

香港高校图书馆残障读者服务调查研究

□王亚平*

摘要 通过网络调查了香港“教资会”资助下的8所高校图书馆残障读者服务现状,就其无障碍网页设计、网站残障读者服务导航、残障读者无障碍设施建设及残障读者额外援助四方面进行了分析与总结,论述了香港高校图书馆残障读者服务对内地高校图书馆的五点启示。

关键词 香港 高校图书馆 残障读者服务

分类号 G252

DOI 10.16603/j.issn1002-1027.2016.05.014

1 引言

近年来,随着我国国家政策和社会文明的推进,普通高校录取残障学生的数量在逐年增加。据《中国残疾人事业发展统计公报》显示,在“十二五”(2011—2015年)期间,全国普通高等学校当年录取残疾人数量分别为7150、7229、7538、7864和8508名^[1]。目前,在发达国家或地区高校图书馆中,无障碍服务已形成一种理念和普遍共识。而在我国内地,高校图书馆残障读者服务无论在理论还是实践方面都还十分欠缺。根据调查,在网站设计方面,内地很少有高校图书馆设“残障读者服务”或“无障碍服务”相关栏目;在服务内容方面,也很难找到有关高校图书馆对残障读者服务的具体政策或措施;在研究文献方面,笔者用“高校图书馆+残疾”和“高校图书馆+残障”为主题在中国知网和维普数据库进行检索,检出的文献也寥寥无几。基于此,在充分调研国内外高校图书馆残障读者服务现状的基础上,以该服务发展较成熟的香港“教资会”资助下的8所高校图书馆为调研对象,发现其亮点和经验,以为内地高校图书馆残障读者服务提供参考和借鉴。

2 香港高校图书馆残障读者服务现状

2016年3月8日至31日,笔者对“教资会”资助下的8所高校图书馆残障读者服务现状展开调研,具体对象为:香港大学图书馆^[2]、香港中文大学图书馆^[3]、香港科技大学图书馆^[4]、香港理工大学图书

馆^[5]、香港城市大学图书馆^[6]、香港浸会大学图书馆^[7]、香港岭南大学图书馆^[8]、香港教育学院图书馆^[9]。

2.1 无障碍网页设计

无障碍网页是指特别针对残疾人士的需要,使用者纵使能力不一,也能轻易使用网页所提供的咨询和服务,其主要原则不在于网站是否“能让人搜得到”,而在于网站是否为所有人而设计,不论这些人是谁或他们通过什么途径上网^[10]。香港政府特别重视本地企业和机构的无障碍网页设计,为此,自2013年起,政府咨询科技总监办公室携手平等机会委员会合办一年一度的“无障碍网页嘉许计划”^[11],旨在表扬企业及机构在其网站及流动应用程序采用无障碍设计。香港“教资会”资助下的8所高校图书馆均进行了不同程度的无障碍网页设计,如香港大学图书馆、香港中文大学图书馆及香港城市大学图书馆使用较大字体和高对比度色谱来设计网站,提供让使用者放大字体的功能,从而方便残疾人士浏览与阅读;香港科技大学图书馆网页设计符合万维网联盟(W3C)网页易读性倡议(WAI)第一阶段的指导方针;香港岭南大学图书馆尽力确保网站设计符合W3C《无障碍网页内容指引》(WCAG)2AA级别标准。更值得一提的是,香港大学图书馆和香港理工大学图书馆分别获得了2015年“无障碍网页嘉许计划”的金奖和银奖,香港中文大学图书馆、香港理工大学图书馆和香港大学图书馆获得了2016年

* 通信作者:王亚平,ORCID:0000-0002-4304-0067, yanann26@163.com。

“无障碍网页嘉许计划”金奖,岭南大学图书馆获得了2016年“无障碍网页嘉许计划”银奖,值得其他高校图书馆学习。

2.2 网站残障读者服务导航

网站残障读者服务导航即方便残障读者快速地查找与浏览与自己相关的服务内容,又有利于残障读者服务的可持续性和良性发展。“教资会”资助下的8所高校图书馆网站均设有残障读者服务导航,点击进去可查看详细的有关服务设施及内容的介绍,只是具体设置位置和叫法有所不同(见表1)。

表1 “教资会”资助下的八大高校图书馆
残障读者服务导航设置

图书馆	残障读者服务导航设置及叫法
香港大学图书馆	在其主页找到“Branches & Service Area”栏目,依次点击“Main Library”→“Facilities & Services”,可看到“Study Places”栏目,点击其下面的“Find out more about the facilities available”链接,即可看到“Special Room For Visually Impaired Students”导航。
香港中文大学图书馆	点击主页“Using the Library”栏目,即可看到“Barrier Free Facilities & Services”导航。
香港科技大学图书馆	点击主页“Services & Information”栏目下的“Services A - Z”,在A类服务下即可看到“Accessibility Services”导航。
香港理工大学图书馆	点击主页“USER PRIVILEGES”栏目,即可在其“STUDENTS”栏目下看到“Students with Special Needs”导航。
香港城市大学图书馆	点击主页“Service”栏目下的“more”,即可看到“Services for Students with Special Needs”导航。
香港浸会大学图书馆	点击主页“Facilities”栏目,即可看到“Support for Users with Disabilities”导航。
香港岭南大学图书馆	点击主页“Facilities”栏目,即可看到“Facilities for Visually Impaired Patrons”导航。
香港教育学院图书馆	点击主页“服务与设施”栏目,即可看到“残疾人士设施”导航。

2.3 残障读者无障碍设施建设

完善的无障碍设施建设是高校图书馆残障读者服务的基础和保障。在香港,残障读者无障碍设施建设主要包括相关基础设施和辅助阅读设施及软件建设。

2.3.1 相关基础设施建设

相关基础设施建设主要包括无障碍通道及出入

门、无障碍电梯、无障碍洗手间、可调节高度桌椅及助行车建设等。“教资会”资助下的8所高校图书馆针对残障读者均进行了内容丰富的基础设施建设,以从根本上把残障读者服务工作落到实处(见表2)。

表2 “教资会”资助下的八大高校图书馆残障读者相关基础设施建设

图书馆	相关基础设施建设
香港大学图书馆	(1)盲人引路径:针对视障生,图书馆安装了盲人引路径供使用。(2)入口:针对行动不便者,馆入口处安装了加阔闸口。(3)图书馆室:设有斜台到达的图书馆室,室内安装了适合轮椅使用者使用高度的桌子。(4)hearing loop:针对听障者,咨询台安装了hearing loop,将传声器声源接到助听器,方便职员与读者沟通。(5)洗手间:图书馆备有畅通易达洗手间。
香港中文大学图书馆	(1)入口:所有图书馆均可供使用轮椅之读者进入。崇基学院及新亚书院图书馆设特别入口以便轮椅人士进馆。(2)对讲机:馆门外设对讲机,有需要读者可使用作呼召协助。(3)升降平台:建筑学馆设升降平台供残障读者进出各层。(4)电脑:除建筑学馆外的所有图书馆均设有适合轮椅使用者的电脑。(5)洗手间:大学、崇基学院、新亚书院及联合书院图书馆均设有轮椅使用者/伤健人士洗手间。
香港科技大学图书馆	(1)区域和房间:所有区域和房间都适合轮椅人士。(2)出入口:馆出入口是手动控制门,轮椅人士无需职员帮助就可自行出入。(3)电梯:所有电梯残障者均可使用,电梯B和C设盲文标记,C是经特别设计的无障碍电梯,伴有到达/离开某楼层语音的多语种消息器。(4)洗手间:馆各层都设有无障碍厕所或摊位,并设相应的扶手、洗手盆等。(5)一楼的两台“电脑工作站”轮椅人士可优先使用。(6)媒体资源观看室及讨论室设无障碍通道,花园和露台家具可容纳轮椅。
香港理工大学图书馆	(1)出入口:设单独出入口以供轮椅人士进出。(2)助行车:馆各层都设助行车以供拐杖用户携带书籍。(3)指定座位:针对肢残者,馆各层都设有指定座位。(4)研究阅读桌:设有两个私人研究阅读桌供在STARS中心注册的残障学生使用。
香港城市大学图书馆	(1)助行车:提供三个带手闸及可承重125kg经专门设计的滚动助行车,有需要用户可在流通台或法律台借用。(2)座位和PC工作站:阅读区的一些座位和椭圆形区的PC工作站K-L及S-U可专供有特殊需要用户预定。(3)洗手间:馆内设有两个特殊用户洗手间,一女一男,分别位于主入口处的6号及7号电梯外。

香港浸会大学图书馆	(1)入口:邵氏大厦左侧设有一个轮椅无障碍通道,在主馆入口处设有一个轮椅可用加阔门。(2)电梯:馆电梯配有盲文标记及多语种语音消息器,可到达面向读者开放的各楼层。(3)洗手间:残疾人士洗手间位于主馆的2、4、6层。(4)可调式家具:残疾用户支援学习室配有可调高度桌椅以便轮椅人士使用。
香港岭南大学图书馆	(1)出入口:图书馆一楼及二楼的出入口,可供轮椅读者进出图书馆。
香港教育学院图书馆	(1)电脑工作站:蒙民伟馆地下7x24研习中心设有一台特别设计的电脑工作站,方便轮椅人士浏览互联网。(2)电动升降桌:蒙民伟馆一楼的两个特殊学习需要自修室设有专为轮椅者使用的电动升降桌。(3)自修间:位于四楼研修阁的其中两个自修间(SN1及SN2)专供有特殊学习需要者使用。(4)洗手间:蒙民伟馆地下至四楼均设有残疾人士洗手间。

2.3.2 辅助阅读设施及软件建设

辅助阅读设施及软件建设主要包括盲文显示器、读屏软件、字符辨识软件、文本放大器材、翻书机及扬声器建设等。“教资会”资助下的8所高校图书馆同样非常重视残障读者辅助阅读设施及软件建设,以使残障读者在图书馆有较佳体验(表3)。

表3 “教资会”资助下的八大高校图书馆残障读者辅助阅读设施及软件建设

图书馆	辅助阅读设施及软件建设
香港大学图书馆	主馆4楼设有一间供视障生使用的配有阅读帮助软件和扫描设备的专门房间,具体设施包括:(1)盲文显示器;(2)读屏软件JAWS;(3)光学字符辨识软件ABBY等;(4)点字打印机;(5)放大器;(6)扫描器等。
香港中文大学图书馆	1、崇基及联合馆设:(1)JAWS中文版;提供配合视窗运作系统的语音技术,帮助读者使用常用软件及上网;(2)点写易EasyDots及亮点BRITE;点写易是专为视障人士而设的广东话点字输入法,让其能准确且顺畅地用电脑书写中文。亮点提供一般文字及点字即时双向翻译功能,方便列印点字;(3)ABBY FineReader;提供光学文字识别功能(OCR),识别扫描版文字并转换成可读文字;(4)点字列印机及扫描器;连接电脑供视障者使用。2、崇基及新亚馆设:放大阅读书写机/书本放大器:能放大任何可放于浏览桌面之文本,协助低视力者阅读书写。3、崇基、医学及建筑学馆设:自动翻书机:供肌肉失能读者使用。
香港科技大学图书馆	图书馆1楼设有一台带有视障用户自适应设备和软件的可调节高度工作站,位于媒体计数器附近。(网站未提供具体的特殊阅读设备及软件名称)

香港理工大学图书馆	图书馆4楼设有一间特别设备室,配备安装有各种硬件和软件的特别个人电脑:(1)CCTV Magnifier:可将阅读材料的放大图像投射到电脑显示器上,彩色和黑白系统均可适用。(2)盲文扫描仪:可把文本屏幕转换成盲文信息。(3)JAWS:用于阅读电脑屏幕信息的Windows阅读器软件,帮助视障者浏览和访问网页及屏幕内容。(4)ZoomText:是一款能放大电脑屏幕内容的屏幕放大软件。
香港城市大学图书馆	图书馆为有特殊需要的学生提供了三个安装有特殊设施设备的房间进行预订使用,安装的设施有:(1)微电脑;(2)扫描仪;(3)帕金斯盲文打字机;(4)PowerBraille 40;(5)盲文打印机;(6)CCTV magnifier;(7)4轨便携式盒式磁带播放器;(8)PACmate BX420 with 20 cell 盲文显示器;(9)储物柜。
香港浸会大学图书馆	主馆4楼多媒体学习中心设有配备辅助家具和技术的残疾用户支援学习室:(1)盲文系统:两台盲文显示器和一台盲文打印机可供视障者使用。(2)一个经过专门设计的汉语输入软件可供视障者使用。(3)放大设备:遥感和手持放大镜都可放大打印资料。(4)OCR:支持汉语和英语,识别扫描版文字并在需要时转成盲文。(5)学习室配备了特殊打印机、扫描仪和多媒体设备以便使用。(6)屏幕阅读软件NVDA:通过把屏幕上的文本合成语音以帮助视障者浏览电脑桌面。
香港岭南大学图书馆	图书馆设有两个配备视障者专用设施的个人学习室:(1)闭路电视放大器:帮助弱视或低视力者放大印刷资料;(2)放大镜:放大选定文本或屏幕上其他项目以更易观看。(3)扬声器:可大声读取屏幕上的文字、对话框、菜单等。(4)NVDA:提供给视障者使用的多语言屏幕阅读器,安装在馆一楼指定的两部电脑上。
香港教育学院图书馆	蒙民伟馆一楼两间特殊需要自修室及将军澳教学中心学习共享其中一个研习座位均设置了专供视障者使用的阅读设施:(1)特大电视屏幕;(2)图书放大仪器;(3)电脑屏幕放大软件(Zoom Text 10);(4)双语电脑读屏软件(晨光与NVDA)

2.4 残障读者额外援助

使其馆藏、资源和服务适用于所有用户是香港高校图书馆的宗旨和原则。为推动这一原则,香港高校图书馆致力于为有特殊需求的用户提供额外援助以促进他们对图书馆的访问和使用(如帮其查找信息、检索资料、访问图书馆和使用图书馆设施等),努力在提供平等机会的基础上创造一个无障碍的环境,以体现社会的公平及高校图书馆对残障读者的人文关怀。详情请参见表4。

表4 “教资会”资助下的八大高校图书馆残障读者额外援助

图书馆	残障读者额外援助
香港大学图书馆	(1)使用职员电梯:残障读者可登记使用职员电梯,由馆外通往馆各层。(2)代取图书:流通部职员会协助读者从架上取书。(3)索取特殊格式文献:馆会为视障生向出版社索取可供视障者阅读的电子书及提供文件扫描等服务。(4)提供图书馆简介:馆会视乎需要为个别读者提供馆简介,以协助了解使用馆设施及资源。
香港中文大学图书馆	(1)照顾者图书证:图书馆可为残障读者之照顾者签发图书证。照顾者可凭证进入各图书馆,代读者搜寻及借阅所需资料。(2)代取藏书:图书馆流通处职员随时乐意协助轮椅使用者于馆内拿取藏书。
香港科技大学图书馆	(1)获取资料:馆员可帮有需要的残障读者检索资料,读者可先提供一份所需资料清单,馆员搜集齐后会通知来取,如读者在校内,图书馆可上门去送,如在借期内未读完资料,读者可网上续借,如有需要亦可电话求助职员。(2)复印/打印/扫描:馆员可帮有需要的残障读者复印/打印/扫描,读者可先提供一份资料清单,等准备好后图书馆会选择 e-mail 发送、通知来取或校内上门送等方式传递给读者。(3)提供无障碍格式版本:馆员可根据用户要求获得课程相关资料的无障碍版本,用户可提供一份课程清单,并标明首选格式(如盲文、打印电子版、视频字幕等),如需要某教科书的无障碍版本,须先提供一份非无障碍格式版本的副本。(4)网上支持:馆通知通过 e-mail 发送,以便屏幕阅读器使用者阅读。
香港理工大学图书馆	馆赋予残障读者优先权:(1)进馆优先:所有残障用户无需在门外排队等候就可直接进馆。(2)服务优先:残障用户在各服务点将被优先考虑,馆员乐于协助其完成必要的手续。(3)照顾者进馆:对残障学生可安排照顾者访问图书馆,并可代为其查找和检索资料。(4)特别设备室预约:残障读者可通过网上和电话两种方式预约使用特别设备室。
香港城市大学图书馆	(1)参观:根据要求向参观的特殊用户展示图书馆多样化设施和服务,请提前两周预约。(2)设备使用:根据要求培训或演示一般或特殊设施的使用方法。(3)特殊访问许可证:对残障者提供陪同或帮助的家属或助手可发放特殊访问许可证。
香港浸会大学图书馆	(1)助手陪同:残障用户可有助手陪同进入图书馆,请在入口处通知值班员。(2)优先服务:残障用户在图书馆主馆的各服务台(3层借还台,3层信息咨询台,4层多媒体学习中心台)将被优先考虑,请联系就近职员安排。(3)学术支持:可安排预约服务以帮助有残障用户利用图书馆资源和服务。
香港岭南大学图书馆	特设专责人员协助残疾人士从特别通道出入。
香港教育学院图书馆	(1)优先服务:各服务台均为残障人士提供优先服务,图书馆职员乐于协助他们使用图书馆服务。(2)查询及协助:提供负责部门电话及邮箱以便残障读者寻求帮助。

3 香港高校图书馆残障读者服务启示

3.1 政府积极推广和保障无障碍网页设计

香港高校及图书馆网页普遍采用无障碍设计,以促进关爱共融和谐校园建设,这与香港政府积极推广和保障不无关系。自1999年起,香港特区政府就制定无障碍网页指引及良好作业模式,并向各局及部门发布《政府网页发放资料指引》,要求各级政府网站须采用无障碍设计,以便特殊需要人士浏览及使用网站资讯和内容。2012年3月特区政府发出最新版指引,要求无障碍网页须根据W3C《无障碍网页内容指引》2.0版AA级别的标准进行设计,采取与国际上其他先进经济体系普遍一致的做法。除指引外,政府资讯科技总监办公室(以下简称“办公室”)还制作了《网页开发及维护技术说明》和《无障碍网页手册》实用指南等资料供网站开发人员和管理员参考,并提供无障碍网页成功准则的示例,以便深入理解无障碍网页的基本要求。同时,办公室还进行无障碍网页运动,如通过举办一系列活动,透过宣传、知识灌输和发布科技资源等来提高采用无障碍网页设计及其认知,推广公共及私营机构采用无障碍网页设计^[12]。另自2013年起,办公室携手平等机会委员会合办一年一度的“无障碍网页嘉许计划”,以进一步推动更多企业和机构在其网站采用无障碍设计。除上述措施外,香港法律也积极保障无障碍网页设计,如《残疾歧视条例》(香港法例第487章)订明机构须确保他们的服务可供所有人(不论残疾与否)使用,这项原则亦适用于网站提供的资讯和服务^[13]。而在内地,据调查,目前采用无障碍设计的网站还非常有限。“他山之石,可以攻玉”,在和谐社会建设目标下,内地政府应认真学习香港经验,采取一系列措施,积极倡导、推广、宣传、保障和奖励网页的无障碍设计,以促进教育公平和文明社会发展。

3.2 所属高校普遍重视残障人士服务工作

(1)香港高校普遍致力于为学生提供平等机会以充分参与大学丰富多彩的学习生活,致力于支持残疾和有特殊教育需求的学生克服障碍获得成功的大学教育,致力于倡导一个学生无障碍的大学社区^[14]。

(2)香港高校普遍采用无障碍网页设计,并且多次获得“无障碍网页嘉许计划”表彰与奖励,如2016年“无障碍网页嘉许计划”:香港大学和香港中文大

学获得最喜爱网站称号,香港中文大学还获得最易用网站称号,香港大学、香港城市大学、岭南大学、香港中文大学、香港教育学院获得三年卓越表现奖,香港理工大学获得金奖及香港浸会大学获得银奖等^[15]。

(3)香港高校普遍建有残障人士服务政策、服务中心或相关服务部门等,如香港大学的“SEN支持”、香港中文大学的残疾服务协调委员会和残疾学生支援服务政策、香港岭南大学的平等机会委员会等,都明确规定高校残障人士享有的权利和学校提供的具体支持和支援等,确保残障人士在学校学习生活中有较佳体验。

总之,香港高校一系列人性化和平等机会政策,确保了残障学生在高校享有的尊严和权力。因此,在“全纳教育”大背景下,内地高校应积极借鉴香港高校经验,把残障学生工作列入高校工作的重要组成部分,建立“平等机会委员会”等相关部门,给残障学生以特殊关注和支援,并指导和鼓励所属部门如图书馆等努力创造条件为残障学生提供平等机会和良好服务,致力于为残障学生提供一个无障碍的环境和服务,以提升人文关怀和在校满意度。

3.3 图书馆网站设置残障读者服务导航

其既能反映图书馆对残障读者的重视和体现图书馆“以人为本”的宗旨,又能帮助残障读者快速地查找和浏览与其相关的服务与内容。在香港,图书馆残障读者服务不仅仅体现在口头上,更体现在服务的实际行动与做法上,如表1所示,“教资会”资助下的8所高校图书馆都在其网站设置有残障读者服务导航,并且除香港大学图书馆外,导航位置都设置在网站首页“服务(Services)”或“设施(Facilities)”栏目醒目位置下,残障读者很方便地就可以查阅到与之相关的内容。而在我国内地,高校图书馆网站设置残障读者服务导航的很少,甚至可以说寥寥无几。据笔者调查,在112所“211工程”高校图书馆中,在网站设置残障读者服务导航的只有暨南大学图书馆一所,且服务内容较为单一。如:暨南大学图书馆在主页“服务”栏目下设置“无障碍服务”导航,指出图书馆本着“读者第一,服务至上”的宗旨,专门为身体残疾或行动不便者在出入图书馆时提供无障碍服务,需要者可拨打服务电话,图书馆将及时派保安专门为残障读者提供从一楼进入电梯的服务,以消除上多级台阶的不便与烦恼^[16]。由此可见,虽然

近年来我国内地普通高校每年录取残障学生的数量在逐年增加,内地高校图书馆服务发展水平在逐步提高,但残障读者服务仍未引起图书馆的足够关注和重视,甚至还处于较为落后的水平,这就需要相关领导、学者、专家及网站设计人员多方努力,共同致力于推动高校图书馆残障读者服务的发展和促进教育公平的落实。

3.4 完善残障读者相关无障碍设施建设

由表2可知,“教资会”资助下的8所高校图书馆拥有世界领先水平的无障碍设施建设,无论是在基础设施还是辅助阅读设施建设方面表现出的完善性和先进性,都非常值得其他高校图书馆学习。如在基础设施方面,其首先进行了无障碍通道和出入口设计,如盲人引路径、加阔闸口、轮椅通道入口和升降平台等;其次,进行了无障碍电梯建设,如电梯配盲文标记及多语种语音消音器等;再次,进行了无障碍洗手间建设,如设无障碍厕所或厕所摊位,并设相应的栏杆、扶手、洗手台等;最后,进行了其他方便残障读者利用图书馆的基础设施建设,如助行车、可调节高度桌椅和对讲机建设等。在辅助阅读设施方面,8所高校图书馆大多都建有特殊设备室,室内配备安装有各种硬件和软件的特别个人电脑,如盲文显示器、读屏软件、屏幕放大软件、光学字符辨识软件等,除此之外,还进行了翻书机及放大器材等辅助阅读设备建设,以最大程度地方便残障读者利用图书馆。“工欲善其事,必先利其器”,香港高校图书馆这一系列完备及全面的设施建设措施不仅为残障读者走进图书馆提供了方便,还为残障读者利用并爱上图书馆提供了可能。因此,内地高校图书馆应积极学习香港高校图书馆经验,在对旧图书馆进行改造或新馆建设时充分融入无障碍理念设计,首先进行无障碍通道、出入口、电梯及洗手间建设,在此基础上,再进行特殊设备及软件室建设,为各类残障读者利用图书馆提供可能,真正体现新时代图书馆“以人为本”的宗旨。

3.5 建立健全残障读者额外援助政策

由表3可知,在“一切为了读者,为了读者一切”理念的带动下,“教资会”资助下的8所高校图书馆从残障读者进馆到利用图书馆的每一步都进行了周到的考虑并制定了相应地援助政策,如进馆优先、服务优先、照顾者图书证、代取图书、索取特殊格式文献等,以促进其在访问和使用图书馆时有较佳体验。

著名图书馆学家博尔赫斯曾说：“如果有天堂，应该是图书馆的模样”，对香港高校残障学生来说，图书馆确实是他们的天堂，在这里，他们能真正体验到理解、尊重、关爱和人权。因此，对内地高校图书馆而言，在建设和谐共融社会背景下，应认真学习香港高校图书馆残障读者服务经验，根据本馆实际制定合适的残障读者额外援助政策，为图书馆无障碍服务提供制度依据和行为标准。具体来说，可从以下几点着手：(1)内地高校图书馆在基础设施不完善的情况下，残障读者进馆时，如果读者有需要可提供值班人员搀扶或图书馆职员电梯进入服务等；(2)在残障读者进馆或服务台借书时，可提供进馆优先、服务优先等服务，无需向普通读者那样排队等候；(3)对于读者需要的图书资料，可由工作人员代查和代取，或直接提供送书上门服务等；(4)为残障读者之照顾者发放图书证，照顾者可直接陪同或帮助残障读者检索、借阅等。总之，内地高校图书馆应尊崇一切从实际出发，实事求是的原则，立足本馆实际，在条件允许的范围内努力为残障读者提供更多切实优惠的服务政策，以促进图书馆“读者第一，服务至上”核心价值观的真正实现。

参考文献

- 1 中国残疾人事业统计公报[EB/OL]. [2016-04-02]. <http://www.cdpf.org.cn/sjzx/tjgb/>.
- 2 The University of Hong Kong Libraries [EB/OL]. [2016-04-05]. <http://lib.hku.hk/>.
- 3 The Chinese University of Hong Kong Library[EB/OL]. [2016-04-06]. <http://www.lib.cuhk.edu.hk/>.
- 4 The Hong Kong University of Science and Technology Library [EB/OL]. [2016-04-08]. <http://library.ust.hk/>.
- 5 The University Library HUB [EB/OL]. [2016-04-10]. <https://www.lib.polyu.edu.hk/>.
- 6 Run Run Shaw Library [EB/OL]. [2016-04-12]. <http://www.cityu.edu.hk/lib/>.
- 7 The Hong Kong Baptist University Library[EB/OL]. [2016-04-14]. <http://library.hkbu.edu.hk/main/index.php>.
- 8 The Lingnan University Library[EB/OL]. [2016-04-16]. <http://www.library.ln.edu.hk/>.
- 9 The Hong Kong Institute of Education Library[EB/OL]. [2016-04-18]. http://www.lib.ied.edu.hk/index_c.html.
- 10 无障碍网页—百度百科[EB/OL]. [2016-04-19]. <http://baike.baidu.com/view/10498558.htm>.
- 11 无障碍网页嘉许计划[EB/OL]. [2016-04-20]. http://www.ogcio.gov.hk/sc/community/web_accessibility/recognition_scheme/.
- 12 无障碍网页[EB/OL]. [2016-04-21]. http://www.ogcio.gov.hk/tc/community/web_accessibility/.
- 13 残疾歧视条例[EB/OL]. [2016-04-22]. http://www.eoc.org.hk/eoc/graphicsfolder/showcontent.aspx?content=ordinance_ddo.
- 14 SEN Support [EB/OL]. [2016-04-22]. <http://wp.cedars.hku.hk/web/cope/?p=1144>.
- 15 2016年无障碍网页嘉许计划[EB/OL]. [2016-04-23]. http://www.ogcio.gov.hk/sc/community/web_accessibility/recognition_scheme/2016/ceremony/.
- 16 暨南大学图书馆无障碍服务[EB/OL]. [2016-04-24]. <http://libgp.jnu.edu.cn/service/ServInfo.action?id=62&expandable=62>.

作者单位：河南牧业经济学院图书馆，郑州，450011

收稿日期：2016年6月7日

Investigation and Analysis on Library Services for Disabled Readers in Hong Kong Universities

Wang Yaping

Abstract: Through online survey on library services for the disabled readers of eight university libraries funded by Hong Kong UGC, the paper analyzes and summarizes aspects of accessibility of web design, site navigation service for disabled readers, barrier free facilities construction and additional assistance for disabled readers, and then expounds the enlightenments of disabled readers service of Hong Kong University Libraries to that of mainland universities libraries.

Keywords: Hong Kong; University Libraries; Disabled Reader Services