是可调节的	不明
1.3.19			在等待区域设置有组织的排队系统	符合
1.3.20			为年长用户及残障用户设置适用的座椅	符合
1.3.21			为听觉障碍用户设置感应闭路系统	不明

续表

公共图书馆残障用户服务调查评估指标体系				TPL 残障用户 服务评价
代码	一级指标	二级指标	三级指标	
			(儿童部门应:)	
1.3.22			设有指向儿童部门的清晰的指示图	符合
1.3.23			设有导向儿童部门的触觉黄线	不明
1.3.24			书架之间的走道畅通无阻	符合
1.3.25			拥有可使用的有声读物及其他特殊媒体	符合
1.3.26			拥有残障儿童能够使用的电脑	不明
1.3.27			设有乘坐轮椅的人士能够取阅书刊的书架和图画书 装具	符合
			(阅读障碍、听觉障碍及其他残障用户相关部门应:)	
1.3.28			图书馆员工了解各种不同残障并知道如何为不同残 障用户提供服务	符合
1.3.29			位于图书馆中心区,提供有声读物及其他适用于阅读 障碍用户的资料	符合
1.3.30			设有导向这一特殊部门的触觉黄线	不明
1.3.31			设有清晰的标识	符合
1.3.32			设有磁带录音机、光盘播放器、DAISY 播放器及其他 设备以配合视听馆藏的使用	符合
1.3.33			设有放大镜、照明放大镜、电子阅读器或闭路电话等 设备	符合
1.3.34			在计算机上配备为阅读障碍和认知障碍用户设计的 屏幕适配器及软件	符合
2.	馆藏			
2.1		特殊媒体		
2.1.1			有声图书、有声报纸和有声期刊	符合
2.1.2			大字读本	符合
2.1.3			简易读本	符合
2.1.4			点字读本	符合
2.1.5			带有字幕和/或手语的视频/光盘读本	符合
2.1.6			电子读本	符合
2.1.7			触觉图画读本	符合
2.2		计算机		
2.2.1			公用计算机应是可以使用的	符合

续表

公共图书馆残障用户服务调查评估指标体系				TPL 残障用户 服务评价
代码	一级指标	二级指标	三级指标	
2.2.2			提供关于计算机和适应装置的快速可靠的技术支持	符合
2.2.3			员工受过训练,能够提供现场支持	符合
2.2.4			指定适用于乘坐轮椅用户的计算机工作站	符合
2.2.5			设有适合动作缺陷用户使用的键盘或键盘膜	符合
2.2.6			指定配备了屏幕阅读程序、放大装置、合成语音装置的计算机	符合
2.2.7			指定配备了适用于诵读困难用户的拼字法和其他指导软件的计算机	符合
3.	服务			
3.1		受训员工		
3.1.1			图书馆的易用性应被清楚界定为管理职责	符合
3.1.2			指定一名员工作为与残障群体及支持机构联络的专员	不明
3.1.3			所有员工了解各种不同残障并知道如何最好地为不同残障用户提供帮助	符合
3.1.4			员工应与残障用户直接沟通而不是通过看护者间接沟通	符合
3.1.5			员工应接受相应的培训	符合
3.2		特殊服务		
3.2.1			为不能到馆的用户提供上门服务	符合
3.2.2			为居住在看护机构的用户提供延伸服务	符合
3.2.3			为阅读障碍用户提供朗读服务或为他们将文本扫描存入配备了屏幕阅读器的计算机中	符合
3.2.4			为阅读障碍用户提供定期的咨询服务	符合
3.2.5			设有视觉障碍、阅读障碍用户能够使用的网站	符合
3.3		服务导引		
3.3.1			为有特殊需求的个人和群体提供图书馆导引	符合
3.3.2			为不同残障群体提供不同格式的导引信息	符合

如上表所示,该指标体系主要从图书馆无障碍设施、特殊馆藏以及特殊服务三个方面对图书馆的残障用户服务情况进行评估。在所有被评估的79个指标中,TPL总共有63项指标达标,15项指标因调查限制情况不明,1项指标未达标<sup>①</sup>。在整体指标中,达标率为80%;而在笔者能够获得信息进行评估的64个指标中,达标率为98%。足以说明TPL的残障用户服务品质相当出色。

## 5.2 经验与启示

2012年8月,笔者采用同样的指标体系设计了调查问卷,对广东省17家市级以上公共图书馆<sup>②</sup>进行了残障用户服务调查。调查显示,即使是目前国内公共图书馆事业较为发达的广东省,其公共图书馆在残障用户服务方面仍有较大改善空间。具体体现在:对细节性指标注重不够;在馆内的残障用户无障碍设施设置上考虑较馆外细致;在保障残障用户能够不受限制地进入并在馆内活动的基础之上,还应考虑如何保障残障用户在馆内舒适地接受所需服务;特殊媒体资料的收藏与否及收藏种

类情况均不理想;生理残障用户的计算机服务需求、网站服务需求未受重视;在无障碍设施、特殊馆藏的基础之上还应为生理残障用户提供更为全面专业的特殊服务<sup>③</sup>。

TPL残障用户服务的诸多经验,可为国内业界带来启示。

第一,注重残障用户服务管理。如制定残障用户服务馆内政策;指定残障用户服务主要承担馆,通过资源共享以有限的资源最大限度实现全面而高质的服务;指定专门馆员负责残障用户专门服务项目;通过广泛的社会合作争取更多的资源。

第二,注重残障用户服务的基础资源建设。如馆外—入馆—馆内全方位无障碍的图书馆建筑设施环境设计;持续而稳定的特殊馆藏建设。

第三,注重残障用户服务细节。如采用多种途径宣传服务;保证充裕的流通馆藏数量;关注残障青少年儿童用户、残障小语种用户等双重弱势群体;提供多种类型的残障用户专门服务项目。

## 参考文献

- [1] Toronto Public Library. History of Toronto public library[EB/OL]. [2012-07-30]. <http://www.torontopubliclibrary.ca/about-the-library/library-history/>.
- [2] Toronto Public Library. About the library[EB/OL]. [2012-07-30]. <http://www.torontopubliclibrary.ca/about-the-library/>.
- [3] Stewart W W. The encyclopedia of Canada, Vol. IV[M]. Toronto: University Associates of Canada, 1948: 76-81.
- [4] Toronto Public Library. Accessibility for people with disabilities[EB/OL]. [2012-10-10]. <http://www.torontopubliclibrary.ca/terms-of-use/library-policies/accessibility-people-disabilities.jsp>.
- [5] e-Laws (Service Ontario). Accessibility for ontarians with disabilities act, 2005[EB/OL]. [2012-10-20]. [http://www.e-laws.gov.on.ca/DBLaws/Statutes/English/05a11\\_e.htm](http://www.e-laws.gov.on.ca/DBLaws/Statutes/English/05a11_e.htm).
- [6] Ontario Chinese Restaurant & Food Services Association. 安省便利残障人士法案[EB/OL]. [2013-1-5]. <http://www.ocrfa.ca/>

① TPL分馆众多,各分馆在残障用户服务水平以及服务重点上存在差异。表4中的评价列主要根据主馆和北约克馆的情况得出。

② 佛山市图书馆、珠海市图书馆、东莞图书馆、惠州慈云图书馆、肇庆市图书馆、省立中山图书馆、广州少年儿童图书馆、广州图书馆、深圳图书馆、汕头图书馆、潮州市图书馆、梅州剑英图书馆、河源市图书馆、湛江市图书馆、茂名图书馆、韶关图书馆、清远市图书馆

③ 详见张靖等《广东省公共图书馆残障用户服务调查》,图书馆建设。

- www.ocfa.com/accessibility/text/text.html. (Ontario Chinese Restaurant & Food Services Association Act of accessibility for Ontarians with disabilities[EB/OL]. [2013-1-5]. <http://www.ocfa.com/accessibility/text/text.html>.)
- [7] e-Laws (Service Ontario). Ontario regulation 429/07[EB/OL]. [2013-1-5]. [http://www.e-laws.gov.on.ca/html/source/regs/english/2007/elaws\\_src\\_regs\\_r07429\\_e.htm](http://www.e-laws.gov.on.ca/html/source/regs/english/2007/elaws_src_regs_r07429_e.htm).
- [8] Ontario Human Rights Commission. Policy and guidelines on disability and the duty to accommodate[EB/OL]. [2013-1-5]. [http://www.ohrc.on.ca/sites/default/files/attachments/Policy\\_and\\_guidelines\\_on\\_disability\\_and\\_the\\_duty\\_to\\_accommodate.pdf](http://www.ohrc.on.ca/sites/default/files/attachments/Policy_and_guidelines_on_disability_and_the_duty_to_accommodate.pdf).
- [9] Web content accessibility guidelines 2.0[EB/OL]. [2013-02-05]. <http://w3c.andtoo.net/wcag20zh.htm>.
- [10] 图研参考. 网络内容可访问性指南(WCAG)2.0[EB/OL]. [2013-02-03]. [http://www.nlc.gov.cn/newtsgj/gtqk/tyck/2008nzml/102/201012/t20101201\\_23331.htm](http://www.nlc.gov.cn/newtsgj/gtqk/tyck/2008nzml/102/201012/t20101201_23331.htm). (Tu Yan Can Kao. Web content accessibility guidelines 2.0[EB/OL]. [2013-02-03]. [http://www.nlc.gov.cn/newtsgj/gtqk/tyck/2008nzml/102/201012/t20101201\\_23331.htm](http://www.nlc.gov.cn/newtsgj/gtqk/tyck/2008nzml/102/201012/t20101201_23331.htm).)
- [11] Toronto Public Library. Collections for people with disabilities[EB/OL]. [2013-01-06]. <http://www.torontopubliclibrary.ca/accessibility/collections/>.
- [12] Toronto Public Library. Audiobooks[EB/OL]. [2013-01-12]. <http://www.torontopubliclibrary.ca/search.jsp?N=37920&Ntt=>.
- [13] Toronto Public Library. Video recordings for people with visual disabilities[EB/OL]. [2013-1-12]. [http://www.torontopubliclibrary.ca/search.jsp?N=37907&Ne=37864&Ns=p\\_pub\\_date\\_sort&Nso=1&Ntk=Subject\\_Search\\_Interface&Ntt=Video+recordings+for+people+with+visual+disabilities](http://www.torontopubliclibrary.ca/search.jsp?N=37907&Ne=37864&Ns=p_pub_date_sort&Nso=1&Ntk=Subject_Search_Interface&Ntt=Video+recordings+for+people+with+visual+disabilities).
- [14] Toronto Public Library. Large print book[EB/OL]. [2013-01-12]. <http://www.torontopubliclibrary.ca/search.jsp?N=37859&Ntt=>.
- [15] Toronto Public Library. Braille book[EB/OL]. [2013-01-12]. [http://www.torontopubliclibrary.ca/search.jsp?N=37952&Ns=p\\_pub\\_date\\_sort&Nso=1](http://www.torontopubliclibrary.ca/search.jsp?N=37952&Ns=p_pub_date_sort&Nso=1).
- [16] Toronto Public Library. Video recordings for the hearing impaired[EB/OL]. [2013-01-12]. [http://www.torontopubliclibrary.ca/search.jsp?Erp=50&N=4293411294&No=850&Ns=p\\_pub\\_date\\_sort&Nso=0](http://www.torontopubliclibrary.ca/search.jsp?Erp=50&N=4293411294&No=850&Ns=p_pub_date_sort&Nso=0).
- [17] Toronto Public Library. Toronto reference library[EB/OL]. [2013-01-06]. <http://www.torontopubliclibrary.ca/branch-detail.jsp?Entt=RDMLIB018&R=LIB018&eT=3>.
- [18] Toronto Public Library. Services for people with disabilities[EB/OL]. [2013-01-06]. <http://www.torontopubliclibrary.ca/accessibility/accessibility-services/>.
- [19] Toronto Public Library. Print publications[EB/OL]. [2013-02-07]. <http://www.torontopubliclibrary.ca/print-pubs/>.
- [20] Toronto Public Library. Accessibility services blog[EB/OL]. [2013-01-06]. <http://torontopubliclibrary.typepad.com/accessibility-services/>.
- [21] Toronto Public Library. Website accessibility[EB/OL]. [2013-01-06]. <http://www.torontopubliclibrary.ca/accessibility/web-accessibility/>.
- [22] Toronto Public Library. Friends of the library[EB/OL]. [2013-01-06]. <http://www.torontopubliclibrary.ca/support-us/friends/>.
- [23] Canadian National Institute for the Blind. Partners program[EB/OL]. [2013-02-03]. <http://www.cniblibrary.ca/iguana/www.main.cls?surl=partnersprogram>.

本刊启事

## 关于启用新域名和邮箱的通知

《中国图书馆学报》已经启用新的网站域名(www.jlis.cn)和邮箱(jlis.cn@nlc.gov.cn),欢迎惠存和使用。www.ztxb.net.cn 域名和 tsgxb@nlc.gov.cn 邮箱将停止使用。由此给您带来的不便敬请谅解!为达到最佳显示效果,建议使用火狐或 google 浏览器登录本刊网站。

## 本刊征订信息

《中国图书馆学报》是首批国家社会科学基金资助的图书情报学领域专业期刊,由文化部主管、中国图书馆学会和中国国家图书馆共同主办。每年6期,逢单月15日出版。面向国内外公开发行,全国邮局均可订阅,中国国际贸易图书总公司负责国外发行。国内代号2-408,国外代号 BM184。

每册单价26元,全年156元。欢迎广大读者订阅。

通过本刊编辑部订阅者,全年整订可享受8.5折优惠(含邮寄费),单册零购可享受免费邮寄服务。

邮购汇款地址:北京市西城区文津街7号,中国图书馆学报编辑部。

邮编:100034。

请订阅者在汇款单上注明订阅者姓名、地址、邮编、所购期次、份数。

电话:010-88545234

邮箱:jlis.cn@nlc.gov.cn

《中国图书馆学报》编辑部

[24] Birgitta I, Gyda Skat N. Checklist of access to libraries for persons with disabilities[R]. The Hague, IFLA Headquarters, 2005.

张 靖 中山大学资讯管理学院副教授。

通讯地址:广州大学城外环东路132号中山大学北学院楼A、B栋资讯管理学院。邮编:510006。

李 晗 林宋珠 吴燕芳 苏靖雯 中山大学资讯管理学院本科生。通讯地址同上。

(收稿日期:2013-02-07;修回日期:2013-03-29)