

國立臺灣大學文學院圖書資訊學系

碩士論文

Department of Library and Information Science

College of Liberal Arts

National Taiwan University

Master Thesis

從意義建構取向探討國立中央圖書館臺灣分館之視障服務

National Taiwan Library Services for Visually Impaired People:

A Study Using Sense-Making Approach



張博雅

Po-Ya Chang

指導教授：林珊如 博士

Advisor: Shan-Ju L. Chang, Ph.D.

中華民國 98 年 7 月

July, 2009

誌 謝

論文付梓之際，內心的喜悅溢於言表，邁入職場因緣際會又重拾書本再度求學，過程雖然艱辛，但總有開花結果之時。

首先最要感謝指導教授林珊如老師，從「研究方法」、「質性研究」課程的傳授，到論文研究期間給予的指導與鼓勵，老師認真嚴謹的教學態度並不厭其煩與學生討論研究方向與寫作方式，讓我獲益良多，在此致上由衷的感謝與敬意。

感謝口試委員宋雪芳老師、吳美美老師與藍文欽老師，悉心審閱學生的論文，提供精闢的見解與建議，使本論文更臻完善。

感謝求學期間，黃慕萱老師、藍文欽老師、陳書梅老師、謝寶瑗老師與朱則剛老師的諄諄教誨，使我對圖書資訊學領域有更深入的啓迪與認知；同時也感謝宜玲助教、喻淳助教、佩民助教、盈達助教對我的貼心叮嚀與協助。

研究所的同窗摯友，珮漪、馨平、佩珊、煌裕、婉如、娟玫、玉珍、珍妮、宜凌、美玲、秋菊、靜吟，感謝有你們的陪伴與鼓勵，使我的求學之路充滿同甘共苦的溫馨回憶。

感謝職場上給我鼓勵的長官與同事，尤其是阿薊、靜杏及小威，沒有你們的協助，我的論文無法順利完成。此外，也要特別感謝本論文的受訪者與受測者，有了你們無私的付出，我才能完成資料的蒐集。

最後，感謝我的家人與朋友，你們的包容與支持，是我能兼顧工作與學業的最大動力。

從未想過能在研究所求學階段獲頒獎學金及取得研究計畫書公開發表的機會，本論文的完成亦代表個人的努力獲得肯定，謹以此論文獻給所有關心我且曾經幫助我的人。

摘要

Brenda Dervin 與同儕在 1972 年提出之意義建構理論 (sense-making theory)，主要以使用者的認知觀點出發，關注使用者如何透過自身的經驗，建構意義與產生意義的過程。本研究以實務問題解決為導向，應用 Dervin 以使用者為中心的意義建構取向，以國立中央圖書館臺灣分館（簡稱央圖臺灣分館）的視障讀者為研究對象，從使用者的角度探討視障者的資訊尋求行為，試圖回答：視障者利用圖書館的情形（含動機與經驗）、符合視障者需求的服務策略、視障者對服務策略的需求程度等三個研究問題，並作為該館服務品質評估及改善服務的參考。

基此，本研究運用上述理論設計訪談大綱，訪談 23 名視障者（全盲者 15 人，弱視者 8 人，年齡自 24 歲到 83 歲不等）的圖書館利用行為；其次，參酌訪談結果，擬訂問卷選項，調查 280 名視障者（全盲者 215 人，弱視者 70 人，年齡自 9 歲到 67 歲不等）的意見。研究結果歸納如次：

一、視障者利用圖書館的情形

（一）視障者利用圖書館主要係為滿足對生活資訊、醫療健康資訊、工作資訊、課業資訊、社交資訊、政府資訊、子女教育資訊等七大面向的需求，另有獲取知識、肯定／提升自我、精神勵志／心靈慰藉等目的。

（二）視障者利用圖書館的經驗

1. 促使視障者利用圖書館或視障服務機構的主要原因為資料數量較多、個人習慣、資料較具知識性、資料主題較廣、及節省購書費用；停止利用的主要原因為沒有時間、及改為上網找資料。
2. 視障者選擇特定圖書館或視障服務機構主要是以資料為取向，其次為個人偏好或館員服務等機構取向；研究對象 2008 年較常利用的單位為央圖臺灣分館及清大盲友會、淡江大學盲資中心、彰師大圖書館等提供視障服務的大學所屬單位。

3. 問卷結果顯示，95.7%視障者使用央圖臺灣分館的服務或設備後，認為其資訊需求感到滿足或有獲得想要的幫助；未能滿足或獲得幫助的主因為找到的資料和預期不同，未能滿足或獲得幫助所造成的影響包括：影響情緒、影響生活、改用其他圖書館、改用其他資源管道、不想再利用該館服務等。
4. 研究對象利用央圖臺灣分館遭遇的館藏發展不均、館藏目錄不佳（2008年11月已建置查詢系統）、館藏缺乏內容簡介、及館藏包裝等問題，並未在利用其他圖書館時發生。
5. 研究對象因過去使用圖書館經驗的良窳，正面會有偏好使用央圖臺灣分館、負面則會同時利用多個圖書館或改用其他圖書館、停止利用央圖臺灣分館、或認為沒有央圖臺灣分館不會有影響等情形。
6. 有聲資料（錄音帶及MP3）、網路資源或電腦文字檔為視障者主要閱讀的媒體型式；視障者網路使用頻率相當分歧，每天上網、從不上網或很少上網者約各占五分之二比例。然而，本研究對象在視力狀況、致盲原因、及年齡三個變項上，與實際臺灣視障人口所占比例有所差異。
7. 視障者的性別，健康（年齡），能力（學習點字、學歷、經濟狀況），及生活狀況（職業、居住地區），在使用的閱讀媒體型式、使用的圖書館或視障服務機構、及使用央圖臺灣分館的服務或設備上有所差異。

（三）研究對象利用圖書館或視障服務機構最常遭遇資訊媒體取用障礙，請館員協助為排除障礙的主要方式之一。

（四）對視障者而言，央圖臺灣分館最重要的服務項目為視障館藏資料借閱；應加強的服務為增加館藏數量、館藏新穎度等與館藏相關的項目。

（五）央圖臺灣分館對視障者的主要意義在於作為資料來源及休閒娛樂管道之一；並扮演視障者的知識寶庫、生活的一部分、及精神支柱的角色。

二、符合視障者需求的服務策略：視障者期望增加小說、散文、醫療健康、精神勵志、工具書、生活應用類主題及期刊雜誌類型的視障館藏資料，並期望製

作成 MP3、網路資源、或電腦文字檔媒體型式，以郵寄、網路連線或電子郵件方式提供利用。

三、就各種服務的需求程度而言，視障者對資料代查及引導服務的需求程度最高；其次為與國外視障圖書館合作及報讀服務；付費宅急便服務及辦理讀書會的需求程度較低。視障者的性別，健康（視力狀況、年齡），能力（學習點字、學歷、經濟狀況），及生活狀況（職業、居住地區、是否獨居），在使用央圖臺灣分館的頻率或對服務的需求程度上有所差異。

依據研究結果，研究者分別就央圖臺灣分館、視障圖書館及視障服務機構、政府單位等三方面，提出個人建議。

央圖臺灣分館方面：（一）館藏：強化醫療健康類、參考工具書類、生活應用類館藏特色並自製或購置 MP3 有聲書、有聲 CD、及紙本點字書；掌握出版資訊；錄音帶轉錄成數位儲存媒體；提供新書通報及館藏內容簡介；提供視障資料取得之多元管道；（二）館員：增加具視障專業之館員人力並與其他視障單位經驗交流；（三）服務：擴大服務對象至未達申請身心障礙手冊標準但有視力問題之民眾；辦理圖書館利用及電腦教學相關課程；提供新服務項目；整理網路資源；行銷推廣視障服務並加強館際合作；（四）購置軟硬體設備；（五）改善無障礙環境。

視障圖書館及視障服務機構方面：（一）普遍採用彈性借閱規定並詳細標示館藏資料；（二）主動結合社會資源，尋求與他館合作方式。

政府單位方面：（一）指定視障服務統籌單位並整合相關資源、修訂相關法令及標準、挹注視障圖書館及視障服務機構人力與經費；（二）整合醫療體系、戶政單位、圖書館、視障服務機構及啓明學校的視障者名單及服務相關資訊；（三）及早因應高齡化社會伴隨視障老年人口逐漸增加的問題。

關鍵字：視障者、國立中央圖書館臺灣分館、意義建構理論、資訊尋求行爲、公共圖書館

Abstract

The theory of Sense-making has been under development by Brenda Dervin and colleagues since 1972. It is defined as a methodology for studying from the perspective of the user, focusing on the process, how the users construct sense and meaning of their experiences. Subjects for this research were chosen from the visually impaired users of the National Taiwan Library (NTL). The Research framework of this study followed the sense-making theory, which is problem-solving-oriented. The purpose of this thesis is to examine information seeking behavior of visually impaired people using the library. This study also seeks to discover how visually impaired people use libraries whilst analyzing the barriers and problems they experience, and whether libraries actually met their needs. These are reflected in the results referenced for evaluation and follow on recommendations for improvement of the NTL's services for visually impaired people.

This study used semi-structured interview and questionnaire to collect data, involving 23 individual interviewees (15 were blind, 8 were partially sighted, aged from 24 to 83) and 280 participants (210 were blind, 70 were partially sighted, aged from 9 to 67). The results of the study can be summarized and categorized as follows:

1. Objectives of the visually impaired library user:

(1) The subjects used libraries mainly in order to meet information needs in terms of their daily lives. The other motives were to obtain knowledge, to approve or improve self, spirit or comfort of mind. The major reasons for reduced use or stop use of libraries were that the subjects had little or no time and chosen to use Internet.

(2) Experiences of the visually impaired as a library user:

a. The reasons for using libraries were the larger book collections, their personal

habits, to increase personnel knowledgeable, exposure to a wider range of topics and saving money rather than to purchase their own materials.

- b. The subjects made their selection based upon materials in choosing a library or visual disability service unit. In 2008, the subjects mostly used NTL and visual disability service units of colleges.
- c. 95.7% of the subjects thought that NTL met their information needs or helped them. A major source of dissatisfaction was that searchable materials varied from those anticipated by the user.
- d. It was commented upon that other libraries had better collection development, cataloging method, content introduction and media packages than those provided by NTL.
- e. Good or bad experiences in the past use of NTL had an effect upon subjects in their like or dislike of NTL, also their using more than one library, changing from other libraries, stopped their use of NTL, or thinking that NTL was not important for themselves.
- f. The major reading media of subjects were audio materials (tapes or MP3), Internet or text files. Two out of five subjects rarely used the server or Internet on a daily basis. However, the causes and condition of the visually impaired, and their ages were found to be different from other visually impaired populations in Taiwan.
- g. Sex, health, level of ability, and living conditions were found to effect subjects using reading media, libraries or visual disability service units ,and NTL's services or equipment.

(3) Information Media barrier was the most common obstacle for subjects in their use of libraries whilst looking for help from a librarian was found to be one of the most common ways to solve this problem.

- (4) Visually impaired users's expectation of NTL: For subjects, the most important services were library lending. Enriching holdings, newer collections and uplifting the quality of collections should be enhanced.
- (5) Some subjects think without services from NTL there would be a significant reduction in material resources and recreation available to visually impaired users. NTL plays a major role in terms of the subject's life and work.
2. A service strategy of meeting the needs of the visually impaired: the visually impaired look forward to an increase in the subjects of novels, essays, medical treatments, health, inspirations, reference works, applied science to living, and magazines; these subjects are provided by MP3, Internet resources, or digital texts, gotten by mail, Internet, or e-mail.
3. The priority of improved strategies: Material searching service was the highest need, secondly, cooperation with libraries for visually impaired, reading services, lastly, paid express services and study groups. Sex, health, level of ability, and living conditions were found to effect the frequency of using NTL or the degree to which NTL's services were needed.

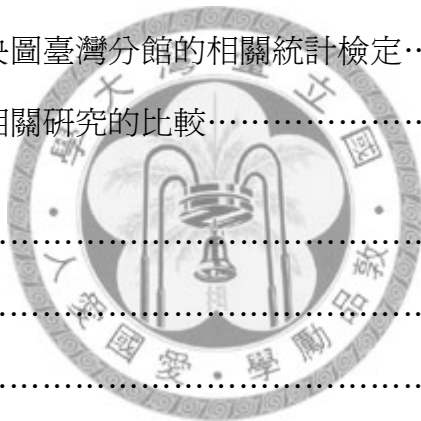
Based on the results, the author of this thesis has offered some suggestions to NTL upon the quality and service of collections, librarians, services and equipment and environment. The author also has offered some suggestions to visual disability service units and government departments, in order to serve as references for improving services for visually impaired people.

Keyword: visually impaired people, National Taiwan Library, sense-making theory, information seeking behavior, public libraries.

目 錄

誌謝	i
摘要	ii
Abstract	v
目錄	viii
表目錄	x
圖目錄	xiii
第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的與問題	4
第三節 研究範圍與限制	6
第四節 名詞釋義	7
第二章 文獻分析	9
第一節 視障者的資訊尋求行爲	9
第二節 公共圖書館的視障服務	37
第三節 意義建構理論取向	54
第三章 研究設計與實施	60
第一節 研究取徑與方法	61
第三節 研究場域與對象	65
第三節 研究程序與步驟	70
第四節 資料整理與分析	72
第四章 訪談結果分析	74

第一節	訪談對象背景資料分析·····	74
第二節	視障者利用圖書館的動機與經驗·····	76
第三節	視障者利用圖書館遭遇的障礙與對策·····	106
第四節	視障者對央圖臺灣分館的期望及央圖臺灣分館扮演的角色··	134
第五章	問卷調查結果分析·····	160
第一節	研究對象背景資料分析·····	160
第二節	視障者利用央圖臺灣分館的動機與經驗·····	168
第三節	視障者利用央圖臺灣分館遭遇的的障礙與對策·····	186
第四節	視障者對央圖臺灣分館的期望及央圖臺灣分館扮演的角色··	189
第五節	視障者與央圖臺灣分館的相關統計檢定·····	203
第六節	本研究與相關研究的比較·····	217
第六章	結論與建議·····	224
第一節	結論·····	224
第一節	建議·····	228
第三節	進一步研究的建議·····	236
第四節	研究後的省思·····	238
參考文獻	·····	243
附錄一	訪談大綱－正式研究·····	253
附錄二	徵詢訪談說明及訪談前言陳述·····	257
附錄三	國立中央圖書館臺灣分館視障服務問卷·····	258
附錄四	受訪者利用央圖臺灣分館情形摘要表·····	265



表目錄

表 2-1	影響視障者資訊尋求行為因素及視障者資訊尋求行為障礙分析表	20
表 2-2	視障者資訊尋求行為實徵研究彙整表	30
表 3-1	央圖臺灣分館視障資料中心 2005 年~2007 年流通概況	67
表 3-2	央圖臺灣分館視障資料中心 2005 年~2007 年館藏借閱頻率	69
表 3-3	問卷母群分層抽樣人數	70
表 4-1	受訪者背景資料	75
表 4-2	視障者利用圖書館的動機	77
表 4-3	影響視障者利用圖書館的資訊媒體因素	89
表 4-4	視障者停止利用央圖臺灣分館的原因	97
表 4-5	視障者利用圖書館所遭遇的障礙	108
表 4-6	視障者利用圖書館所遭遇的資訊媒體取用障礙	113
表 4-7	視障者利用圖書館遭遇障礙的對策	121
表 4-8	視障者利用圖書館遭遇資訊媒體取用障礙的對策	123
表 4-9	視障者常用的閱讀媒體型式	128
表 4-10	視障者利用央圖臺灣分館遭遇資訊媒體取用障礙的對策	130
表 4-11	央圖臺灣分館對視障者來說最重要的服務	135
表 4-12	央圖臺灣分館應加強的服務	138
表 4-13	央圖臺灣分館可新增的服務	146
表 4-14	沒有央圖臺灣分館對視障者的影響	150
表 4-15	視障者想從央圖臺灣分館獲得的幫助	152
表 4-16	央圖臺灣分館扮演的角色	155
表 5-1	央圖臺灣分館視障者人口統計變項分析表	161
表 5-2	本研究受測者與內政部統計處之視障者統計比較表	163
表 5-3	視障者常用的閱讀媒體型式	164

表 5-4	視障者使用央圖臺灣分館頻率與常用閱讀媒體型式交叉分析表	165
表 5-5	視障者視力狀況與常用閱讀媒體型式交叉分析表	165
表 5-6	視障者人口統計變項與常用閱讀媒體型式交叉分析表	167
表 5-7	視障者利用央圖臺灣分館的動機	169
表 5-8	視障者 2008 年曾利用過的圖書館或視障服務機構	170
表 5-9	視障者 2008 年利用的圖書館或視障服務機構	170
表 5-10	視障者人口統計變項與 2008 年利用的圖書館或視障服務機構交叉分析表	173
表 5-11	視障者利用圖書館的原因	174
表 5-12	視障者 2008 年利用圖書館或視障服務機構的原因	175
表 5-13	視障者 2008 年利用央圖臺灣分館的頻率	176
表 5-14	視障者對央圖臺灣分館所知的視障服務及軟硬體設備	177
表 5-15	視障者最近一次利用央圖臺灣分館的時間	177
表 5-16	視障者最近一次利用央圖臺灣分館的服務或設備	178
表 5-17	視障者人口統計變項與最近一次利用央圖臺灣分館的服務或設備交叉分析表	180
表 5-18	視障者利用央圖臺灣分館獲得想要的幫助／滿足	181
表 5-19	視障者 2008 年沒有利用圖書館的原因	182
表 5-20	視障者利用央圖臺灣分館是否遭遇困難	186
表 5-21	央圖臺灣分館服務項目對視障者的重要性	190
表 5-22	央圖臺灣分館服務項目對視障者重要的原因	191
表 5-23	央圖臺灣分館可再加強的服務	192
表 5-24	央圖臺灣分館可再加強的圖書資料主題	193
表 5-25	視障者期望使用的資料媒體型式	194
表 5-26	視障者期望央圖臺灣分館增加的視障資料類型	194
表 5-27	視障者期望央圖臺灣分館提供圖書資料的管道	195
表 5-28	視障者對央圖臺灣分館規劃的新服務需求程度	196

表 5-29 沒有央圖臺灣分館是否對視障者造成影響·····	197
表 5-30 沒有央圖臺灣分館對視障者造成的影響·····	198
表 5-31 沒有央圖臺灣分館對視障者不會有影響的原因·····	198
表 5-32 視障者認為央圖臺灣分館規劃的新服務可獲得之幫助·····	199
表 5-33 央圖臺灣分館對視障者而言所扮演的角色·····	200
表 5-34 視障者生活狀況對利用央圖臺灣分館頻率之單因子變異數分析摘要·····	205
表 5-35 年齡對央圖臺灣分館新服務需求程度之單因子變異數分析摘要·····	207
表 5-36 學歷對央圖臺灣分館新服務需求程度之單因子變異數分析摘要·····	208
表 5-37 經濟狀況對央圖臺灣分館新服務需求程度之單因子變異數分析摘要·····	210
表 5-38 職業對央圖臺灣分館新服務需求程度之單因子變異數分析摘要·····	211
表 5-39 居住地區對央圖臺灣分館新服務需求程度之單因子變異數分析摘要·····	213
表 5-40 視障者利用央圖臺灣分館情形之檢定結果表·····	214
表 5-41 影響視障者資訊尋求行為因素之修改表·····	218
表 5-42 本研究與吳英美研究結果比較表·····	220
表 5-43 本研究與其他視障者利用公共圖書館情形之相關研究比較表·····	221


圖目錄

圖 2-1 意義建構理論的隱喻模型.....	56
圖 3-1 研究流程圖.....	71



第一章 緒論

Dervin 與同儕在 1972 年提出之意義建構理論 (sense-making theory)，主要以使用者的認知觀點出發，關注使用者如何透過自身的經驗，建構意義與產生意義的過程 (Dervin, 1992)。本研究以視障者圖書館利用情形為主題，藉由意義建構理論的時空定位 (anchor) 模式，以視障者在特定時間所處情況，探討其資訊尋求行為，使其不致過於廣泛談論個人使用圖書館經驗或對圖書館的整體印象，而能獲得較為明確的細節與當時所處時空的觀感，期望能以意義建構理論深化與豐富視障者利用圖書館行為的探討，理解視障者在所處情況中如何利用圖書館、利用圖書館所遭遇的困難以及圖書館是否有助其問題的解決或滿足需求等，藉以改善央圖臺灣分館現有服務，強化視障者使用動機並提升使用圖書館的頻率。本章共分為四節：第一節為研究背景與動機；第二節為研究目的與問題；第三節為研究範圍與限制；第四節為名詞釋義。



第一節 研究背景與動機


隨著民主意識的抬頭，「人權」逐漸成為民主國家用以衡量社會進步與發展的重要指標 (嚴嘉楓、林金定，2002)，歐美先進國家莫不重視身心障礙者應享的平等權利與社會福利。時勢所趨，圖書館亦應考量身心障礙者的資訊需求並排除其使用圖書館的障礙，藉以落實對身心障礙者的服務理念。依據我國「圖書館法」第七條：「圖書館應提供其服務對象獲取公平、自由、適時及便利之圖書資訊權益」；「公共圖書館設立及營運基準」第二十七條：「公共圖書館應考量各類讀者需要，提供參考諮詢、資訊檢索、文獻傳遞、利用教育及特殊讀者等服務」。由前揭法規可知，公共圖書館首當提供「全面參與、機會均等」的無障礙資訊環境，以滿足所有民眾的資訊需求，使其得以自由自主地獲取資訊資源 (呂姿玲，1998)。

視覺障礙者（以下簡稱視障者）不論是眼睛失明（或稱全盲）或視力欠佳（或稱弱視或還有剩餘視力者），均無法完全以視覺器官來接收資訊，必須藉助於其他感覺器官如聽覺、味覺或觸覺，或人工輔助器材來加以學習（陳怡佩，2006）。視障者使用的閱讀媒體型式包括：點字圖書、有聲圖書、大字圖書、雙視圖書（文字及點字對照）、觸讀書等，和一般人有所差異。依國際圖書館協會聯盟（International Federation of Library Associations and Institutions, IFLA）的盲人部門統計，全世界約只有 3~5% 的出版品製成視障者可用的資料型式（Golub, 2002），在資訊的尋求上，視障者因視力的障礙，須花費較多的時間找尋及等待資訊轉換成可用型式（Saumure & Given, 2004）。由於一般出版品轉換成視障者可用媒體型式易失去時效且所費不貲；盲用軟硬體設備的價格昂貴且須不斷更新，致使部分視障者無法負擔；視障者缺乏資訊科技使用技能與訓練，缺乏他人協助、網頁設計不良等因素，皆會造成視障者在檢索網路資訊時遭遇困難（Gerber, 2003; Williamson, Schauder, & Bow, 2000）。視障者在資訊獲得上所遭遇的困難，以及資訊環境的不平等現象，可能會造成視障族群在社會中更弱勢的地位（陳仕佑，2003）。

據我國內政部統計處統計，截至 2007 年 12 月底止，依「身心障礙者權益保護法」領有身心障礙手冊者達 102 萬 760 人，其中視障者人數為 5 萬 4,319 人，佔所有身心障礙者比例 5% 以上；65 歲以上視障老年人達 2 萬 8,781 人，佔視障人口比例 53%。從上述數據顯示，65 歲以上視障老年人占國內視障者人口比例高達一半以上。Horowitz, Brennan, Reinhardt, and MacMillan（2006）研究指出，約有 15-20% 的 65 歲以上老年人有因老化造成的眼睛疾病，75 歲以上老年人相同情形則超過 25% 以上，亦即每 5 名 65 歲至 74 歲老年人中便有 1 名可能有視力問題，75 歲以上有視力問題的老年人，則提升至每 4 名中便有 1 名。由此可知，因老化造成的視障人口會因高齡化社會的來臨而逐漸增加，每個人都有機會因為疾病、老化等因素，必須面臨視覺障礙或其他障礙等問題。

從過去研究中可發現，視障者利用圖書館情形不佳且在利用時會面臨障礙，圖

書館使用率不高的主要原因可歸納：視障者不知道如何使用圖書館、沒有想到要使用圖書館，或圖書館沒有想要的資料（廖淑珍、劉蓓君，1991）；視障者不知道圖書館提供的輔助科技（Eggett, 2002）；視障者不了解圖書館提供的視障服務（陳怡佩，2006；Davies, Wisdom & Creaser, 2001; Lewis, 2004; Ryan, Anas, Beamer, & Bajorek, 2003）；視障者知道有圖書館服務，但由於自己沒有時間或覺得不需要因而沒有加以利用（張瀚文，2000；Williamson, et al., 2000）；視障者認為圖書館沒有提供符合需求的服務（Lewis, 2004）；視障者難以找到館藏或閱讀圖書，因此停止拜訪圖書館（Mates, 2001）。由此可知，圖書館實應規劃符合視障者需求的服務、排除視障者利用上的障礙、加強服務的宣傳以增進視障者利用圖書館的動機並提升圖書館使用率。



國立中央圖書館臺灣分館視障資料中心（以下簡稱央圖臺灣分館）於 1975 年 7 月成立，為國內首創提供視障服務的公共圖書館，亦為最具規模的視障讀物製作及出版供應中心。截至 2007 年 12 月底止，該中心辦證人數為 2,052 人，然在當年度曾借閱資料之視障者實際人數僅有 472 人，2005 年至 2007 年最近三年平均每個月至少借閱一次館藏者，僅有 347 人。由上顯示，有超過四分之三（77%）的已辦證視障者最近一年內沒有借閱館藏資料，但亦有約六分之一（17%）的已辦證視障者，為借閱頻率較高之讀者。為增加持續利用圖書館之視障者人數並開發潛在使用者，充分發揮公共圖書館保障社會大眾自由、平等獲取資訊之功能，由視障者的觀點，探討持續利用圖書館之視障者其使用原因、情況與所得助益，及最近未利用圖書館的視障者未使用原因及對圖書館的看法，為值得進一步研究之課題。

圖書館對視障服務，在傳統上採行需求評估、統計、新科技的討論，著重於視障者在圖書館的需求、資訊尋求行爲、及輔助工具、資料近用性等，這些先前研究提供滿足視障者資訊需求的有用方向，但需要更正式的研究來檢視視障者資訊行爲及提供最符合視障者需求的服務方式 (Saumure & Given, 2004)。圖書館現有提供的服務及資訊是否能滿足視障者的需求；視障者在使用圖書館時是否有困

難；圖書館對視障者而言所扮演的角色及發揮的功能，都還需要進一步研究後才能瞭解。由於研究者本身即服務於央圖臺灣分館，為結合研究與實務，提升視障讀者服務品質，本研究以問題解決為導向，採用深度訪談方式，藉以對視障者的圖書館使用經驗與觀感有更深入的理解，進而研擬符合視障者需求的服務策略，並利用問卷調查確立改善方案的執行優先順序，作為央圖臺灣分館服務品質評估及改善服務的依據。

第二節 研究目的與問題

Brenda Dervin 的意義建構理論，主要係以意義建構的三個要素：情況 (situation)、差距／連結 (gap/bridge) 與結果 (outcome)，探討使用者如何看待個人目前所處情況、過去的經驗與未來可能面臨的情況，以及使用者如何於所處情況中建構意義及產生意義。本研究應用前述理論，以視障者所面臨之個人情況與行為作為研究出發點，首先由視障者回憶過去利用圖書館印象最深刻的事件，透過問題的導引及時間發生的先後順序，讓視障者清楚描述每個步驟，獲取其當時所處時空所進行的資訊尋求行為較為詳實的細節與個人使用經驗，藉以探討視障者在面對視覺障礙及外界環境的障礙下，何時會利用圖書館及如何利用圖書館來尋求資訊、利用圖書館所遭遇的障礙、所獲得的幫助或滿足的需求及圖書館所扮演的角色等。其次，以問題解決為導向，對視障者所遭遇的障礙及圖書館服務問題進行分析，擬定改善方案並調查視障者對方案的需求程度，作為實施方案優先順序之參考。具體而言，本研究欲達成之目的可歸納如次：

一、探討視障者利用圖書館情形：

- (一) 了解視障者利用圖書館滿足那方面的資訊需求。
- (二) 了解視障者面對不同的資訊取用途徑，選擇利用特定圖書館的原因及利用經驗。

(三) 了解視障者面臨的障礙、如何解決及圖書館是否有助其排除障礙。

(四) 了解圖書館應如何調整服務方向。

(五) 了解視障者對圖書館的印象及圖書館對視障者的重要性。

二、規劃符合視障者需求的服務策略。

三、評估考量符合視障者需求的服務策略，並將研究結果提供其他圖書館及視障服務機構作為規劃未來視障服務之參考。

基於上述之研究目的，本研究探討的問題可歸納為：

一、視障者利用圖書館的情形為何？

(一) 視障者利用圖書館的動機為何？（訪談大綱第 1.4~5、2.5~6 題、問卷調查）

包括：生活資訊、醫療健康資訊、工作資訊、課業資訊、政府資訊、社交資訊等資訊需求的滿足。

(二) 視障者利用圖書館的經驗為何？

1. 當時想要利用圖書館的情形（訪談大綱第 1.1~3、2.1~4 題、問卷調查）

2. 利用圖書館的歷程（訪談大綱第 1.6~7、2.7~8 題、問卷調查）

包括：利用的過程與結果。

(三) 視障者利用圖書館所遭遇的障礙為何？（訪談大綱第 1.6.1、2.7.1 題、問卷調查）

包括：自身障礙、人際資源障礙、資訊媒體取用障礙、及實體環境障礙等。

(四) 視障者對圖書館服務的期望為何？（訪談大綱第 3~5 題、問卷調查）

(五) 圖書館對視障者而言，所扮演的角色為何？（訪談大綱第 6~8 題、問卷調查）

二、符合視障者需求的服務策略為何？（綜合訪談結果）

三、視障者對服務策略的需求程度為何？（問卷調查）

第三節 研究範圍與限制

一、研究範圍

就研究場域而言，本研究選擇央圖臺灣分館視障資料中心，係因該館為研究者服務單位，在研究上有地利之便，極適合作為研究場域。

就研究對象而言，係以 2005 年至 2007 年最近三年已利用及未利用央圖臺灣分館服務之已辦證視障者為研究對象。在本研究中之使用者亦稱「讀者」、「受訪者」或「受測者」。

就研究內容而言，本研究以公共圖書館之視障服務為研究主題，研究內容包括視障者人口變項、圖書館利用情況、遭遇問題、對圖書館服務的看法及建議等，試圖規劃符合視障者需求之服務據以實施，提升視障服務品質。

二、研究限制

本研究之限制可分為文獻語文、研究樣本、及應用限制三方面加以論述：

(一) 語文限制

本研究文獻分析的資料範圍僅限於中、英文之相關圖書、期刊、論文等文獻資料。

(二) 樣本限制

由於研究場域對於視障者到館使用服務、遠端連線使用視障網站等行為僅計算人次，並無個別視障者之使用紀錄，故本研究對象之取樣，係以該館有館藏借閱紀錄之已辦證視障者為主。惟在研究過程發現，部分受訪者或受測者雖於 2005 年至 2007 無館藏借閱紀錄，然確有到館利用服務或上網利用該館視障網站之情形。

(三) 應用限制

研究場域及對象為央圖臺灣分館視障資料中心之視障讀者，研究結果係以視

障服務之問題解決為導向，並不預期做個案外的推論。

第四節 名詞釋義

一、視覺障礙 (visual impairment)

行政院衛生署於 2006 年修訂之「身心障礙等級」，將視覺障礙定義為：由於先天或後天原因，導致視覺器官（眼球、視覺神經、視覺徑路、大腦視覺中心）之構造或機能發生部分或全部之障礙，經治療仍對外界事物無法（或甚難）作視覺之辨識而言。視覺障礙之核定標準，視力以矯正視力為準，經治療而無法恢復者，並分為下列三個等級：

- (一) 重度：兩眼視力優眼在 0.01（不含）以下者。
- (二) 中度：兩眼視力優眼在 0.1（不含）以下者。
- (三) 輕度：兩眼視力優眼在 0.1 至 0.2 者，或兩眼視野各為 20 度以內者。

本研究所稱之視覺障礙者 (visually impaired people, VIP)，係指依「身心障礙等級」領有身心障礙手冊，障礙類別為視覺障礙者。在本研究中之視覺障礙者均簡稱「視障者」。

二、公共圖書館

依據「公共圖書館設立及營運基準」(教育部，2002) 第二條，公共圖書館之分類如下：

- (一) 公立公共圖書館
 - 1. 國立圖書館。
 - 2. 直轄市立圖書館。
 - 3. 縣(市)立圖書館及縣(市)文化局(中心)圖書館。
 - 4. 鄉(鎮、市)立圖書館。

(二) 私立公共圖書館指由個人、法人或團體設立，以社會大眾為主要服務對象，提供圖書資訊服務，推廣社會教育及辦理文化活動之圖書館。

本研究之公共圖書館屬國立圖書館類型。

三、資訊尋求行為

資訊尋求行為意指個人因產生資訊需求，所採取的各項滿足資訊需求之活動。本研究主要針對視障者的圖書館利用行為進行深入探討，包括到圖書館尋求資訊的原因與動機、尋求的成功與受挫經驗、遭遇問題、使用情況、是否獲得幫助或滿足需求等。



第二章 文獻分析

本研究試圖探討視障者的圖書館利用行為，茲整理與本研究相關之國內外文獻，作為本研究文獻探討的基礎。本章第一節首先略述視障者的資訊尋求行為相關研究；第二節擇要介紹公共圖書館的視障服務；第三節簡介意義建構理論，作為本研究發展之依據。

第一節 視障者的資訊尋求行為

在探討符合視障者需要的服務策略之前，必須先充分了解視障者的資訊需求與資訊尋求行為，方能以使用者的角度思考，有效改善圖書館現有服務並作為規劃符合視障者需求的新服務之參考。本節整理文獻中有關視障者的資訊需求、影響視障者資訊尋求行為的因素、障礙以及視障者資訊尋求行為的實徵研究結果並加以分析。

一、視障者的資訊需求

Beverley, Bath, and Booth (2004) 認為視障者會因視力程度、視障類型等不同情況，而有不同的資訊需求。視障者和一般人一樣具有高度異質性，包括其個人背景、經驗、技能、及人格特質皆不相同，視障者彼此之間唯一相同之處僅為視覺損傷。因此，視覺障礙並不會改變其原有的資訊需求，只是會有傳遞媒介等額外的需求層次而已 (Godber, 2000)，故資訊提供者應為不同視障程度的視障者提供不同型式且可用的適當資訊 (Beverley, et al., 2004)。綜合國內外文獻研究結果 (李生雄, 2007; 吳英美, 1998; 張瀚文, 2000; 陳仕祐, 2003; 陳怡佩, 2006; 葉乃靜, 2005; 廖淑珍、劉蓓君, 1991; 劉嘉馨, 2004; Astbrink, 1996; Beverley, et al., 2004; Moore, 2000; Williamson, et al., 2000; Williamson, Schauder, Stockfield, Wright, & Bow, 2001)，可歸納視障者的資訊需求包括：生活資訊、醫療健康資訊、工作資訊、課

業資訊、社交資訊、政府資訊等六大面向，茲簡述如次：

(一) 生活資訊

視障者最主要的資訊需求之一即為如何應付日常生活的資訊，例如：休閒娛樂、個人興趣、旅遊資訊、消費資訊等（廖淑珍、劉蓓君，1991；吳英美，1998；張瀚文，2000；陳仕祐，2003；陳怡佩，2006；葉乃靜，2005；劉嘉馨，2004；Astbrink, 1996; Williamson, et al., 2000; Williamson, et al., 2001）。

娛樂、消遣性資料為視障者最常需要的資料類型之一（廖淑珍、劉蓓君，1991；Williamson, et al., 2000）。視障者借閱有聲書目的是以娛樂消遣為最大宗，對主題類別的喜好上，則以小說及散文最受歡迎（吳英美，1998）。個人興趣方面，視障者學習動機之一是為滿足個人專業背景或興趣，舉凡收聽不同類型節目，如音樂、綜藝或戲劇類節目等，除了本身的興趣外，部分也含有娛樂或解悶的動機（張瀚文，2000；葉乃靜，2005）。消費資訊方面，視障者希望提供的服務包括電話服務產品及可用的服務名錄，購物、投資理財等資訊也很需要（劉嘉馨，2004；Astbrink, 1996）。

(二) 醫療健康資訊

視障者的醫療健康資訊需求包括：健康生活資訊（如性教育、子女教育、及一般健康資訊等）、視障相關資訊及如何處理視障情況、健康資訊服務的提供（如藥方標籤等）、視障輔具及設備資訊、居家照顧資訊等（Beverley, et al., 2004; Moore, 2000）。

(三) 工作資訊

視障者的工作資訊需求包括：工作相關技能、工作所需資訊（如業務報告、企劃等）及生涯規劃資訊等（葉乃靜，2005；劉嘉馨，2004；Moore, 2000; Williamson, et al., 2000; Williamson, et al., 2001）。

(四) 課業資訊

視障者的課業資訊需求包括：課程所需資訊（如指定報告、分組作業、課堂討論）、各類教科書及參考書等（李生雄，2007；吳英美，1998；張瀚文，2000；陳仕祐，2003；陳怡佩，2006；劉嘉馨，2004）。

(五) 社交資訊

視障者需要人際關係資訊（如何與人相處的技巧）及與朋友聊天話題（張瀚文，2000；葉乃靜，2005），以拓展人際網絡。

(六) 政府資訊

視障者所需的政府資訊包括：選舉（Williamson, et al., 2000; Williamson, et al., 2001）、社會福利（Moore, 2000）、政府機構服務資訊等（Astbrink, 1996）。

(七) 其他

部分視障者的資訊需求來自學習動機以自我成長，例如：視障者獲取新聞報導以及目前流行事物，是爲了增加個人知識（張瀚文，2000；陳怡佩，2006；葉乃靜，2005；劉嘉馨，2004）；視障者獲取資訊是爲了尋求自我肯定與評估自我能力或是透過學習來擴大生活圈（葉乃靜，2005）；此外，精神勵志方面的資訊也是視障者需要的資訊內容之一（張瀚文，2000）。

對視障者而言，可能因爲前述需求動機或其他原因使用圖書館，重要的是視障者使用圖書館後，他們的需求是否獲得滿足，還是受到圖書館的忽視或遇到阻礙，因而造成缺乏使用圖書館的意願。

二、影響視障者資訊尋求行為的因素

視障者在意識到自己的資訊需求後，會由於不同因素的影響，決定所採取資訊尋求的過程與途徑，因而產生不同的資訊尋求結果。視障者因個人情況，例如：

視力程度、視覺損傷發生時間、日常生活安排、年齡、讀寫能力、及資料特性或可獲取的資訊等之差異，會有不同的資料喜好型式。大多數視障者會使用一種或多種替代型式資料，如點字書、有聲書、大字書或語音互動科技，但他們無法自在使用所有型式（Astbrink, 1996）。整合文獻中有關影響視障者資訊尋求行為的因素，包括：自身因素、人際資源因素、資訊媒體因素等三個面向（陳仕祐，2003；蔡惠如，2004；劉嘉馨，2004；Astbrink, 1996; Berry, 1999; Beverley, Bath, & Barberm, 2007; Corn & Wall, 2002; Gerber, 2003; Gold & Simson, 2005; Mates, 2004; Moore, 2000; Williamson, et al., 2000），茲說明如下：

（一）自身因素

自身因素包含：健康因素、心理認知因素、能力因素、生活狀況、及獲得益處等五項，以下分述之。

1. 健康因素

視障者依視障程度輕重的不同，會採不同的方式使用及尋求資訊（蔡惠如，2004；劉嘉馨，2004；Astbrink, 1996; Berry, 1999; Beverley, et al., 2007; Corn & Wall, 2002; Moore, 2000）。對弱視者來說，主要是以眼睛「閱讀」或耳朵「聽讀」；全盲者則以手「摸讀」或耳朵「聽讀」方式來讀取資訊（劉嘉馨，2004）。視障者另因視覺損傷發生時間（如後天失明者較少學習使用點字書）、年齡（如年齡較長者較不喜歡使用電腦）、健康狀況（如糖尿病、高血壓等）、其他身體障礙（如聽障、肢障等）等因素，亦會影響其使用及尋求不同型式的資訊（Astbrink, 1996; Berry, 1999; Moore, 2000）。

2. 心理認知因素

視障者對自我的接納、自立程度（如使用網路較不須他人協助）、對其他視障者的認知與了解、視障者個人喜好（如習慣使用傳統資訊或數位資訊）、及尋求幫助的意願與動機（葉乃靜，2005；劉嘉馨，2004；Moore, 2000），均為影響資訊行為的介入變數。

3. 能力因素

以視障者的電腦及網路學習為例，視障者須兼具一般電腦知識與盲用電腦軟體的使用能力，對電腦及網路學習經驗、使用訓練的好壞及熟悉程度亦會影響視障者使用電腦與網路（陳仕祐，2003；蔡惠如，2004；劉嘉馨，2004；Berry, 1999; Corn & Wall, 2002）。此外，盲用軟硬體設備較一般電腦設備昂貴，而視障者相較一般人通常收入較低，以致購置電腦及使用網路服務成為視障者的一道難題（Gold & Simson, 2005; Mates, 2004; Williamson, et al., 2000）。Mates (2004) 指出身心障礙者不使用圖書館的原因可能是因為他們不了解可獲取的圖書館資料及服務或沒有接受圖書館利用指導，也可能是失去視力且行動不便的老年人，找到館藏或閱讀圖書有困難因而停止拜訪圖書館。

4. 生活狀況

視障者生活狀況，例如：獨居或與家人同住（家人的支持與協助）、是否退休（如較不需要工作資訊），都會影響資訊尋求的途徑（蔡惠如，2004；Williamson, et al., 2000）。



5. 獲得益處

視障者願意忍受挫折、高花費、不完善的科技並付出時間來使用電腦，是因為可增加視障者工作機會、增進獨立性、增進知識及公平獲取資訊的機會、擴展社交／社群網絡等（Gerber, 2003）。

（二）人際資源因素

人際資源因素係指人際網絡、與資訊協尋者的互動、外界認同等三方面：

1. 人際網絡

親友或資訊協尋者（如老師、同學）等人際網絡是視障者獲取資訊的重要管道（陳仕祐，2003；葉乃靜，2005；Beverley, et al., 2007; Corn & Wall, 2002; Williamson, et al., 2000）。

2. 與資訊協尋者的互動

視障者與資訊協尋者雙方的熟悉度和時間的配合、資訊協尋者的知識背景與資訊素養等，均會決定能否有效尋求資訊（陳仕祐，2003；Beverley, et al., 2007; Corn & Wall, 2002; Williamson, et al., 2000）。

3. 外界認同

社會對於視障者的態度或觀感，會影響視障者資訊取得容易與否（陳仕祐，2003；葉乃靜，2005）。

（三）資訊媒體因素

資訊媒體因素係指資訊近用性、軟硬體設備近用性、資訊媒介型式與特性等三方面：

1. 資訊近用性 (accessibility)

資訊近用性係指資訊使用的方便性與是否容易取得，例如：傳統點字書體積大且笨重；收音機較電腦方便，因為容易隨身攜帶。視障者較明眼人容易因資訊取得不方便而放棄使用，故資訊近用性對視障者而言非常重要（陳仕祐，2003；葉乃靜，2005；劉嘉馨，2004；Astbrink, 1996; Golub, 2002）。

2. 軟硬體設備近用性

軟硬體設備的價格會影響視障者使用資訊（陳仕祐，2003；Corn & Wall, 2002; Gold & Simson, 2005; Mates, 2004），身心障礙者缺少使用電腦的科技輔具，主要原因為無法負擔費用。例如：視障者使用的螢幕閱讀機約美金 400~1,200 元，點字顯示器約美金 4,000~5,000 元，視障者相較一般人通常收入較低，而低收入使得購買電腦及使用網路服務變得較不可能（Mates, 2004）。劉嘉馨（2004）則指出，價格並非影響視障者使用網路的主要因素，盲用電腦設備（系統介面、硬體設備）的功能，以及網頁設計部分，才是大多數視障者最渴望解決的問題。

3. 資訊媒介型式與特性

資訊媒介除較正式的管道，例如：圖書館、網路資源、大眾媒體外，非正式的管道如人際間的傳播也是重要的資訊來源。視障者使用的媒體型式包括：點字圖書、有聲圖書、大字圖書等，點字圖書須學習點字方能閱讀，有聲圖書則須硬體設備配合，廣播雖為視障者滿足資訊需求的主要來源之一，但廣播並非隨時可得，需在固定時間等候（陳仕祐，2003；Astbrink, 1996; Williamson, et al., 2000）。

從前述研究可看出，影響視障者資訊尋求行為的因素主要可分為視障者自身、人際資源、及資訊媒體等三個主要因素。視障者的自身因素與視障者的健康狀況、生活狀況、心理認知、個人能力、可獲得的益處有關；而人際資源因素與資訊媒體因素則來自視障者所處環境及資訊媒體的型式與特性、近用性，並非視障者本身所造成。Gerber (2003) 指出視障者願意忍受挫折、高花費、不完善的科技並付出時間來使用電腦，係因可增加工作機會、增進獨立性、增進知識、及公平獲取資訊的機會、增加社交／社群網絡等實際的益處。因此，圖書館應扮演資訊協尋者的角色，因應不同視障者的個人狀況，例如：健康狀況、生活狀況、及心理認知，提供個別化服務與近用性的電腦軟硬體輔助，增進其獨立使用資訊的能力，使其了解圖書館可為視障者提供的服務及助益，藉以提升視障者利用圖書館的意願與動機，係圖書館可否成功提供符合視障者需求之服務關鍵所在。

三、視障者資訊尋求行為的障礙

視障者因為視覺的障礙，失去了主要的學習管道，不論是在實體環境及資訊的取用上，呈現與一般人不同的特性，同時也突顯其使用上的不便與障礙（陳仕祐，2001）。視障者由於視力的限制，必須調整閱讀方式以獲取內容。部分視障者可用增加照明、放大鏡等方式輔助視覺閱讀；其他視障者，如全盲者或因老化造成視力喪失的視障者，則須以替代型式的閱讀資料（例如：有聲書或點字書）及科技輔助工具，以聽覺或觸覺來克服視力不便的閱讀障礙。整體而言，視障者資訊尋求的障礙可歸納為自身障礙、人際資源障礙、資訊媒體取用障礙、及實體環境障礙等四方面（翁婉真，2002；陳怡佩，2005；陳明聰、官怡君、林好芳，2004；

蔡惠如，2004；Corn & Wall, 2002; Douglas, Corcoran, & Pavey, 2007; Gerber, 2003; Gold & Simson, 2005; Golub, 2002; Lilly & Fleet, 2000; Nomura, 2004; Saumure & Given, 2004)，以下分述之。

(一) 自身障礙

1. 健康障礙

視障程度和年齡為視障者資訊尋求的障礙。英國伯明罕大學的視障者資訊尋求行為研究指出，個人視障問題會影響電腦使用，且年紀較長者較不喜歡使用電腦（Douglas, et al., 2007）。

2. 心理認知障礙

心理認知障礙包括：部分視障者缺乏自信、獨立性、安全感、及尋求資訊動機。年紀較長之視障者不喜歡使用電腦原因是認為自己無法使用或很難使用電腦，部分視障者不使用電腦原因只是因為沒興趣（Douglas, et al., 2007）；人際資源對視障者資訊尋求扮演重要的角色，但視障者也會因依賴而感到受挫（Saumure & Given, 2004）；後天失明者由於看不見熟知的世界，會感到恐懼不安、內向封閉（翁婉真，2002）。

3. 能力障礙

視障者必須花費較多的時間找尋、等待資訊及學習現有科技，也較缺乏使用電腦的訓練及可用的訓練資料；視障者由於缺乏相關服務資訊及不知如何找到資訊，因而限制其獨立生活的能力（Gerber, 2003; Saumure & Given, 2004; Gold & Simson, 2005）。

(二) 人際資源障礙

視障者在尋求資訊時，可能必須依賴明眼人協助，但並非每個人都能了解視障者的特殊需求，有時間且有意願協助視障者檢索資訊（Gerber, 2003; Saumure & Given, 2004）。

(三) 資訊媒體取用障礙

1. 資訊近用性不佳

視障者獲取資訊受到限制的原因為可用資料型式的製作(如點字及有聲書)過程耗時且價格昂貴,例如:教科書為視障學生最常用的學術資源,但須花費時間轉換成可用型式供視障學生讀取(翁婉真,2002; Golub, 2002; Nomura, 2004; Saumure & Given, 2004)。

2. 軟硬體設備近用性不佳

上網速度慢、網路費用高、電腦設備不佳、科技輔具價格昂貴等因素,皆會阻礙視障者尋求資訊(蔡惠如,2004; Gerber, 2003; Gold & Simson, 2005)。網頁設計方面,視障者使用網頁面臨的障礙包括:視覺螢幕顯示或提示零亂、圖形使用介面、圖片沒有輔以文字說明、超鏈結或排版設計不佳、網頁字體太小、網頁背景顏色不當、視窗分割等(陳明聰、官怡君、林好芳,2004; Corn & Wall, 2002; Lilly & Fleet, 2000)。



(四) 實體環境障礙

視障者利用圖書館所面臨的實體環境障礙包括:情報障礙(泛指視障者在掌握環境訊息上的阻礙)、動線障礙(因視覺障礙產生移動上的困難與阻礙)、巧緻動作的障礙(無法利用視覺感官完成一般熟知的小動作,例如在開門或使用電梯按鈕等動作上有困難)等(陳怡佩,2005; 翁婉真,2002)。除此之外,視障者使用圖書館服務最大的障礙之一即為距離問題(Gold & Simson, 2005)。

視障者在使用圖書館服務時,往往必須克服上述阻礙,方有可能獲得所需。了解視障者使用圖書館可能面臨的障礙並予以排除,才能增強視障者使用圖書館的意願與動機。綜合影響視障者資訊尋求行為的因素及視障者資訊尋求障礙之研究可知,二者相似之處頗多,茲依視障者自身、人際資源、資訊媒體、及實體環境四方面加以分析。

視障者自身方面，無論是影響視障者資訊尋求行為的因素或視障者資訊尋求行為的障礙，均可從中得知，視障者的健康狀況（如視障程度及年齡）、心理認知與能力，會影響視障者之資訊尋求行為，且可視為阻礙資訊行為的負面因素。此外，視障者隨著年齡增加，除視力以外之其他健康問題（如聽力、關節炎、糖尿病、及高血壓等）或面臨的障礙也隨之增加（Douglas, Pavey, Corcoran, McCall, & McLinden, 2005; Douglas, et al., 2007）。至於視障者的生活狀況，如獨居或與家人同住，是否有家人協助會影響視障者尋求資訊的意願，與資訊尋求行為障礙中的人際資源障礙相似；工作狀況則和財務能力相關，待業或經濟狀況不佳亦可能成為資訊尋求行為的障礙；退休與否與時間因素相關，退休者有較多的時間，亦可能會較有意願使用圖書館，但亦可能因年齡或健康問題等其他因素，造成使用上的障礙；視障者可獲得的益處，無論是增加工作機會、增進獨立性或增進知識及公平獲取資訊的機會等，均可視為增進資訊尋求行為動機的正面因素。

人際資源方面，Williamson et al. (2000) 研究結果發現，家人與朋友是滿足資訊需求的主要途徑，醫生則為健康及視覺資訊的重要來源。葉乃靜 (2005) 研究指出，視障者人際網絡的重要性更甚於明眼人。視障者資訊取得容易與否，受到社會對視障者認同所影響，一旦缺乏外界人力資源的支持與協助，視障者在尋求資訊時，則會更顯困難。

資訊媒體方面，視障者的閱讀媒體包括：點字圖書、有聲圖書、大字圖書、雙視圖書、觸讀書等，另可藉由報讀或科技輔具來獲取資訊。在資訊的尋求上，視障者因視力的障礙，須花較多的時間找尋及等待資訊轉換成可用型式 (Saumure & Given, 2004)。有關資料的即時性與近用性，Golub (2002) 認為視障者獲取資訊受到限制的原因為可用資料型式（如點字及有聲書）的製作速度慢且費用昂貴，而且只有少數作品轉成替代型式。Nomura (2004) 曾指出有聲書對視障者來說扮演重要角色，例如：使用點字書有困難之中途失明者，可利用有聲書，但在尋找及傾聽正確的段落上卻會有困難。葉乃靜 (2005) 認為資訊的近用性對視障者而言非常重

要，例如：收音機較電腦方便，原因為容易隨身攜帶。隨著數位時代的來臨，視障者可以經由語音軟體或點字顯示等輔助科技來閱讀網路上可用的資訊，但由於輔助科技線性閱讀方式及網頁的設計不佳，會使視障者在利用網路時面臨障礙。

實體環境方面，依據過去臺灣地區之公共建築物實況調查研究發現，建築物及其基地內供視障者使用之設施系統，普遍呈現戶外空間進入建築物之路徑不明確，進入路徑未提供配合之設施，樓梯未提供安全防護設施等問題(黃耀榮, 2006)。圖書館如何提供無障礙環境並減少視障者因行動不便所造成的交通距離障礙，亦為極待克服的議題。

綜合前述研究所提之影響視障者資訊尋求行為因素及障礙可知(如表 2-1)，公共圖書館實應責無旁貸地扮演排除障礙之重要角色。視障者願意忍受挫折、高花費、投入時間及不完善的科技並克服使用上的障礙，部分原因之一為使用電腦的利益，例如：可增加工作機會、增進知識及公平獲取資訊的機會等(Gerber, 2003)。無論視障者在資訊尋求的過程遭遇何種障礙，只要圖書館協助排除非視障者本身所造成的障礙，例如：人際資源、資訊媒體、及實體環境障礙，提供具有即時性、近用性的資料及軟硬體設備，協助視障者獲取所需資訊，讓視障者了解使用圖書館的資源及利用輔助科技可能獲得的益處，並能有成功的使用經驗，或許可化阻力為助力，提高視障者克服自身障礙的意願，增進使用圖書館服務的動機。

表 2-1

影響視障者資訊尋求行為因素及視障者資訊尋求行為障礙分析表

分析 面向		影響視障者資訊尋求行為因素	視障者資訊尋求行為障礙
視障者 自身	文獻中 相關項目	<ul style="list-style-type: none"> 健康因素： 視障程度、年齡 心理認知因素： 自我接納、自立程度、尋求意願與動機 能力因素： 使用訓練 	<ul style="list-style-type: none"> 健康障礙： 視障程度、年齡 心理認知障礙： 缺乏自信、獨立、尋求動機 能力障礙： 缺乏使用訓練
	文獻中 個別闡述項目	<ul style="list-style-type: none"> 健康因素： 視覺損傷發生時間、健康狀況、其他身體障礙 心理認知因素： 個人偏好、對其他視障者的認知 能力因素： 使用經驗、經濟狀況 生活狀況： 是否獨居、工作狀況、是否退休 利益： 增加工作機會、增進獨立性、增進知識及公平獲取資訊機會、擴展社交/社群網絡 	<ul style="list-style-type: none"> 心理認知障礙： 缺乏安全感 能力障礙： 缺乏時間、缺乏服務資訊、不知如何找到資訊（資訊取得能力）
人際 資源	相關 項目	人際網絡	缺乏他人協助
	個別 闡述	與資訊協尋者的互動 外界認同	—
資訊 媒體	相關 項目	資訊近用性 軟硬體設備近用性	資訊近用性不佳 軟硬體設備近用性不佳
	個別 闡述	資訊型式與特性	—
實體 環境	相關 項目	—	—
	個別 闡述	—	無障礙環境不佳 服務環境近用性不佳

資料來源：本研究

四、視障者資訊尋求行為的實徵研究

視障者資訊尋求行為的實徵研究，依文獻所得，可分成：一般性資訊尋求行為研究、網際網路及電腦使用研究、圖書館利用研究、閱讀活動與輔助設備之運用及大眾傳播媒介使用研究等五項，茲分述如次：

(一) 一般性資訊尋求行為研究

在國外的研究中，以英國伯明罕大學的三年研究計畫時間最長，且為受訪人數超過 1,000 名以上的大型規模研究。該大學在 2004 年至 2007 年與 20 個社會服務部門合作，以年齡分層招募全國 1,007 名 18 歲以上視障者(50 歲以上共有 592 人)，採電話訪談及焦點團體討論方式，長期蒐集視障者人口資料、特殊主題資訊(需求及優先考量的事，如交通運輸、移動性、工作及教育相關科技、社交活動等生活方面的資料)、視障服務機構資料等，用以了解視障者對視障服務的效益、資訊需求及生活品質的評估，作為提供圖書館決策者及服務者改善服務之參考。其研究發現視障者隨著年齡增加，除視力以外之健康問題(如聽力、關節炎、糖尿病及高血壓等)也隨之增加。在電腦使用方面，只有 23%視障者使用電腦，且年紀較長者較不喜歡使用電腦；而不使用電腦多為 65 歲以上的視障者(47%)，原因大多只是因為沒興趣(43%)，顯示年齡會影響使用(Corcoran, et al., 2004; Douglas, et al., 2005; Douglas, et al., 2007)。

Saumure and Given (2004) 以加拿大 6 名視障大學生為個別訪談對象，研究結果發現視障大學生資訊尋求行為與途徑不同於明眼學生，對自己的資訊尋求行為同時強調個人的受挫與成功經驗。例如：教科書為最普遍的學術資源；科技輔具可幫助視障學生成功尋求資訊；人際互動、網路資源、及電子期刊均為常用的資源，但資料典藏在不同圖書館，會花費較多時間。

反觀國內相關研究，廖淑珍與劉蓓君(1991)為提供視障圖書館在蒐集資料及加強服務的參考，曾針對臺灣盲人重建院的 31 位視障者進行問卷調查。根據其調

查結果，大多數視障者有疑問時會以問老師、朋友或家人的方式解決，其次為自己找資料，使用圖書館參考諮詢服務的人很少；獲取資訊的途徑則依賴收音機和有聲資料，最常使用的資料類型是錄音帶；在圖書館利用方面，視障者多半反映不知如何利用或是沒有想到要利用圖書館，顯見圖書館應加強推廣工作。

張瀚文(2000)亦同廖淑珍與劉蓓君，以臺灣盲人重建院的視障者為研究對象，採用訪談法探討 6 名視障者在日常面臨資訊需求時，尋求解決的過程與經驗。研究結果指出，視障者在尋求資訊的管道上，有人際溝通管道、大眾傳播媒介以及圖書館或書店等其他機構，尤以廣播和錄音帶等大眾傳播媒介最為普遍利用。在圖書館利用方面，雖然所有受訪者都知道有圖書館服務，但有一半受訪者未使用過，原因不是不喜歡圖書館的服務，而是因為自己沒有時間或覺得不需要。

針對重度視障大學生的資訊搜尋行為研究，陳仕祐(2003)深度訪問 8 位重度視障大學生與 8 位協助視障學生搜尋資訊的輔導老師、同學、工讀生和志工。研究發現重度視障大學生在尋求資訊的媒介上，有圖書館、網路、人際網絡、尋求支援、大眾傳媒、商店賣場、詢問他人、利用資源中心、實地探訪等。其中，資訊協尋者(如同學、朋友)是視障生賴以獲取資訊的關鍵性人物。而在圖書館提供的資訊，視障生覺得圖書館藏書太少或圖書館管理不周，以致找尋館藏不易。

葉乃靜(2005)為探討視障者之資訊行為，以 14 位圖書館員、電腦教學、按摩業等職業之視障者為訪談對象。研究指出視障者主要以聽覺和觸覺吸收資訊，且多使用固定的資源。網路、電視和收音機是視障者最常使用的資訊獲取管道；點字圖書、有聲資料對視障者學習過程亦非常重要。除了習慣使用固定的資源管道外，資訊管道的選擇也與個人特殊情感相關，明眼人是其重要的資訊取得管道；在資訊服務方面，視障者極需個人化資訊服務，亦有視障者表達對館員缺乏專業之不滿。

有關視障兒童及青少年的資訊需求，陳怡佩(2006)的研究指出，視障者以人際溝通為主要尋求的管道，透過電話或在學校下課時間討論變成很重要的途徑；

主動想要利用圖書館（不論是校內或校外圖書館）的受訪者相當少，11 位受訪者當中僅有 1 位表示常利用校外圖書館，有 7 位曾經利用過校外圖書館，但因為不知圖書館內有何書籍可借，或不了解圖書館能提供什麼服務，而不再使用。除了弱視者可依賴視覺閱讀資料外，大多時候視障者是相當仰賴聽覺的。但從調查也可發現，每個人興趣不同，連帶地吸收資訊也多元化，不容易集中於特定主題，也因此反映尋求資訊的特殊性及獨特性本質。

（二）網際網路及電腦使用研究

隨著網際網路的興起及與視障電腦軟硬體的結合，提供給行動不便的視障者一個不受時空限制的資訊使用途徑，網際網路成為視障者公平取用資訊的重要工具之一，時勢所趨，國內外亦有不少探討視障者網際網路使用情形之相關研究。Berry (1999) 以英國皇家盲人學院（The Royal National College for the Blind, RNCB）視障學生 7 名、視障教職員 3 名為訪談對象，探討視障者網際網路的檢索與使用經驗。在選取受訪者時，特別訪問 3 名無網路使用經驗的視障者，藉以獲得更豐富的資訊。其研究發現弱視者較無檢索障礙，全盲者則在檢索時有較大的困難及限制。

Williamson et al. (2000) 為了解視障者主要的資訊需求與溝通需求、線上服務的使用障礙及線上服務協助視障者的可能性，在澳洲視障相關機構中挑選居住在城市與鄉村共 22 名視障專業人士（其中 5 名為視障者），分區進行焦點團體訪談，藉以建立訪談視障者重要議題的基礎；其次，以個別訪談 15 名視障者的方式，獲得更深入之資訊。研究結果發現，家人與朋友是滿足資訊需求的主要途徑，醫生則為健康及視覺資訊的重要來源，廣播、錄音帶、電話亦為重要的獲取資訊途徑。除視障相關機構外，視障者也會利用其他的單位，例如：銀行或地方政府單位。

Williamson et al. (2001) 採用與前揭研究相似方式，分區進行 16 名與視障者共事的專業人員焦點團體訪談，並個別訪談 15 名視障者（5 名視障者同時參與焦點

團體及個別訪談)。訪談結果顯示，網路對視障者來說扮演可公平參與資訊社會的角色，包括尋求日常生活資訊、與社會連結、及工作利用等；而視障者不利用網路的原因，包括：有其他可用資源、軟硬體價格限制、害怕科技、有使用科技的困難等；視障相關組織及公共圖書館則扮演提供電腦利用訓練、支持視障者使用電腦及線上科技的主要角色。研究者認為協助視障者獲取資訊須由政府主導，並由公共圖書館及視障服務機構協助。

英國 Manchester Metropolitan University 圖書館與資訊管理研究中心 (Centre for Research in Library and Information Management, CERLIM) 為深入探討視障者使用網路資源的資訊尋求行為，進行非視覺化檢索數位圖書館計畫 (The Non-Visual Access to the Digital Library project, NoVA) 之研究，以具有基本電腦素養的 20 名明眼人及 20 名視障者為研究對象，進行檢索引擎、圖書館線上公用目錄、電子資源指南及線上購物網站等四種電子資源的資訊尋求行為比較。研究者在實測前後皆進行訪談，包括檢索前之個人人口資料、檢索經驗等一般性問題，除作為人口統計資料的延伸指標外，主要係為聚焦在視障者的社會模式障礙 (因視覺障礙所面臨的社會、經濟、及政治障礙，而非障礙本身及如何克服障礙來適應社會的醫學模式障礙)；檢索後則詢問檢索歷程、方式等相關問題。其研究結果顯示視障使用者會花費較多的檢索或瀏覽網頁時間；對輔助科技越有經驗者，檢索任務會越成功等；視障者喜歡以檢索方式而非瀏覽方式來使用網頁，雖然無障礙網頁意識增加，但視障者在使用部分網頁時仍面臨許多問題，故提供使用者訓練、輔助科技、及無障礙網頁設計，方能裨益視障者使用網路資源的便利性 (Craven, 2003; Craven & Brophy, 2003)。

美國盲人基金會 (American Foundation for the Blind, AFB) 為深入了解視障者對電腦及輔助科技的看法、使用方式、及所遭遇問題，招募四個視障服務機構 41 名視障者進行四個焦點團體訪談，研究發現經由電腦的使用，可增進視障者自身的獨立性、工作機會、獲取資訊機會並擴大社交機會；視障者在使用電腦遭遇的問

題有缺乏訓練及可用的訓練資料、必須依賴明眼人協助、花費較多的時間、精力、及金錢學習現有科技等 (Gerber, 2003)。

國內研究方面，蔡惠如（2004）為了解視障學生網路使用現況與問題，並探討影響視障學生網路使用的相關因素，以就讀臺北縣國民教育至大專校院階段之 189 位視障學生為研究對象進行問卷調查。研究發現視障學生在學校或家中均有網路使用問題、瀏覽網頁困難並且需要幫助。在影響視障學生網路使用的相關因素上，個人教育階段、視力狀況、及網路年資等因素有顯著影響；家庭因素方面，父母對網路採正向態度、兄弟姐妹會使用網路或家人會討論網路問題的視障生，其上網頻率較高；學校因素方面，唯有班上（或資源班）是否可以上網的因素會影響視障生的上網頻率。

有關高等學歷視障者網路資訊行為的研究，劉嘉馨（2004）訪談 16 位視障者的研究指出，視障者學習使用網路資訊的途徑包括：自我學習、進修研習、學校教育、及請教他人四種方式。視障者使用網路，主要是為了找資料來解決問題，網路可以幫助視障者解決學業或事業問題，滿足他們在生活應用、吸收新知、人際互動方面的需求。對視障者而言，網路的重要性包括：資料新穎、資源豐富、不受時空限制、擴展視野、增加溝通管道、加強尋求資訊獨立性以及省時省錢等。該研究也指出，圖書館提供數位點字書及有聲書等電子資源，讓視障者透過網路使用，可拉近視障者與圖書館的距離。然而，視障者上網的地點，主要為住所、學校及工作場所，受訪者沒有人特別注意圖書館是否提供相關設備，也不會想要去圖書館使用，其主要原因為視障者行動不便，大多習慣在熟悉的場所上網。由此可知，網路上的電子資源，可以彌補視障者現實生活中的資訊落差，而實體的圖書館將越來越無法吸引視障者前往使用。

（三）圖書館利用研究

就視障者圖書館利用之實徵研究場域而言，主要為公共圖書館、大學圖書館、

及高中圖書館，以下分述之。

1. 公共圖書館

Davies et al. (2001) 以面對面及電話訪談英國 582 位視障者使用與未使用圖書館的情形，並尋求不繼續使用服務原因。研究對象係以 65 歲以上老年人居多 (67%)，並有少數 12 歲至 15 歲青少年 (4%)。其研究結果可分為幾方面加以說明：

- (1) 資料型式之偏好：有聲雜誌及報紙最受歡迎，有 83% 使用有聲書，主要原因為容易閱讀、方便攜帶；在資訊科技的使用方面，只有 23% 視障人口使用電腦且只有 4 人在公共圖書館使用過電腦。
- (2) 公共圖書館之使用：有 94% 的人使用過公共圖書館，但只有 37% 的人最近一年來過圖書館，且有近三分之一的人並非最近的使用者。
- (3) 到圖書館方式：有 40% 自己到圖書館，60% 有人陪同。
- (4) 找尋資料：有 42% 的圖書館資料類型不適合使用者，但館員會再想辦法提供，另有 34% 的使用者在圖書館找資料遇到問題，其中 25 歲至 64 歲的視障者面臨較多困難。
- (5) 圖書館服務項目：46% (268 人) 要求已有的服務，有 34% 使用者不知道圖書館有什麼服務。
- (6) 可用資料類型：60% 使用者知道有大字書，85% 知道有聲書，但很少人知道圖書館還有其他可用的資料類型。
- (7) 其他：有 76% 視障者會利用網路，有 87% 圖書館使用者滿意服務，72% 使用者認為館員了解其需求及可用資源，91% 使用者認為館員服務態度及對他們的協助很好。

由上述研究可知，雖然有 87% 的使用者滿意圖書館的服務，但卻只有 37% 的人最近一年來過圖書館，且有 34% 使用者不知道圖書館有什麼服務，而在使用電腦的視障者中，只有 4 人會在公共圖書館使用電腦，顯示視障者在使用圖書館的過程中，可能面臨障礙或其他因素（如圖書館的宣傳推廣不足），因而放棄利用

圖書館，改而利用其他資訊尋求管道來滿足其資訊需求。

在探討視障者於公共圖書館使用輔助科技 (Assistive Technology, AT) (如電腦語音輸出、螢幕擴視機、點字讀出裝置等設備或系統) 情形、影響使用因素並評估對服務的認知程度方面，Eggett (2002) 於美國猶他州立視障圖書館問卷調查 4,939 名視障者，回收率 32% (1,511 位回覆)。結果發現只有少於四分之一的受訪者認為公共圖書館的輔助科技有用，且有較高比例的年輕視障者願意使用，而其中有 58% (871 位) 不曾到過公共圖書館，且超過 65 歲以上者，只有 14% 願意在公共圖書館使用，另有 92% 視障者認為圖書館沒有可用的輔助科技或不知道有何輔助科技可用。由前述研究顯示，大部分的受訪者並不知道公共圖書館是否提供輔助科技，使用意願不高且不常使用圖書館，隨著年齡增加，利用圖書館的意願更顯減少。

為探討視障者使用公共圖書館電子資訊服務的經驗，Lewis (2004) 以電子郵件問卷方式，訪問英國皇家盲人協會 (Royal National Institute for the Blind, RNIB) 150 名有使用公共圖書館或其他單位提供的電子資訊服務經驗之視障者，回收率 18% (27 人填答)，年齡從 31 歲到 80 歲不等，調查結果顯示會請館員協助電子資訊服務者有 26%、使用圖書館網頁者有 33%、在圖書館使用電腦上網者佔 39%、最常使用的圖書館電子資訊服務為圖書館線上公用目錄及收發電子郵件。Lewis 指出視障者因為行動困難且須有個人化設備，故較不願意到圖書館使用電腦；圖書館很少提供視障者專用的電腦輔助科技且缺乏館員訓練；圖書館在檢視新服務時，應區分全盲者和弱視者的需求、發展遠距服務，並以使用者實際的回饋來建立更具可近性的服務。

2. 大學圖書館

在大學圖書館方面，吳英美 (1998) 為調查國立彰化師範大學圖書館的視障讀者對於有聲書借閱的需求與圖書館的互動情形，以 1997 年有借閱紀錄之 769 位讀者為樣本，並根據讀者的視力狀況，分別郵寄點字及放大字體兩種問卷進行調查，

回收率 32% (回收 247 份), 有效問卷 244 份。經由分析得知, 79.1%視障者在最近半年內曾向彰師大借閱有聲書, 75.8%視障者以娛樂消遣為主要借閱目的, 其次為自修, 占 44.7%; 而在借閱的過程中若發現無所需館藏時, 僅有 7%的讀者會放棄借閱, 其餘讀者則以同類型作品或轉介方式替代, 但有高達 64.8%的讀者表示不知道可委託圖書館錄製書籍。

3. 高中圖書館

有關高中資源班視覺障礙學生的圖書資訊利用現況及需求研究, 李生雄(2007)以全國 26 所設有身心障礙資源班之高中、及啓明學校高中普通班共 72 位視障學生為對象, 進行問卷調查和座談, 回收率 94% (回收問卷 68 份)。李生雄的研究分為二部分, 第一部分以圖書館起始印象為起點, 以行動研究法, 進行觀察及座談, 釐清視障學生圖書館使用狀況後, 作為下次觀察及座談的改進依據。第二部分以圖書館使用印象為起點, 根據現場報讀問卷 (每次最多 4 名學生)、電子檔、錄音帶、大字問卷等不同方式進行調查、座談資料整理並檢討作為下次座談改進依據。研究發現, 視障學生對圖書館的服務需求甚大且最重視圖書館利用指導活動之服務, 到圖書館查資料以完成作業或報告的比率最高 (45%), 而疑難問題的求助管道, 圖書館僅佔 31%, 利用網路系統查詢圖書的比率只有 27% (主要原因為不知道可用網路系統查詢)。

(四) 閱讀活動與輔助設備運用研究

文獻中有關視障者閱讀活動與輔助設備的運用調查中, Ryan et al. (2003) 曾訪談 26 名 65 歲至 93 歲不等因老化造成的視障老年人其日常生活的閱讀活動。結果發現有 58%受訪者以有聲書作為休閒閱讀資料型式, 且多經由地區公共圖書館或加拿大國家盲人協會 (Canadian National Institute for the Blind, CNIB) 取得有聲書; 有 42%受訪者未利用有聲書的可能原因為缺乏有用資訊、拒絕改變閱讀型式、學習使用上有困難、不知道公共圖書館的有聲書服務或認為 CNIB 只為全盲者服務, 足見圖書館及視障服務機構的服務推廣仍顯不足。

Horowitz, Reinhardt, and Boerner (2005) 以視力復健機構的 95 名 65 歲以上老年人為訪談對象，研究發現有 80% 以上的視障老年人會使用視覺輔助工具，例如：放大鏡、有聲書、大字閱讀資料、大字電話、特殊照明等。弱視者可經由訓練使用輔助工具獲得閱讀文字能力，例如：聽有聲書或報讀成為選擇之一，39% 老年人會利用有聲書，另有 36% 會使用特殊照明。

因老化導致視覺障礙的老年人通常依賴家人、朋友、及服務提供者的協助，並藉由輔助設備來完成日常活動。Horowitz et al. (2006) 以電話或到家訪談 438 位使用輔助設備的老年人，發現有 30% (133 人) 利用有聲書、24% (104 人) 利用其他類型有聲資料、21% (92 人) 使用大字本資料，研究結果也顯示視覺障礙不只影響休閒閱讀，無法閱讀報紙及雜誌也影響老年人與社會連結的心理層面。

(五) 大眾傳播媒介使用研究

視力的缺陷不僅剝奪了視障者接觸視覺媒體的管道和獲取資訊的機會，也因而增加其對生活周遭與社會適應上的困難，影響視障者的個人認同與人際關係的建立。為對視障者使用大眾媒介的情況有較深入的了解，趙雅麗 (2001) 以電話訪問方式，問卷調查 238 位視障者的結果顯示，就媒介擁有率而言，電視與收音機均有 95% 以上擁有率，而網路擁有率甚至接近收音機，顯見網路已成為視障者獲取資訊的重要管道；就媒介接觸頻率而言，電視、廣播、及雜誌有較高的使用頻率，電影、錄影帶、及網路之使用頻率較低；就媒介的使用動機而言，尋找購物的參考資料、尋求解決困難與打發時間為最主要的使用動機。趙雅麗指出，為視障者提供影像節目的「口述影像或語音描述服務」(Audio Description, AD)，可在節目中對白停頓或本身之敘述暫停處，適時加入與情境架構相關之描繪，例如：場景、人物的肢體語言等視覺符號，以幫助視障者對整體節目內容得到較完整豐富與正確之意象，此項服務之相關研究，傳播與其他相關學域研究者實應充分重視與關注。

茲將國內外學者有關視障者資訊尋求行為的實徵研究整理如表 2-2：

表 2-2

視障者資訊尋求行為實徵研究彙整表

研究者	研究對象	研究方法	研究目的	與本研究相關研究發現
Berry (1999)	英國皇家盲人學院視障學生 7 位、視障教職員 3 位	訪談法	探討視障者網際網路的檢索與使用經驗	弱視者及全盲者對網際網路使用的感受與經驗有不同差異
Williamson, Schauder, & Bow (2000)	澳洲墨爾本、新南威爾斯 22 位與視障者為伍的專業人士及 15 位視障者	焦點團體、訪談法	了解視障者主要的資訊與溝通需求、線上服務的使用障礙、線上服務協助視障者的可能性	<ol style="list-style-type: none"> 1. 視障者最主要的資訊需求為視障相關資訊及如何應付日常活動的資訊 2. 視障者生活狀況、視障程度、個人偏好會影響資訊尋求途徑 3. 家人與朋友是滿足資訊需求主要途徑
Davies, Wisdom, & Creaser (2001)	英國 582 位視障者	面對面及電話訪談	探討視障者使用圖書館情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 視障者最常使用有聲雜誌與報紙 2. 94% 的人使用過公共圖書館，但只有 37% 的人最近一年來過圖書館 3. 34% 使用者不知道圖書館有什麼服務
Williamson, Schauder, Stockfield, Wright, & Bow (2001)	澳洲 16 位與視障者共事的專業人員、15 位視障者	焦點團體、訪談法	探討視障者資訊需求、網路扮演角色、公共圖書館如何協助視障者使用網路及滿足視障者檢索及公平參與的議題	<ol style="list-style-type: none"> 1. 視障者不利用網路的原因方面包括：有其他可用資源、軟硬體價格限制、害怕科技、有使用科技困難 2. 視障相關組織及公共圖書館扮演提供電腦利用訓練、支持視障者使用電腦及線上科技主要角色
Eggett (2002)	美國猶他州立視障圖書館 1,511 位視障者	問卷調查	了解視障者在公共圖書館使用輔助科技情形、影響因素並評估對	<ol style="list-style-type: none"> 1. 92% 視障者認為圖書館沒有可用的輔助科技、不知道是否可用或有什麼可用 2. 年輕受訪者比年長者願意

研究者	研究對象	研究方法	研究目的	與本研究相關研究發現
			服務的認知程度	使用輔助科技
Craven & Brophy (2003)	英國具有基本電腦素養的 20 位明眼人及 20 位視障者	實驗法、訪談法	探討視障者使用網路資源的資訊尋求行爲，進行四種電子資源的使用行爲比較	<ol style="list-style-type: none"> 1. 視障者須花費較多的檢索或瀏覽網頁時間 2. 視障者對輔助科技越有經驗，檢索任務會越成功 3. 視障者喜歡以檢索方式而非瀏覽方式來使用網頁
Gerber (2003)	美國四個視障服務機構 41 位視障者	焦點團體	了解視障者對電腦及輔助科技的看法、使用方式及遭遇問題	<ol style="list-style-type: none"> 1. 受訪者缺乏使用電腦訓練及可用的訓練資料且須依賴明眼人協助 2. 視障者使用電腦可增加工作機會及獨立性、獲取資訊、擴展社交/社群網絡，故願意克服使用障礙
Ryan, Anas, Beamer, & Bajorek (2003)	加拿大 26 位 65 歲至 93 歲視障老年人	訪談法	視障老年人日常生活閱讀活動	<ol style="list-style-type: none"> 1. 有聲書爲視障老人休閒閱讀主要資源 2. 42% 受訪者未利用有聲書，可能原因爲缺乏有用資訊、拒絕改變閱讀型式、學習使用上有困難或不知道公共圖書館的有聲書服務
Corcoran et al. (2004)	英國 1,007 位 18 歲以上受訪者	電話訪談、焦點團體	了解視障者對視障服務的效益、資訊需求及生活品質的評估，以改善圖書館服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 使用電腦與年齡、視力狀況相關，年紀較長者較不喜歡使用電腦 2. 不用電腦原因多只是因爲沒興趣 3. 使用電腦受設備價格、近用性及使用訓練影響
Lewis (2004)	英國皇家盲人協會 27 位視障者	電子郵件問卷	探討視障者使用公共圖書館電子資訊服務的經驗	<ol style="list-style-type: none"> 1. 視障者沒有利用公共圖書館原因係認爲圖書館沒有提供符合需求的服務，也不了解圖書館所提供的服務 2. 館員不了解使用者需求及所需的輔助科技 3. 檢視新服務時，應將全盲

研究者	研究對象	研究方法	研究目的	與本研究相關研究發現
				者和弱視者族群的需求分開 4. 發展遠距服務會比在圖書館提供服務好
Saumure & Given (2004)	加拿大 6 位視障大學生	訪談法	探討視障大學生對個人資訊尋求行為的看法，及阻礙或幫助找尋學術資訊的因素與方法	1. 視障者因視力的障礙，須花較多的時間找尋及等待資訊轉換成可用型式 2. 科技輔具可協助視障者成功尋求資訊 3. 人際互動、網路資源及電子期刊均為常用的資源 4. 資料典藏在不同圖書館，會花費較多時間取得
Horowitz, Reinhardt, & Boerner (2005)	美國視力復健機構 95 位 65 歲以上老年人	訪談法	探討視力復健服務對視障老年人心理層面的影響	1. 患眼疾的老年人多為弱視 2. 80%以上視障老年人會使用視覺輔助工具 3. 弱視者可經由訓練使用放大設備獲得閱讀文字能力
Horowitz, Brennan, Reinhardt, & MacMillan (2006)	美國 438 位使用輔助設備的老年人	電話或面對面訪談	調查因老化導致視覺障礙的老年人使用輔助工具情形	1. 視障老年人依賴家人、朋友及服務提供者的協助 2. 視障老年人藉由輔助工具（如有聲書及大字書）從事日常活動 3. 無法閱讀報紙及雜誌會影響視障老年人的心理層面
廖淑珍、劉蓓君 (1991)	31 位臺灣盲人重建院視障者	問卷調查	視障者資訊尋求行為調查	1. 大多數視障者有疑問時會以問老師、朋友或家人的方式解決，其次為自己找資料，使用圖書館參考諮詢服務的人很少 2. 視障者獲取資訊的途徑依賴收音機和有聲資料 3. 視障者多半反映不知如何利用或沒有想到要利用圖書館

研究者	研究對象	研究方法	研究目的	與本研究相關研究發現
吳英美 (1998)	244 位國立彰化師範大學圖書館視障讀者	問卷調查	視障讀者對有聲書的借閱需求及與圖書館的互動調查	視障者借閱有聲書主要目的為娛樂消遣，小說及散文為最受喜好的主題類別
張瀚文 (2000)	6 位臺灣盲人重建院視障者	訪談法	探討視障者資訊需求和資訊尋求行為	<ol style="list-style-type: none"> 1. 視障者在尋求資訊的管道上，有人際溝通管道、大眾傳播媒介以及圖書館或書店等其他機構 2. 最常利用的大眾傳播媒介為廣播和錄音帶 3. 有一半受訪者未使用過圖書館，原因是沒有時間或覺得不需要
趙雅麗 (2001)	238 位視障者	電話問卷調查	視障者使用大眾傳播媒介行為與動機調查	<ol style="list-style-type: none"> 1. 電視、廣播及雜誌有較高的使用頻率；電影、錄影帶及網路使用頻率較低 2. 尋找購物參考資料、尋求解決困難與打發時間為最主要使用動機
陳仕祐 (2003)	8 位重度視障大學生與 8 位輔導老師、同學、工讀生和志工	訪談法	探討重度視障大學生的資訊搜尋行為	<ol style="list-style-type: none"> 1. 尋求資訊媒介有圖書館、網路、人際網絡、大眾傳媒等 2. 資訊協尋者（如同學、朋友）是視障生賴以獲取資訊的關鍵性人物 3. 視障生覺得圖書館藏書太少或圖書館管理不周，以致找尋館藏不易
蔡惠如 (2004)	189 位就讀臺北縣國民教育至大專校院階段的視障學生	問卷調查	了解視障學生網路使用現況與問題，並探討影響網路使用的相關因素	<ol style="list-style-type: none"> 1. 視障生在學校或家中均有網路使用問題、瀏覽網頁困難並且需要幫助 2. 教育階段、視力狀況及網路年資等因素會影響網路使用 3. 父母對網路採正向態度、兄弟姐妹會使用網路或家

研究者	研究對象	研究方法	研究目的	與本研究相關研究發現
				人會討論網路問題的視障生，其上網頻率較高
劉嘉馨 (2004)	16 位高教學 歷視障者	訪談法	探討高等學歷視障者網路資訊行為	<ol style="list-style-type: none"> 1. 視障者使用網路，主要是為了找資料來解決問題、滿足生活應用、吸收新知、人際互動方面的需求 2. 圖書館提供電子資源讓視障者透過網路使用，可拉近視障者與圖書館的距離 3. 沒有受訪者特別注意圖書館是否提供相關設備，也不會想要去圖書館使用，主要原因為視障者行動不便，大多習慣在熟悉場所上網 4. 實體的圖書館將越來越無法吸引視障者前往使用
葉乃靜 (2005)	14 位不同職業視障者	訪談法	探討視障者的資訊行為	<ol style="list-style-type: none"> 1. 視障者主要以聽覺和觸覺吸收資訊，網路、電視和收音機是視障者最常使用的資訊獲取管道，顯示資訊近用性對視障者而言非常重要 2. 視障者極需個人化資訊服務 3. 視障者不滿館員缺乏專業
陳怡佩 (2006)	11 位視障兒童及青少年	訪談法	了解視障兒童及青少年資訊需求、資訊尋求行為、利用圖書館情形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 視障者以人際溝通為主要尋求的管道 2. 想要利用校內或校外圖書館的受訪者相當少，因為不知圖書館有何書籍可借，或不了解圖書館能提供什麼服務，而不再使用
李生雄 (2007)	全國 26 所設有身心障礙資源班之高中及啟明學	行動研究：問卷調查、觀察法、焦	探討高中資源班視覺障礙學生圖書資訊利用現況及需求	<ol style="list-style-type: none"> 1. 視障學生對圖書館的服務需求甚大且最重視圖書館利用指導活動之服務 2. 到圖書館查資料以完成作

研究者	研究對象	研究方法	研究目的	與本研究相關研究發現
	校高中普通班共 68 位視障高中生	點團體		業或報告比率最高(45%)，疑難問題求助管道，圖書館僅佔 31% 3. 由於不知道可用網路系統查詢資料，故利用網路系統查詢圖書比率只有 27%

資料來源：本研究

整合文獻所得，可將視障者資訊尋求行為的實徵研究歸納為研究方法、研究場域與對象、研究發現等三方面加以分析：

(一) 研究方法

針對視障者的研究，英國及美國皆有採行面對面、電話訪談等方式的大規模問卷調查 (Davies, et al., 2001; Eggett, 2002)，英國伯明罕大學則以電話訪談及焦點團體討論方式進行為期 3 年的研究 (Corcoran, et al., 2004)；小型研究則多採用訪談法、焦點團體法等方式，例如：Williamson et al. (2000) 先分區進行焦點團體訪談，藉以建立重要議題的基礎，再用個別訪談獲取更深入之資訊。

相較於國外研究，國內的量化研究，均為小規模的地區性樣本。在質性研究方法上，國內學者多採訪談法進行研究，僅有李生雄 (2007) 採用行動研究取向之觀察法及焦點團體法，並以問卷調查作為改進依據之交叉驗證。

量化研究方式僅能簡單得知視障者使用資訊的概況，如最常使用的資料類型、主題以及尋求資訊的管道；質化研究則可深入探析視障者尋求資訊的動機與情況，找出影響資訊尋求行為的因素與障礙，並了解視障者對圖書館的觀感與所獲得的實質助益。

Duckett and Patt (2001, 2007) 指出，有關視障者的研究，視障者的參與度仍顯不足，且大部分的研究無法對視障者有立即且有益的研究結果，因為研究者進行視障者的研究，僅能更了解視障者，但並不能真正幫助視障者。視障者相關研究

應優先採用視障者參與式研究且能直接正面影響視障者生活，以增加研究的實用性及關聯性，促使視障者同意接受研究並增進視障者與研究的關係。此外，視障者的研究採行更深入的個案研究方式來了解不同背景及興趣的少數視障者觀點，會比大型調查更加適合。

（二）研究場域與對象

觀諸國外相關文獻，除全國性之調查外，主要研究場域偏重在視障服務機構及公共圖書館；國內則多為視障服務機構、大學圖書館、及學校圖書館的研究，公共圖書館的相關研究較為缺乏。

就研究對象而言，國外涵蓋各種年齡層及身分，例如：學生、教職員、視障服務機構專業人士、成人、及老年人等，但視障兒童及青少年之相關研究較為罕見。國內研究著重在視障學生及一般成人，對視障老年人及兒童亦著墨不多，僅有趙雅麗（1999）及葉乃靜（2005）的研究中，各有 11 名及 1 名 60 歲以上老年人作為研究對象，陳怡佩（2006）則於研究中訪談 3 名視障兒童之資訊需求。

（三）研究發現

由前述研究可發現視障者在尋求資訊的管道上，已從人際資源、大眾傳播媒介，擴展到自行上網搜尋所需要的資訊，網路上的電子資源，可以彌補視障者現實生活中的資訊落差，實體的圖書館將越來越無法吸引視障者前往使用，最主要原因之一是網路的使用不必依賴他人，且能增加視障者的獨立自主性。視障者在尋求資訊時同時具有遭遇阻礙與尋求資訊成功的經驗（Saumure & Given, 2004），但相較於弱視者，全盲者會有較大的困難及限制（Berry, 1999），故圖書館在檢視新服務時，應將全盲者和弱視者族群的需求分別探討（Lewis, 2004）。

由老化導致視覺障礙的老年人研究可知，形成年齡相關視障的原因主要為眼睛疾病，如黃斑部病變、白內障、青光眼、及糖尿病，一般來說，並不會導致全盲，故患眼疾的老年人多為弱視（Horowitz, et al., 2005）。視障老年人多有部分視力，

通常依賴家人、朋友、及服務提供者的協助，並藉由輔助設備來完成日常活動。Douglas et al. (2005) 亦發現年紀越長者越不喜歡使用電腦。有聲書則為視障老年人主要休閒閱讀資料型式 (Horowitz, et al., 2006; Horowitz, et al., 2005; Ryan, et al., 2003)，而其他未利用有聲書之可能原因為缺乏有用資訊、拒絕改變閱讀型式、學習使用上有困難、不知道公共圖書館的有聲書服務等，足見圖書館及視障服務機構的服務推廣仍顯不足 (Ryan, et al., 2003)。

國內外研究著重在視障者資訊需求及資訊尋求行為之探討，提供滿足視障者資訊需求的可用途徑與利用情形之參考。部分學者亦發現視障者利用圖書館情形不佳或有利用上的障礙，主要原因可歸納為：視障者不知道如何使用圖書館、沒有想到要使用圖書館，或圖書館沒有想要的資料 (廖淑珍、劉蓓君，1991)；視障者不知道圖書館提供的輔助科技 (Eggett, 2002)；視障者不了解圖書館提供的視障服務 (陳怡佩，2006；Davies, et al., 2001; Lewis, 2004; Ryan, et al., 2003)；視障者知道有圖書館服務，但由於自己沒有時間或覺得不需要因而沒有加以利用 (張瀚文，2000；Williamson, et al., 2000)；視障者認為圖書館沒有提供符合需求的服務 (Lewis, 2004)；視障者難以找到館藏或閱讀圖書，因此停止拜訪圖書館 (Mates, 2001)。

從前述分析可知，多數研究並未進一步探討視障者面臨自身及外界的障礙時，在何種情況仍會利用圖書館，圖書館應如何激發視障者的使用動機、排除利用上的障礙及提供符合視障者需求的服務方式來幫助視障者，藉以增加研究的實用性及與視障者的關聯性。此一部分為本研究有待探討與了解的議題。

第二節 公共圖書館的視障服務

本節整理國內外文獻中有關公共圖書館視障服務概況及相關研究作為進一步探討之基礎。

一、公共圖書館視障服務概況

探究國內公共圖書館視障服務的情形，並了解國外公共圖書館對視障者提供的服務，可作為改善視障服務現況及未來發展服務的借鏡。本節公共圖書館視障服務概況可分為國內圖書館及國外圖書館二部分加以說明。

（一）國內圖書館

依據我國「圖書館法」第七條：「圖書館應提供其服務對象獲取公平、自由、適時及便利之圖書資訊權益」，視障者亦應享有能在適當的時間、適當的地點獲取適當的資訊、平等使用圖書館之權利與機會；另第九條亦明訂「圖書館辦理業務，包括特殊讀者（視覺及聽覺障礙者等）服務…應寬列經費辦理」，惟以現行法令，尙未明訂視障圖書館設立及營運基準可資遵循。目前國內視障者所能利用的圖書館服務，多由公共圖書館附設的視障資料中心、視障資料室或視障閱覽室所提供。茲分為公立公共圖書館及私立公共圖書館二部分，擇要略述如下：

1. 公立公共圖書館

國內提供視障服務的公立公共圖書館主要有 6 所，依圖書館類型可加以區分為：國立圖書館，例如：央圖臺灣分館、國立臺中圖書館；直轄市立圖書館，例如：臺北市立圖書館及高雄市立圖書館；縣（市）立圖書館，例如：桃園市立圖書館、臺南市立圖書等，以下分述之。

（1）央圖臺灣分館視障資料中心

該館於 1975 年 7 月 1 日正式成立盲人讀物資料中心，創臺灣公共圖書館提供視障服務的先河，現為國內最具規模的視障讀物製作及出版供應中心。隨著科技的進步，於 1988 年起，首先啓用盲用電腦，繼於 1998 年建立 BBS 資訊站及全國視障資訊網，讓視障讀者更方便地利用、查詢資料。該館於 2004 年 11 月，搬遷至臺北縣中和市現址，並將盲人讀物資料中心改名為視障資料中心。該館除以兒童、青少年、成人等休閒讀物為出版重點提供免費郵遞借閱外，

亦建置相關網路資源並開設視障相關課程，提供視障者終身學習管道。在硬體方面，該中心設置 32 組盲用電腦（點字觸摸顯示器、語音軟體等）、三台擴視機、12 台錄放音機供視障者使用（國立中央圖書館臺灣分館，2008）。

（2）國立臺中圖書館

國立臺中圖書館（以下簡稱國中圖）該館提供視聽資料 77,464 件（錄音帶、雷射唱片等）及 50 冊點字書供視障者借閱，另有網路資訊服務（連結並閱聽各種網路資源）及一台點字觸摸顯示器供視障者使用（國立臺中圖書館，2008）。

（3）臺北市立圖書館啟明分館

臺北市立圖書館啟明分館（以下簡稱北市圖），為國內第一所為視障服務的公共圖書館，前身為 1963 年 1 月在盲人福利協進會內設立之「盲人點字圖書室」，1986 年 6 月遷入臺北市立圖書館大同分館，1994 年 9 月 30 日於啟明學校舊址正式成立啟明分館；2006 年 11 月起進行修繕工程，並於 2007 年 8 月 10 日順利竣工。

北市圖截至 2008 年 8 月止，除提供 27,194 捲有聲書、7,407 冊點字書、及 2,082 冊雙視圖書等視障讀物免費快遞借閱外，亦提供九部點字觸摸顯示器、語音合成器、及一台擴視機供視障讀者使用。該分館提供多項特色服務，例如：啟明之音（每月以錄音帶或光碟片免費為視障讀者提供生活資訊之有聲刊物，每一期的長度為 210 分鐘）；啟明讀書會（每月第二、四週週六上午舉行有聲圖書的研討）；生活語音專線（提供 24 小時生活相關資訊查詢）；報讀服務（提供三線免付費讀報專線，依視障讀者需求進行報讀服務，每人每次 20 分鐘）；剪輯資料（以中國時報、聯合報、自由時報、國語日報等報紙為主，剪輯相關視障訊息，包含視障新聞、視力保健等）；用心看電影（由國內專業影評人口述影像，讓視障者親身感受影片中人物、場景、聲效、及劇情內容，並作互動式的探討）等。

北市圖已建立視障電子圖書館（網址 <http://www.tpml.edu.tw/blind>）以純文字模式提供點字書與有聲書的下載，不僅方便視障者在家就能閱讀，也透過網路的資源共享，讓資源做最大的發揮。從 2004 年 3 月起為了提升有聲期刊的品質、豐富有聲期刊的內容、擴大服務層面、簡化服務流程與節省人力及經費，該館與清華大學盲友有聲書籍服務委員會（以下簡稱清大盲友會）、社團法人中華光鹽志工協會共同發行聯合數位期刊，視障者經過申請後就能收到完整的期刊內容。清大盲友會於 2004 年 9 月主導，正式啟動「數位有聲資料庫平台」（網址：<http://bsl.cs.nthu.edu.tw>），提供清大盲友會、北市圖、國立彰化師範大學、臺灣數位有聲書學會等單位之數位有聲書，讓視障者透過網路線上聽讀及下載服務（李欣如，2005；臺北市立圖書館，2008）。

(4) 高雄市立圖書館新興分館

高雄市立圖書館新興分館（以下簡稱高市圖）於 1992 年成立視障資料室，提供一部擴大閱讀機供視障者利用，藏書內容包括：點字圖書 2,080 冊及有聲圖書 5,970 捲；除不定期寄送新書目錄予視障民眾及提供圖書資料送到家服務外，亦結合視障服務機構資源合辦理視障兒童繪本書製作、說故事、盲用電腦教育訓練、陶笛指導班等活動（高雄市立圖書館，2008）。

(5) 桃園市立圖書館視障資訊室

該館於 1984 年成立盲人資料室，之後更名為視障資訊室，至 2008 年 8 月止共典藏點字書 58 冊、錄音帶 557 卷及雷射唱片 453 片供視障者借閱，並設置視障專用電腦二部、列表機一台、擴視機二部，提供視障者檢索網路資源（桃園市立圖書館，2008）。

(6) 臺南市立圖書館中西區分館

該館於 1985 年成立盲人資料室，之後遷移至中西區分館，服務項目包括點字書、有聲書、及非書資料借閱、視障專書與網路資源服務，並提供視障電腦輔助設備服務（臺南市立圖書館，2008）。

2. 私立公共圖書館

國內私立公共圖書館多為視障服務機構附屬，包括：臺北市私立盲人有聲圖書館、社團法人中華光鹽志工協會、財團法人普立爾文教基金會、財團法人愛盲文教基金會等，均經費短絀且館藏有限，茲擇要略述如下：

(1) 臺北市私立盲人有聲圖書館

該館由臺灣神學院教育系畢業的視障者紀金池先生於 1978 年所創設，主要經費來源為董事、委員、及社會愛心人士之贊助。館藏包括點字書 349 冊及有聲圖書 4,000 多捲；服務項目包括：視障資料製作及借閱；舉辦視障者語言訓練班及才藝活動，如演講比賽、音樂會等；為視障生向國內外特殊教育學校及職業訓練機構申請進修機會；大專視障生獎助學金補助；訓練視障者學習一般英文及點字打字（臺北市私立盲人有聲圖書館，2008）。

(2) 社團法人中華光鹽志工協會

社團法人中華光鹽志工協會前身為「中國天主教青年同工聯會愛盲錄音服務組」，成立於 1978 年，工作內容原以製作有聲書及雜誌為主，後鑑於視障者在生活、職業、及休閒等方面的需要，於 1979 年更名「財團法人天主教福利會附設臺北市私立光鹽愛盲服務中心」，簡稱「天主教光鹽愛盲服務中心」，2008 年 3 月 23 日轉型為「中華光鹽志工協會」（以下簡稱光鹽）。該協會提供盲人有聲書／有聲月刊製作、點字教科書製作借閱服務、視障者在宅服務（讀書報雜誌、課業輔導、在家錄音、就診、購物等）、點字書教科書製作、職業研習培訓、辦理各類型成長課程及活動（如：電腦課程、生涯規劃、廣播節目企劃、旅遊、團康、營隊活動服務等）、其他各項專案性服務，例如：關懷視障園遊會、視障用 CD 書籍製作、「盲人唸書給你聽」有聲書製作案、視障者職業現況問卷調查、盲用音樂電腦轉換軟體開發…等。（社團法人中華光鹽志工協會，2008）。

(3) 財團法人普立爾文教基金會

該基金會於 1998 年 7 月成立，主要會務方向，其一是與視覺息息相關的攝影文化推動，其二則是視障者的教育計畫。教育計畫係透過不同的長短期計畫，例如：昆蟲營、水生植物營、英文教學、視障生拍照實驗計畫等，讓視障生得到更多的學習資源。1999 年與淡江大學盲生資源中心合作開發盲用的無障礙立體教具教材，使回歸一般學校的視障生，在學習上減低特殊教材不足而帶來的障礙；同年 8 月成立點字童書館，現有館藏雙視童書約 3,000 冊，含中文點字童書約 1,500 冊、英文點字童書約 300 冊、中英雙語點字童書約 200 冊、有聲書約 800 冊。其他服務項目包括：與美國海德里盲校（世界上最大的視障者教育機構）建立互動關係，提供以函授方式教育視障生的各種課程經驗，學習英語和英語點字；出版視障相關書籍，目前已出版的慕光叢書共有 11 冊，未來除了持續翻譯國外視障者的作品外，也將出版國內視障者優秀的作品（財團法人普立爾文教基金會，2008）。

(4) 財團法人愛盲基金會

財團法人愛盲基金會為雙目失明的全盲者，前立法委員鄭龍水於 1991 年所創立。原隸屬臺北市政府教育局，1997 年改制為全國性的社會福利團體，為國內第一個為身心障礙者在文教、職訓與視障福利政策方面，提供全面性服務與前瞻性規劃的基金會。該基金會於 2008 年 1 月 2 日設置之愛盲兒童圖書館正式開館，為全臺第一座視障兒童專屬圖書館。除擺設兒童家具與玩偶飾品，發揮寓教於樂效果外，館內藏書現有點字膠膜雙視書（繪本類）約 350 本、點字讀物近 1,000 件，另提供數位有聲書供視障兒童及家長線上下載閱讀（財團法人愛盲文教基金會，2008）。

(5) 其他視障服務機構

除前述機構外，中華五眼護盲協會、中華民國視覺障礙人福利協會、臺灣基督教長老教會雙連教會盲朋友聯誼會等單位，亦有提供相關視障圖書資訊服務。

由上可知，國內公共圖書館以央圖臺灣分館視障館藏最多，臺北市立圖書館啓明分館服務最多元，且與其他學校及視障服務機構合作，提供數位有聲書與期刊，供視障者利用。此外，視障服務機構附設的圖書館除提供資料借閱外，更特別關注與視障者生活、課業、工作有關的服務提供。

（二）國外圖書館

在國外圖書館方面，除提供視障服務有百年以上歷史的美國及英國外，亦論述歐洲地區的瑞典、挪威、及德國的視障服務情形。

1. 美國

美國公共圖書館的視障服務結合政府與民間機構的力量，並藉由全國性的圖書館合作網絡及相關法令標準，落實視障者資訊平權的服務理念。茲分爲發展歷史、服務標準、及服務特色三部分加以論述。

（1）發展歷史

美國公共圖書館提供視障服務已有百餘年的歷史，1868 年波士頓公共圖書館成立盲人部門，開啓公共圖書館服務視障讀者之先例，亦帶動個別公共圖書館視障服務之興起。1897 年國會圖書館成立盲人部門，並在在國會的經費支助下，於 1913 年由美國盲人讀物出版中心（American Printing House for the Blind）供應其製作的全部點字書，使得國會圖書館盲人部門館藏迅速增加；至 1931 年國會圖書館由於史慕特法案（Pratt-Smoot Bill）的授權，成立全國性的成人視障服務網，並於 1952 年修正法案，將視障兒童納入服務範圍，之後美國國會圖書館視障者暨生理障礙者服務部門（The Library of Congress National Library Service for the Blind and Physically Handicapped, NLS）於 1978 年成立國家圖書館視障者暨生理障礙者服務網路（Network of Libraries for the Blind and Physically Handicapped, NLS），統籌全美圖書館對視障者暨生理障礙者之服務迄今（洪世昌，1993；郭麗玲，1995；Cylke, Moodie, & Fistick, 2007）。

(2) 服務標準

爲使視障服務有一致性的規範加以依循，美國亦訂定視障者的各項服務標準作爲服務準則，例如：1963 年「州立圖書館標準」(State Library Standards) 規定：每個州立圖書館均須爲視障者提供廣泛的閱讀資料。此爲美國第一部明文的圖書館視障服務標準；1967 年美國圖書館學會制訂「視障與肢障者圖書館服務標準」(Standards for Library Service for the Blind and Physically Handicapped)，成爲美國各類型圖書館對視障者提供服務的指導原則；美國圖書館學會 1980 年制訂、1984、1995 年修訂之「視障與肢障者圖書館服務標準與指南」(Standards and Guidelines of Service for the Library of Congress Network of Libraries for the Blind and Physically Handicapped)，明定各類型圖書館服務視障與肢障者的各項標準；1996 年「公共法案 104-197 條」(Public Law 104-197: Copyright Law Amendment)：明訂視障者專用之圖書資源受著作權法保障，對於有著作權之出版品不必支付版稅，且爲視障者製作非戲劇文藝作品不再需要獲得著作權人同意 (呂姿玲，1991；翁婉真，2002)。

(3) 服務特色

a. 政府經費支持，由 NLS 集中統籌規劃視障服務：

NLS 有美國政府經費支持，以 2006 年爲例，政府撥注 5,400 萬美元供 NLS 規劃各項視障服務。NLS 除與州立圖書館及美國郵政局保持密切合作關係，利用免費郵寄服務傳遞視障讀物外，並透過 57 個區域圖書館 (regional libraries) 及 74 個區域圖書館分館 (subregional libraries) 提供 75 萬名視障者相關服務 (Cylke, et al., 2007; NLS, 2007)。

b. 視障資料統一由 NLS 供給，並與視障資料出版機構合作：

視障資料統一由美國盲人出版社 (American Printing House for the Blind, APH)、美國盲人基金會 (AFB)、柏金斯盲人學校豪威出版部 (Howe Press of the Perkins School for the Blind)、美國點字學院 (Braille Institute of

America) 等機構製成點字或有聲圖書，或向英國皇家盲人協會 (RNIB) 購買視障資料，再分送至各區域性視障圖書館。視障資料製作不論委託製作或自行製作，均需符合 NLS 所訂定的技術作業標準，以確保視障者獲得品質一致的資料。NLS 長期製作數位點字書、數位有聲書 (digital talking-book, DTB)、數位音樂教學資料 (如點字與大字樂譜、音樂欣賞及樂器教學錄音帶)、轉換傳統錄音帶成有聲書、出版視障者專用刊物 (Braille Book Review 及 Talking Book Topics 雙月刊)，並可經由 Web-Braille 系統 (1997 年發展，至 2005 年有 7,200 種數位點字書) 以書名、作者及關鍵字在網路上檢索數位點字書、閱讀及下載 (洪世昌，1993；Cylke, et al., 2007)。

c. 發展視障資料聯合目錄：

NLS 提供全國聯合目錄及國際聯合目錄 (7 個國家約 42 萬 3,000 種館藏) 查詢，藉此作為館際互借的基礎，與各地圖書館、視障服務機構資源共享 (Cylke, et al., 2007)。

d. 其他特色服務：

NLS 設置視障兒童網路專區 (Kids Zone)，提供適合兒童閱讀之得獎作品、叢書、雜誌、網站資源、及線上目錄查詢 (NLS, 2008)。伊利諾州立圖書館於 2003 年發起 InfoEyes 計畫，結合電子郵件與語音科技提供視障者及其他閱讀障礙者線上參考服務、電子資源、及線上支援服務 (Peter & Bell, 2006; Peter, Bell, Ruda, & Sussman, 2004)。

2. 英國

英國公共圖書館的視障服務體系與美國相似，採取集權式行政管理模式，視障資料多由英國皇家盲人協會 (RNIB) 統籌提供，相較於 RNIB，英國公共圖書館為次要服務單位，提供大字書及有聲書給視障者。茲將英國視障服務分為服務標準及服務特色二部分簡述如下：

(1) 服務標準

英國國家盲人圖書館(National Library for the Blind, NLB)於1996年編訂、2001年更新「視障者圖書資訊服務指南」(Library Services for Visually Impaired People: A Manual of Best Practice)作為各圖書館提供視障服務的參考；2002年通過的著作權(視障者)法,使視障服務機構不再受限於著作權法規定,可在不需作者同意下為視障者製作替代型式資料(Owen, 2007)。

(2) 服務特色

a. 由視障服務機構「英國皇家盲人協會」統籌規劃視障服務：

英國對視障者的圖書館服務主要由1868年成立的英國皇家盲人協會(RNIB)及1882年成立的英國國家盲人圖書館(NLB)提供；有聲資料借閱服務則由Calibre Cassette Library與英國有聲報紙協會(Talking Newspapers Association of the UK, TNAUK)專門提供。1989年RNIB成立Share the Vision聯盟,目標在使地區公共圖書館成為獲取地區性服務的主要的據點發展、建立全國性的替代型式聯合目錄(National Union Catalogue of Alternative Formats, NUCAF)及館際互借合作。

b. 視障資料統一由「英國皇家盲人協會」供給：

由RNIB提供點字書、有聲書、大字書、音樂圖書館、電子圖書館服務(如線上目錄、Email討論群、網路訊息版、線上參考資料等)。RNIB有聲書館藏約有13,000種、點字書超過30,000種(全歐洲最多)、450種兒童及青少年讀物、14,000種音樂點字書、有聲書與大字書(Beech, 2007)。

c. 發展視障資料聯合目錄及線上閱讀指南：

2003年RNIB和NLB合作發展網路版聯合目錄Revealweb用以取代NUCAF；NLB亦提供線上圖書閱讀分類指南Fiction Café供視障兒童及青少年使用(Chapman, 2007; Kavanagh & Christensen Sköld, 2005)。

3. 其他國家

丹麥、芬蘭、瑞典、挪威、及荷蘭之視障服務與美國相似之處，在於均有政府經費及立法支持的全國性國家視障圖書館加以統籌規劃，並致力加強與各地區公共圖書館的聯繫及合作關係，提供數量豐富且型式多元化的視障資源供視障者利用。德國公共圖書館視障服務最大特色在於其採取分權式 (decentralized) 行政管理模式，各地區視障圖書館有權選擇各別所需的資料 (洪世昌，1993；Kavanagh & Christensen Sköld, 2005)。茲以瑞典、挪威、及德國為例，簡述其對視障者的服務：

(1) 瑞典

瑞典視障圖書館 (Swedish Library for the Blind) 於 1980 年成為國家機構，主要目標是為視障者製作點字書、有聲書及教科書，提供圖書館服務並分送給各地公共圖書館 (郭麗玲，1995)。瑞典有聲書及點字圖書館 (The Swedish Library of Talking Books and Braille, TPB) 有鑑於資訊時代的來臨，自 1988 年即開始發展數位有聲書，並於 1991 年建置數位有聲書軟體 DAISY concept (Digital Audio-based Information System)，1996 年在 IFLA 的支持下成立國際性的數位有聲書錄製技術標準 (Digital Accessible Information System, DAISY) 聯盟，與各國共同發展數位有聲書的標準及執行策略。在視障兒童服務方面，自 1992 年起於瑞典著作權法的授權下，TPB 開始自製點字及大字體文字並列的觸摸圖畫書 (tactile picture books) 提供瑞典所有公共圖書館學齡前全盲或弱視兒童閱讀，藉以發展視障兒童讀寫能力，並建置電腦遊戲的互動網站，專供視障兒童使用 (Kavanagh & Christensen Sköld, 2005; Christensen Sköld, 2007)。

(2) 挪威

挪威視障圖書館 (Norwegian Library for the Blind) 於 1990 年成為國家機構，為視障者提供圖書服務及製作點字書和有聲書 (郭麗玲，1995)。挪威有聲書及點字圖書館 (The Norwegian Library of Talking Books and Braille, NLB) 館藏超過 10,000 捲有聲書，6,000 冊點字書，每年成長 600 種有聲書、200 種點字書

及 300 件視障學生學校課程相關館藏，且提供視障學生申請課程所需文獻的製作。NLB 的數位有聲書計畫 *Aftenposten*，採用 DAISY 標準製作有聲書，並在網頁上提供下載有聲書及新聞服務；讀者服務方面，兒童及青少年小說有專業解說員協助，視障者經由簽署同意同時使用 DAISY 有聲書及點字書，便會自動收到所有新書；館際合作方面，NLB 與報商合作同時發行紙本及有聲報紙，出版商及其他文獻製作者提供符合標準的電子檔，使視障者及閱讀障礙者可直接經由點字顯示或電子語音合成來閱讀，同時，也和北歐其他國家合作製作技術的研發及現有視障館藏的跨國利用 (Ellefsen, 2007)。

(3) 德國

德國公共圖書館視障資料主要是由各地區視障圖書館選擇所需資料，自行製作有聲書。位於萊比錫的德國視障者中央圖書館 (Deutsche Zentralbücherei für Blinde, DZB) 建於 1894 年，是德國境內歷史最悠久的視障公共圖書館。視障館藏至 2007 年止總共有 38,000 種，包括點字書籍 12,600 種、8,100 種錄音帶、7,000 種 DAISY 有聲書和 5,500 種音樂點字書等。該館亦負責出版 17 種專供視障者使用的點字、大字、有聲、及數位期刊。視障者利用電話、傳真或電子郵件來訂閱所需資料，圖書館則會以郵寄方式免費把資料寄給視障者。由於德國政府健康和社會保障部資助，製作點字樂譜也是該館一向在做的工作，從而使視障音樂師的工作狀況能獲得改善，此外，並為視障者提供一項名為 " BrailleVis " 的服務，免費把系統內已有的點字樂譜印製成普通的樂譜 (洪世昌，1993；歌德學院在線編輯部，2006；Deutsche Zentralbücherei für Blinde, 2007)。

(三) 小結

由上可知，國外公共圖書館的視障服務其共同點可歸納為：除少數國家 (如德國) 採分權管理外，歐美國家大多設有全國性的國家視障圖書館統籌視障者的

服務事宜及製作視障資料，藉由政府資助經費並制訂周全的相關法令及服務標準；此外，亦重視館際合作，建置聯合目錄作為館際互借的基礎，結合民間機構與跨國合作的力量，竭力為視障者提供無障礙的資訊服務。與歐美國家相比，臺灣公共圖書館視障服務起步較晚，僅有 30 餘年的歷史，在推動視障服務時，面臨行政方面、人員方面、服務方面與無障礙環境建置方面等四個問題，茲說明如下（呂姿玲，1991；郭麗玲，1994；翁婉真，2002）：

1. 行政方面

（1）缺乏中央統籌單位規劃管理及各單位合作機制的建立

目前國內提供視障服務的圖書館，隸屬不同主管單位，採分散管理制，造成服務資源分佈不均，館際之間的橫向聯繫不易，不利合作業務的推動。

（2）缺乏明確法源依據及相關服務標準可資遵循

我國「圖書館法」第七條雖然在立法精神中對於視障者平等權利加以保障，惟其它經費、人員、及典藏等均未就特殊狀況再做強調。另依據「身心障礙者權益保護法」第 58 條規定：「各級政府應按需要自行或結合民間資源，設立…視障者讀物出版社及視障者圖書館」。然國內現況，並未依此廣設視障者圖書館，並且缺乏有效地強制執行。

（3）經費不足

國內目前提供視障服務的圖書館，均附屬母機構之下，並沒有一所真正獨立的視障公共圖書館，此外，視障軟硬體設備及圖書資料所費不貲，使得圖書館的人力、可提供的館藏與服務受到限制。以國內視障館藏量最多的央圖臺灣分館為例，其 2007 年一般資料及視障資料之購書（或自製）館藏經費分別約為 1,360 萬元及 195 萬元，經費差距約為七比一，更遑論其他圖書館所編列的經費額度。

（4）法令限制

我國「著作權法」(2006)第 53 條僅對於點字圖書及有聲書之重製有明確規定，但數位點字書及數位有聲書透過網路公開傳輸，仍有侵害著作權之疑慮(章忠信，2006)；至於大字書之重製，「著作權法」並無特別保護，使得未學習點字之弱視者，如視力衰退之老年人，可用資源更加受到限制。

2. 人員方面

人員方面問題包括：視障者利用圖書館意願不高(張瀚文，2000；陳怡佩，2006；廖淑珍、劉蓓君，1991)；館員員額不足且缺乏視障相關知識專業訓練(翁婉真，2002；葉乃靜，2005)。

3. 服務方面

服務方面問題可分為：視障資料製作與利用問題及缺乏多元化線上圖書館服務二項加以敘述。

(1) 視障資料製作與利用問題

a. 視障資料製作速度緩慢

國內並無專門出版視障資料之出版機構，一般出版社的圖書電子檔案缺乏明確的檔案捐贈機制且排版系統不一，使得圖書館購置或自行製作緩慢且成本耗費高(洪錫銘、彭淑青，1998)。

b. 資料數量少且學科不均

由於重製技術與人力限制，視障圖書與一般明眼書籍相較之下數量相當有限。勵志類與人文圖書類為點字書與有聲書製作的重點，而相對於自然科學與商管財經類，則少了許多(楊聖弘，2004)。據國家圖書館國際標準書號中心(2008)統計，2007年國內新書出版種數約45,445種，然而，國內視障館藏數量最多的央圖臺灣分館，囿於人力及經費，2007年亦僅能製作432種點字書及230種有聲書供視障者利用，一般資料與視障資料種數差距約為六十九比一，由此可知，視障資源明顯不足。

c. 資源共享的問題

由於視障資料製作單位並未整合，並缺乏視障資料聯合目錄作為資源共享的基礎，以致視障者無法由同一個單位取得所需資料，館員及視障者查詢視障館藏不便且易有資料重複製作的可能性。

d. 不同類型視障服務有待加強

分析 2007 年國內視障人口結構（內政部統計處，2008），65 歲以上老年人比例高達一半以上，兒童及青少年人數最少（3%）。視障者依不同的障礙程度與年齡，閱讀資訊的方式也不盡相同，以國內公共圖書館觀之，服務的對象與服務規劃上，多以成人視障者為主，宜再加強不同類型、不同年齡層視障者的個人化服務。

(2) 缺乏多元化線上圖書館服務

相較於國外，國內缺乏視障者專用之線上公用目錄、參考服務、及新聞檢索、閱讀指南、討論區等不受時空限制的即時性服務。

4. 無障礙環境建置方面

在實體環境方面，國內公共圖書館雖朝向建置無障礙環境方向而努力，然受到原建築物的規劃及經費限制，僅能做局部的改善，使得視障者的行動受到限制。在網路環境方面，依洪淑惠（2005）以人工及機器檢測 30 個宣稱符合無障礙規範的政府機關及社會福利機構網站，研究發現多數的無障礙網站並沒有通過網頁使用性的測試，其中也包括二所公共圖書館的網站。

二、公共圖書館的視障服務研究

國內外有關公共圖書館對視障服務的研究文獻不多，且皆非近幾年之調查，然其研究結果，仍有值得參考之處。在英國公共圖書館對視障服務的研究方面，Craddock (1985) 利用問卷調查 165 所英國公共圖書館，回收率 92%（152 所回應），研究發現大多數公共圖書館服務讀者時，並未特別區隔讀者群，只有七所圖書館

將讀者分為特殊讀者群，特別為他們提供服務。公共圖書館典藏最多的視障館藏為錄音帶；在館際合作方面，有 101 所公共圖書館與社會機構合作，其他合作單位包括有聲報紙、視障服務機構、及健康福利單位；(Craddock, 1985; 轉引自郭麗玲，1995)。

英國羅浮堡大學圖書館與資訊統計組 (Loughborough University, Library and Information Statistics Unit, LISU) 於 1999 年問卷調查 208 所英國公共圖書館，回收率 68% (141 所回應)，調查結果指出只有 5% 公共圖書館有專門提供視障服務的政策，15% 有專門對障礙者 (包括視障者) 的政策，42% 沒有任何提供視障服務的書面政策作為績效指標及推廣工具，顯示很少圖書館將視障者視為有特殊需求的族群，並未發展滿足視障者需求的政策。研究結果指出，許多圖書館對視障服務並沒有編列特別預算，館員訓練也不足；在資料供應方面，小說及傳記資料足夠，但非小說，特別是科學、技術、醫學、及參考資料很少。Kinnell and Creaser (2001) 針對羅浮堡大學的調查特別指出，影響公共圖書館視障服務的提供有三個主要因素：(1) 資源分散 (Fragmentation)：必須透過許多組織才能找到資料；(2) 排斥 (Exclusion)：各組織的使用群須各自申請；(3) 隔離 (Segregation)：主要視障服務多由非營利組織提供，也因此和明眼服務 (多由學術及公共圖書館提供) 分隔。視障者由於上述因素影響，以致無法一次取得所需資料、不知道有新的服務、過度依賴非營利組織且不能獲得專業圖書館館員協助 (Kinnell & Creaser, 2001; Kinnell, Yu & Creaser, 2000 as cited in Kinnell & Creaser, 2001)。

美國公共圖書館提供網路服務及障礙者特殊軟硬體情形，則有美國圖書館及資訊科學國家委員會 (National Commission on Libraries and Information Science, NCLIS) 問卷調查 1,500 所公共圖書館，回收率為 74% (1,108 所回應)。結果顯示有 96% 公共圖書館提供網路服務，88% 公共圖書館網路服務經費來源為政府支持，60% 公共圖書館提供線上資料庫，96% 公共圖書館有訂定網路服務政策，但有 71% 公共圖書館沒有提供特殊軟硬體 (如大字顯示、大字鍵盤或語音軟體) 來協助障

礙者使用網路 (Bertot & McClure, 2000)。

圖書館網站方面，Lilly and Fleet (2000) 檢測美國 74 所公共圖書館網站，發現只有 19% (14 個) 網站符合無障礙標準。Phillips (2006) 研究密西西比州 39 個公共圖書館網站，結果顯示有 49% (19 所) 圖書館網站可查詢視障館藏，如有聲書、大字書或服務；有 79% (31 所) 圖書館網站提供線上查詢公用目錄，但有 54% (21 所) 線上公共目錄不提供有聲書、錄音帶等資料查詢。Phillips 認為在圖書館網站上公開宣傳為視障者提供的服務，才能增加資料能見度。

反觀國內研究，呂姿玲 (1991) 採用問卷調查方式，調查國內 26 所公私立公共圖書館，並以圖書館基本資料、行政、技術服務、讀者服務、推廣服務、建築設計、合作關係以及未來服務計劃八項，用以分析當時國內公共圖書館提供視障服務現況。研究結果發現，國內公共圖書館提供視障者之服務問題包括缺乏統籌規劃、經費不足、人員不足與專業人員比例偏低、資料出版不足、視障者使用圖書館意願低落等。呂姿玲也建議可以使用者為焦點，調查視障者利用圖書館之情形與滿意程度，作更深入之研究。

依據郭麗玲 (1994) 調查國內 33 處視、聽、聲、肢、智障圖書資訊單位，發現我國對視障者的圖書館服務，以設備最可傲人，其他在建築、經費、人員、典藏、及服務項目都須再做努力。與各館提供的服務相較，最急需的是參考資料的擴增、宣傳、及利用教育。郭麗玲更指出各視障圖書館所應努力的方向，為兼顧視障讀者在圖書資訊以外，與其切身生活及利益相關事項的服務，才能拉近圖書資訊與視障讀者間的關係。

由前述研究可知，國內外公共圖書館視障服務研究相當有限，即便在歐美先進國家，對視障者的服務，仍有很大的進步空間，例如：美國只有 29% 公共圖書館提供特殊軟硬體來協助視障者使用網路 (Bertot & McClure, 2000)；英國只有 5% 公共圖書館訂定專為視障服務的政策 (Kinnell & Creaser, 2001)；英國羅浮堡大學的研究結果也指出，並非每所圖書館均有編列視障服務之特別預算、館員訓練及非

小說資料的供應也顯不足；有半數以上的公共圖書館線上公共目錄未提供視障館藏查詢 (Phillips, 2006)。國外的公共圖書館視障服務，面臨的問題包括：視障館藏分散，造成視障者無法一次取得所需資料；推廣宣傳不足，以致視障者不知道圖書館提供的新服務；視障服務多由非營利組織提供，視障者因而無法從圖書館館員獲得專業幫助 (Kinnell & Creaser, 2001)。

國內公共圖書館在服務視障者所遭遇的問題，不外乎人力、經費的不足、資料的缺乏、法令的限制，及所提供的設備有限或不符無障礙標準等。若欲加強對視障者的服務，除須仰賴政府及相關法令、標準的配合外，更需要圖書館致力了解視障者的需求，在有限的人力與經費下，規劃與視障者切身生活及利益相關事項的服務，才能吸引視障者利用圖書館，縮短視障者與圖書館間的距離。

第三節 意義建構理論取向

傳統資訊行為的研究著重在資訊尋求及資訊來源的選擇，並沒有嘗試探討更廣泛的資訊行為（如理解、蒐集、瀏覽、展示、集體研討、檢測、評鑑、決定），也沒有試圖連結行為在情境中的意義建構歷程 (Solomon, 1996)。

意義建構理論由 Dervin 與同儕在於 1972 年提出，關注使用者如何透過自身的經驗，建構意義的過程，並發展研究資訊及資訊系統使用的替代方式以回應使用者的需求 (Dervin, 1992)。該理論在提出十年後亦形成圖書資訊學研究典範的轉移—由以系統為中心轉移到以使用者為中心的研究取向 (Dervin & Nilan, 1986)。茲將意義建構理論的意涵、基本模型與資料蒐集方式分述如下：

一、意義建構理論的意涵

Dervin (1999a) 認為資訊尋求行為理應是一種動態傳播的過程，而非被視為輸入、輸出與轉換的固定程序，因此當資訊系統建構者將人類的傳播過程視為固定

不變時，自然就會忽略資訊尋求行爲與資訊問題本身必須建構在現時／現地（now/here）的情況背景下才有意義；如果將資訊問題抽離時間（time）與空間（space）的定位，資訊尋求行爲便會失去原有意義。

在資訊尋求行爲的過程，人隨時隨地同時在兩個面向上前進：第一個面向是人在時間及空間經歷的生理與心理，會持續從過去、現在與未來移動，人會定位在時間及空間的某一點上；第二個面向是指人在本體（entitlies）情況中移動的同時，具備不受本體定位限制的意義建構能力，無論是夢想、記憶、計畫、抱負、及幻想等，不僅會超越時空的限制，而且也不會僅定位於某一點，因為使用者會隨著所處時空（第一面向）及抽象思維（第二面向）而改變，使得資訊需求與資訊問題呈現動態的特性。資訊問題的產生便是這兩個面向不一致時的產物，而資訊尋求行爲便是要去彌補差距，進一步來滿足資訊問題。因此，資訊系統或資訊提供者必須能夠連結兩個面向的差距，在實體與虛擬、事實與想像、秩序與混亂之間建立連結的管道（陳祥，2003；Dervin, 1999a）。

二、意義建構理論的基本模型

意義建構理論強調過程導向（process-oriented）而非目標導向（goal-oriented）的研究方法。Dervin 認為在意義建構的過程中，主要包括三個要素（Dervin, 1992, 1999b）：

（一）情況（situation）

係指意義建構時的特定時空情況，例如：障礙、限制、歷史、記憶、經驗等。

（二）差距／連結（gap/bridge）

為資訊問題或資訊需求的產生，差距係指：困惑、憂慮、問題、混淆等；連結則為：構思、決定、心情、態度、假設、直覺、敘事、評價、策略、及來源等。

（三）結果（outcome）

不同於大多數資訊尋求及使用研究均假設資訊的使用結果皆有正面助益，意

意義建構理論同時強調資訊對使用者有益或無益的結果，例如：幫助、協助、損害、阻礙、效果、影響等。

意義建構理論的隱喻模型 (metaphor model) 如圖 2-1 所示：

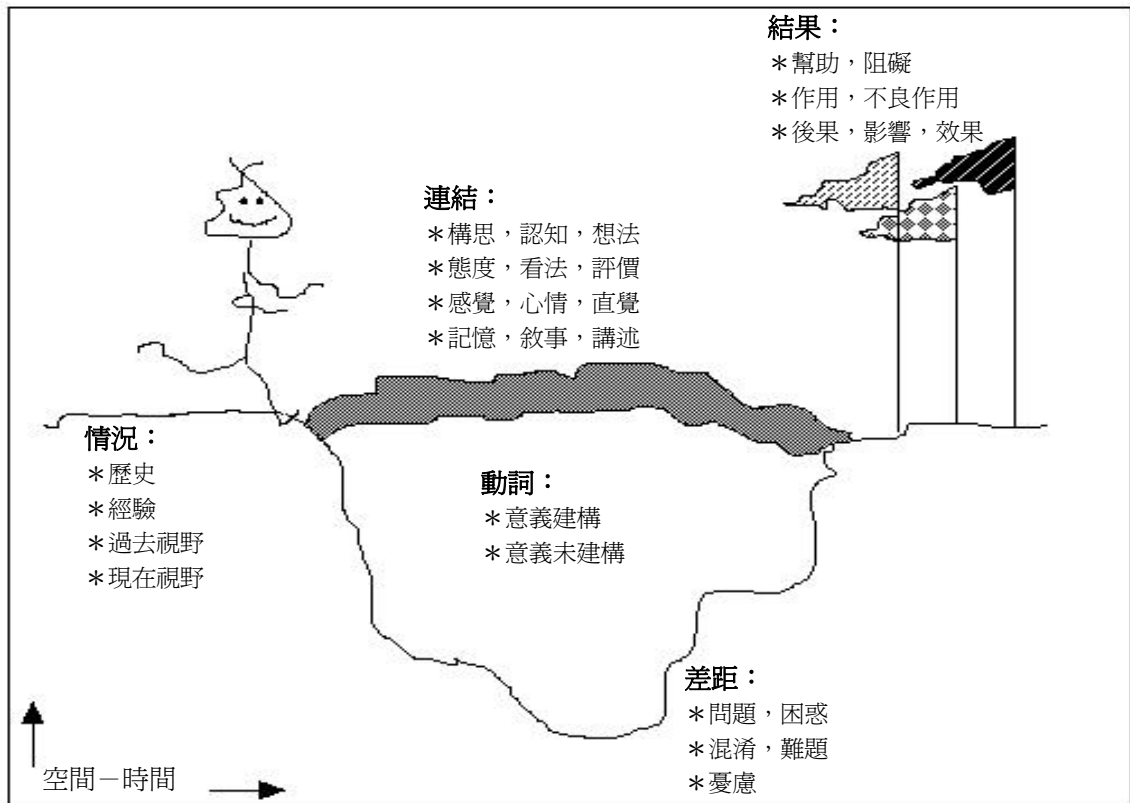


圖 2-1 意義建構理論的隱喻模型

資料來源：Sense-making methodology: Communicating communicatively with campaign audiences by B. Dervin & M. Frenette, 2001. In R. Rice & C. A. Atkin (Eds.), *Public Communication Campaigns* (3rd Ed., pp. 74).

意義建構強調在時間及空間移動的過程。使用者尋求與使用資訊的過程即為一種意義建構的過程，當使用者所擁有的知識與實際情況產生差距時，在不同的時空，面對不同的差距，會使用不同的策略來解決問題、形成構想或獲取資源。個人對於資訊的使用是為了要彌補差距或是不連續 (discontinuity) 的狀態，因此促成使用者採取連結的行動，發展並尋求有用資訊，再藉由使用資訊，使知識的不連續狀態獲得彌補或幫助。

意義建構理論初期著重在資訊需求的「情況、差距／連結、結果」之討論，

後期的方法論則特別強調「動詞 (Verbing)」，包括協商、權力中介、定義、混亂、抑制等，在歷經時間、空間、觀點之動態意義建構或未建構。意義建構的動態分析主張，理解他人的生活世界必須傾聽其個人經驗情況描述，專家可能對他人生活經驗的分類完全錯誤、不相關或不合適。故 Dervin 以動態分析來取代視資訊為本體「名詞 (noun)」的定義，以超越簡單的分類分析，對使用者所處情況及資訊活動做系統性的整體理解 (Dervin, 1999a, 1999b)。

三、意義建構論的資料蒐集方式

在資料的蒐集上，Dervin 主要採行微時序訪談(micro-moment time-line interview)方式，選擇最重要的事件、問題或接觸，透過問題的導引，以時間順序，讓受訪者清楚描述每個步驟細節，以獲取受訪者對所處情況、差距、連結差距的策略及跨越差距後的旅程連續 (continuation of the journey) 之個人觀點，伴隨著經驗，不斷累積的循環 (Dervin, 1992, 1999a)。

Dervin 認為每位意義建構的行動者，為其自身世界的資訊專家與理論家，藉由訪談方式詢問他們 (1) 產生的差距—面對的限制及掙扎、何種限制、無法回答的問題以及期望；(2) 如何連結差距—獲得什麼結論與觀點、如何得到結論等，並透過對於時間及空間的定位，資訊提供者或是資訊系統便能更有效率的理解資訊使用者的問題 (Dervin, 1999a)。

意義建構的訪談是基於時間、空間、活動、差距、能力、歷史、限制、結果、重覆、及改變等動態性問題，而非名詞性問題的詢問。在訪談時，藉由時間線的步驟來加以提問：造成問題的原因？問題和生活的相關性？是否得到答案？如何得到答案？遇到的障礙？答案的幫助？答案的阻礙？如何阻礙？ (Dervin & Frenette, 2001)。依意義建構的三個要素：情況、差距／連結、結果，分別有不同的訪談重點 (Dervin, 2005)，茲列舉如次：

在衡量情況上，著重在詢問「問題發生的時間與空間？」、「發生了什麼使你

停止？」、「你當時正在做什麼？」、「你想要從那裏開始？」、「你關注那一方面的
情況？」。

在衡量差距／連結上，著重在詢問「遺漏了什麼？」、「你了解什麼？」、「差
距發生的時間與空間？」、「你當時正在做什麼？」、「你想要解決什麼？」。

在衡量結果上，主要在詢問「你得到幫助嗎？」、「你想要嘗試做什麼？」、「你
想要去那裏？」、「你計畫如何使用？」、「你希望如何改變？」。

經由上開文獻可知，意義建構理論是以使用者為導向，試圖提供系統性的研
究方法，用以了解使用者如何看待個人目前所處情況、過去的經驗、及未來可能
面臨的情況，以及使用者如何於所處情況中建構意義及產生意義。意義建構理論
假設使用者在特定時空的行為是有系統可循的，使用者在這些特定時間與空間中
建構想法及策略，因此，探索使用者的需求必須定位在使用者特定時間與空間的
某一點上才有意義（Dervin, 1992）。

小結

圖書館的視障服務研究，著重視障者在圖書館的需求、資訊尋求行為、輔助
工具及資料近用性等議題，可提供滿足視障者資訊需求的有用方向，但也需要檢
視視障者資訊行為及提供最符合視障者需求的服務方式之研究（Saumure & Given,
2004）。綜觀前述文獻分析，有關圖書館提供視障服務之研究，係以圖書館的角度
出發，著重設備、服務等項目的調查。至於圖書館對視障者而言，所扮演的角色
及發揮的功能、視障者在面對視覺障礙及外界環境的障礙下，何時會利用圖書館
及如何利用圖書館來尋求資訊、在尋求資訊過程中是否遭遇困難、是否獲得所需
資訊以及是否有助其實際問題的解決，尚待深入研究。

圖書館學是一門兼重理論與實務之學科，然而在圖書館界，由實務工作者針
對實際問題進行有系統研究之風氣至今尚未能普及（謝寶媛、邱雅媛，2002）。本
研究針對研究者的服務單位，雖有約六分之一比例（17%）的已辦證視障者，為

為平均一個月借閱二次以上之高度使用者，然卻面臨超過四分之三的已辦證視障者（77%）最近一年內沒有借閱圖書紀錄之實務問題，應用 Brenda Dervin 的意義建構理論，以視障者所面臨之個人處境與行為作為研究出發點，假定視障者自身所處情況會引導不同的資訊尋求行為與活動，試圖對視障者的圖書館使用經驗與觀感有更深入的理解，並探究圖書館應如何排除視障者在利用時所可能遭遇的障礙，研擬最符合視障者需求的服務方式，用以增加研究的實用性及與視障者的關聯性，此一部份為本研究欲進一步探討的課題。



第三章 研究設計與實施

Dervin 的意義建構論，強調對使用者個人的資訊需求、資訊尋求行爲、資訊使用的情境脈絡與程序的理解，是重視過程導向而非目標導向的研究方法。在意義建構的過程中，主要包括三個要素：情況（意義建構時的特定時空情況）、差距／連結（資訊問題或資訊需求的產生）、結果（資訊對使用者有益或無益的結果）。在資料的蒐集上，Dervin 主要以微時序訪談（micro-moment time-line interview），選擇最重要的事件、問題或接觸，透過問題的導引，以時間順序，讓受訪者清楚描述每個步驟細節，以獲取受訪者對所處情況、差距、連結差距的策略及跨越差距後的旅程連續之個人觀點，伴隨著經驗，不斷累積的循環（Dervin, 1992, 1999a）。

有別於傳統以系統（圖書館或館員）為中心的研究取徑，本研究為深入理解視障者的資訊尋求行爲，獲取視障者個人的經驗與觀點，故依據研究目的與問題並參考文獻分析所得，應用 Dervin 以使用者為中心的意義建構理論，以央圖臺灣分館視障資料中心的視障讀者為研究對象，藉以探討視障者在所處情況中，何時想要利用圖書館、如何利用圖書館、利用圖書館所遭遇的障礙以及圖書館是否有助其問題的解決或滿足需求，進而研擬改善方案並作為評估方案實施優先順序之參考。

基此，本研究首先以深度訪談法收集來自被研究者最原始且完整的資料，詢問受訪者的圖書館利用行爲，用以理解其個人第一次及最近一次使用圖書館的動機與經驗、遭遇的障礙與因應對策、對圖書館的期望及符合視障者需求的服務策略等；其次，參考訪談研究結果，擬訂問卷選項，廣泛蒐集視障者最近一次使用央圖臺灣分館的動機與經驗、遭遇的障礙與因應對策、對央圖臺灣分館的期望、以及對服務策略需求程度之普遍性，藉以與訪談結果互補，避免因訪談樣本較少造成的研究結果偏差，並有助央圖臺灣分館評估改善方案之實施優先順序。

本章共分五節，第一節為研究取徑與方法；第二節為研究場域與對象；第三

節為研究程序與步驟；第四節為資料整理與分析；第五節為研究假設。

第一節 研究取徑與方法

為兼顧研究的深度與廣度，本研究採用訪談法及問卷調查法兩種研究方法進行資料的蒐集。首先以深度訪談法，收集由研究者與被研究者雙向互動溝通的過程中所產生口語或非口語的訊息，以利研究者全面深入理解研究現象（陳向明，2002），並於研擬央圖臺灣分館視障服務改善方案後，藉由問卷調查據以推論研究對象較整體性的描述與客觀的事實，避免研究者依據少數視障者的觀點，而有高估視障者對研究問題的態度及反應的現象。茲具體說明研究階段如下：

一、第一階段：半結構式訪談法

「半結構式訪談」係於訪談進行前，根據研究問題與目的，設計訪談大綱，作為訪談指引方針，但在進行訪談的過程中，採半開放式詢問問題方式，訪談者不須根據訪談大綱順序進行訪談，可依實際狀況彈性調整問題順序（潘淑滿，2003）。

本研究在訪談大綱的設計上，以意義建構理論所採行之微時序訪談法並結合關鍵事件回述法（critical incident technique），將訪談問題本身定位在特定時間與空間的某一點，由視障者回憶第一次與最近一次利用圖書館印象最深刻的事件，透過問題的導引，由受訪者以個人的角度，依時間先後順序清楚描述該關鍵事件每個步驟，獲取視障者在當時所處時空所進行的資訊尋求行為較為詳實的細節與觀感，而非視障者對圖書館概括印象的描述，希冀透過訪談的過程獲得受訪者真實情境的使用經驗，以及個人主觀認知與內在想法。

（一）訪談之準備工作

為增進研究品質，研究者於2008年6月26日至7月9日進行前導研究，正式訪談大綱（參見附錄一）依據文獻分析及前導研究實施結果，由指導教授與受訪者

提供修正建議加以擬訂。

(二) 訪談之實施

研究者於 2008 年 8 月 27 日至 11 月 5 日實施正式訪談，每位訪談時間平均約 50 至 60 分鐘。由於研究過程有 2 名受訪者不願意接受面對面訪談或居住於南部地區，故研究者採電話訪談方式，其餘 21 位受訪者皆由研究者於研究場域或至受訪者家中進行面對面訪談，以求達到每一次訪談的最小差異，並掌握每次的狀況以及受訪者的反應，而期達到最大效果的互動關係。

訪談先以電話或口頭徵詢受訪者的意願（徵詢訪談說明及訪談前言陳述如附錄二），獲得受訪者個人背景資料，讓研究者先概略了解受訪者想法，再進行訪談。訪談內容由研究者逐字謄寫後，再進行資料的分析與歸納，作為第二階段問卷調查及評估改善方案的參考資料。實施步驟簡述如下：

1. 對於願意接受訪談之受訪者先以電話聯繫，並說明研究者身分、研究題目、訪談所需時間，確定其同意協助研究之進行後，即安排實際訪談時間與地點。
2. 正式訪談時先向受訪者說明研究目的及訪談大綱內容，並強調將遵守研究倫理，保護受訪者隱私，且事先徵詢受訪者願意接受錄音意願，以錄音方式錄製受訪者同意受訪之對話內容後，再以全程錄音方式進行訪談。
3. 訪談主要詢問視障者第一次與最近一次利用圖書館印象最深刻的經驗，由於受訪者描述詳細不一，倘遇視障者對第一次利用經驗印象較為模糊，則請其分享印象最深刻的經驗。訪談資料謄錄完成後，研究者會重新審視謄錄資料，訪談若有不足或疑問之處，將以面對面或電話方式再次訪談受訪者，以達受訪者資料之真實性。
4. 由於研究者本身即是實務工作者，在訪談資料的整理與分析後，研擬改善方案時，研究者係以館員與研究者的雙重身分，與央圖臺灣分館其他館員，協同訂定符合視障者需求的改善方案。

二、第二階段：問卷調查

本階段問卷設計係參考文獻分析及第一階段訪談結果，依研究問題擬訂問卷個人背景資料的變項設計及選項內容，進行較大樣本的調查分析，藉以推論研究對象對研究問題的回應。

由於點字問卷答案須再經過轉譯，網路問卷則易受限於使用電腦的視障者人數，故本階段以電話調查及面對面訪談方式，依抽樣之樣本順序，由研究者及館員逐一調查視障者的意見。本研究之問卷研究假設、內容架構及編製方式簡述如下：

(一) 研究假設

基於本研究目的與研究問題、及第二章文獻分析的結果，為分析不同視障者是否在人口統計變項有所差異，進而影響使用央圖臺灣分館的頻率或對服務的需求程度，本研究欲檢驗之假設如下：

1. 不同視障者的個人因素與使用央圖臺灣分館頻率差異性：
 - (1) 不同性別的視障者使用央圖臺灣分館的頻率不會有顯著差異。
 - (2) 不同健康狀況（視力程度、致盲原因、年齡）的視障者使用央圖臺灣分館的頻率有顯著差異。
 - (3) 不同能力狀況（學習點字、學歷、經濟狀況）的視障者使用央圖臺灣分館的頻率有顯著差異。
 - (4) 不同生活狀況（職業、居住地區、是否獨居）的視障者使用央圖臺灣分館的頻率有顯著差異。
2. 視障者使用央圖臺灣分館經驗良窳與使用央圖臺灣分館的頻率有顯著差異。
3. 視障者使用網路頻率與使用央圖臺灣分館的頻率有顯著差異。
4. 不同視障者之個人因素對央圖臺灣分館新服務需求程度差異性：
 - (1) 不同性別視障者對央圖臺灣分館新服務需求程度不會有顯著差異。
 - (2) 不同健康狀況（視力程度、致盲原因、年齡）的視障者對央圖臺灣分館新

服務需求程度有顯著差異。

(3) 不同能力狀況（學習點字、學歷、經濟狀況）的視障者對央圖臺灣分館新服務需求程度有顯著差異。

(4) 不同生活狀況（職業、居住地區、是否獨居）的視障者對央圖臺灣分館新服務需求程度有顯著差異。

(二) 問卷設計

本研究設計之「國立中央圖書館臺灣分館視障服務問卷」共 45 題，分為個人基本資料、圖書館服務使用調查、圖書館服務需求調查、及圖書館扮演的角色調查四大部分（參見附錄三）：

1. 個人基本資料（第 1~16 題）

個人基本資料問項包括：性別、年齡、視力狀況、致盲原因、點字學習、學歷、職業、經濟狀況、居住地區、生活狀況、使用網路頻率、閱讀媒體型式等統計變項，以俾與第二至第四部分問卷問題作相關係數的統計檢定，分析不同讀者是否在人口統計變項有所區別，進而找出顯著性的相關因素。

2. 圖書館服務使用調查（第 17~32 題）

圖書館服務的使用問項包括：利用的圖書館、對央圖臺灣分館服務及設備了解狀況、使用央圖臺灣分館頻率、最近一次使用時間、使用原因、使用服務、使用目的、是否遇到困難、遇到困難類型、解決困難方式、是否獲得幫助或滿足需要等。

3. 圖書館服務需求調查（第 33~41 題）

圖書館服務的需求問項包括：對視障者最重要的服務、原因、改善項目、偏好圖書資料主題、偏好資料資料型式、偏好圖書資料獲取方式、新增服務項目需求程度、及所獲得的幫助／滿足等，作為改善服務的參考。

4. 圖書館扮演的角色調查（第 42~45 題）

圖書館扮演的角色問項包括：沒有央圖臺灣分館服務是否對視障者造成影響、央圖臺灣分館扮演的角色等，用以理解央圖臺灣分館對視障者所代表的意義。

（二）問卷回答與計算方式

問卷問項型式分為單選題及複選題，部分問項包含開放式回答，並採統計人次及百分比方式計算。問項第 12 題（使用網路頻率）及第 19 題（使用央圖臺灣分館頻率），依使用頻率由高至低依序給 7~1 分、6~1 分，統計平均數愈高，表示使用頻率愈高，反之則表示使用頻率愈低；問項第 40 題（新增服務項目需要程度）的五項需求，依需要程度由高至低依序給 4~1 分，統計平均數愈高，表示需求程度愈高，反之則表示需求程度愈低。

（三）問卷施測

為確保問卷內容設計之有效性，研究者於問卷初稿編置完成後，與指導教授及館員商討，協助檢定問卷內容之代表性與適切性，並於 2009 年 1 月 1 日至 1 月 4 日電話訪問 30 名視障者進行問卷前測，確認是否有題意不清或受測者不理解之處，據以修正與調整問卷內容，並於 2009 年 1 月 11 日至 3 月 17 日進行問卷正式施測，每份問卷調查所花時間約 20 至 60 分鐘不等。

第二節 研究場域與對象

茲簡述央圖臺灣分館視障資料中心概況及研究對象取樣方式如下：

一、國立中央圖書館臺灣分館視障資料中心簡介

央圖臺灣分館前身為臺灣總督府圖書館，自日治時期（西元 1914 年）開館至今逾 90 餘年，2004 年 12 月 20 日遷至中和新館，為目前國內空間最大的公共圖書館。該館館舍主要分為公共圖書館及臺灣學研究中心等兩大區域，公共圖書館部分：設有視障資料中心、親子資料中心、期刊室、資訊檢索區、視聽區等空間；

專業圖書館部分：五、六樓規劃為臺灣學研究中心的資料區。央圖臺灣分館肩負國立公共圖書館的使命，從事保存文化、教育讀者、提供資訊及倡導休閒等功能，並積極拓展臺灣資料、親子資料及視障資料等館藏特色，以期提供便捷閱覽服務，加強圖書館支援研究與教學，進而達到兼具公共圖書館與研究圖書館雙重服務功能角色的國立圖書館。

央圖臺灣分館視障資料中心現職人員計有約僱人員 7 人（5 名視障者）、委外派遣人力 2 人。因點字圖書體積龐大，所佔空間較多，故該中心以數位點字圖書與有聲圖書為館藏發展主要重心。

硬體設備方面，除規劃錄音室提供錄製有聲書外，並設置有聲書閱覽區 12 席位、視障資訊查詢區 20 席位、電腦教室 12 席位，共 32 組盲用電腦（點字觸摸顯示器、語音軟體等），另提供三台擴視機供弱視者利用，並有研習教室作為推展視障推廣活動場所。

該中心服務對象限定為領有身心障礙手冊的視障者，截至 2007 年 12 月底止，辦證人數為 2,052 人。視障者借書數量，點字書每次以 2 冊書籍翻譯之點字書冊數為限，有聲書以 2 冊書籍錄製完整之錄音帶卷數為限。借閱期限，點字書為 2 個月、有聲書為 2 星期，得續借 1 次，並提供免費郵遞服務。該中心 2005 年至 2007 年流通概況如表 3-1。服務項目除點字、有聲資料之轉製、加工、分編、流通外，也提供參考諮詢、推廣活動（例如：電腦教育訓練、圖書館利用指導、網路資源應用等課程）服務。該中心的發展願景，除逐步擴充館藏點字書與有聲書、強化視障電子圖書館功能、推廣視障服務及無障礙閱讀氛圍外，亦期望藉由行政統合，協調各盲教單位，分工合作，以發揮視障服務整體效益。

表 3-1

央圖臺灣分館視障資料中心 2005 年~2007 年流通概況

館藏 類型 年度	點字書		有聲書（錄音帶）		實際借閱人數
	借閱人次	借閱數量(冊)	借閱人次	借閱數量(捲)	
2005	8,573	33,415	8,779	105,883	484
2006	9,632	37,975	10,025	122,269	499
2007	9,886	37,819	10,057	129,743	472

為考量訪談場域應為安靜不受打擾的環境，且受訪者及研究者均可處於自在的環境進行訪談，故選擇以央圖臺灣分館視障資料中心為主要訪談地點。無法到館參與訪談者，亦依受訪者意願在其自家或工作地點進行訪談。

二、研究對象

本研究對象與一般研究最主要不同之處即為研究對象為視力狀況全盲或弱視的視覺障礙者。茲分述訪談及問卷對象取樣方式如次：

（一）訪談研究對象

訪談對象採行立意抽樣（purposeful sampling）方式，選擇含有大量對研究目的至關重要問題的資訊豐富個案（information-rich cases）（巴頓，1990／吳芝儀、李奉儒譯，1995），深度蒐集不同視障程度、不同人口變項且有高度配合意願者之意見與看法。由於本研究自 2008 年開始進行資料的蒐集，為使受訪者能分享印象深刻的圖書館使用經驗，故以 2007 年有使用過圖書館服務之視障者為主要訪談對象，2007 年未使用圖書館服務之已辦證視障者為輔，藉以增加與擴大訪問範圍，獲得更豐富的資訊。

本研究受訪者區分為：2007 年曾借閱央圖臺灣分館資料之全盲者、弱視者、60 歲以上視障者、2007 年未借閱央圖臺灣分館資料之視障者（包含全盲者、弱視

者、60 歲以上視障者) 等四個族群。囿於研究者之人力、時間因素，研究對象限制之條件為：具備使用該中心服務的經驗且能在臺北地區接受訪問者為主。由於該中心 65 歲以上、2007 年有使用過圖書館服務，且居住在臺北地區之視障者僅 8 名，為增加有高度意願受訪之人數，故本研究之視障老年人年齡範圍訂為 60 歲以上。

訪談人數上，以達到資料分析的飽和度為原則。研究採訪談、資料處理與分析同時進行的方式，每一份新的訪談資料加入時，會與先前的資料分析結果再次進行分析，經由不斷比較對照的循環分析，達到資料分析的飽和。本研究共訪談 23 名視障者（全盲者 15 人，弱視者 8 人，年齡自 24 歲到 83 歲不等），包含：2007 年曾借閱央圖臺灣分館資料之全盲者 6 名、弱視者及 60 歲以上視障者各 5 名、2007 年未借閱央圖臺灣分館資料之視障者 7 名（全盲者 3 名、弱視者 2 名、60 歲以上視障者 2 名），訪談至第 20 名，資料已趨近飽和，此時訪談第 21 名至 23 名，針對訪談結果分析進行比對及確認。

（二）問卷調查研究對象

研究者自 2008 年展開本研究，考量央圖臺灣分館視障者 2005 年至 2007 年各年實際借閱人數自 472 人至 499 人不等，為擴大調查對象，並讓受測者回憶最近一次印象深刻的圖書館使用經驗，故本研究以 2005 年至 2007 年曾借閱央圖臺灣分館視障資料中心館藏之視障者為問卷調查對象。另為避免重複計算相同讀者的問題，本研究將 2005 年至 2007 年曾借閱央圖臺灣分館視障資料中心館藏之視障者 1,455 人次扣除跨年度借閱之重複人次，所得實際借閱人數為 1,025 人；在容許抽樣誤差 5% 範圍以及信賴度 95% 之要求，應選取之最少樣本數為 280 人。

由於央圖臺灣分館 77% 的已辦證視障者 2007 年並無借閱紀錄，為蒐集較多持續使用央圖臺灣分館的視障者意見，取得最大異質性的樣本，本研究採用分層抽樣法 (stratified sampling)，將問卷母群體 1,025 人依視障館藏借閱頻率 (如表 3-2)，

由高到低區分為：一個月二次以上（三年累計借閱次數達 72 次）、一個月一次以上（三年累計借閱次數達 36 次）、二個月一次以上（三年累計借閱次數達 18 次）、及二個月一次以下（三年累計借閱次數未達 18 次）等四個子群，母群分層方式及抽樣人數如表 3-3。其次，依該分層子群讀者借閱證流水號，依序進行電話調查，倘遇視障者不願意接受訪問、電話換號、無人接聽或未留電話號碼情形，則加以註記，並改撥該分層子群下一個借閱證號之電話號碼，直至有效樣本數達 280 人為止。為增加樣本數，本問卷調查期間，如有視障者主動來電或到館接受服務，則於徵詢受訪意願後進行問卷調查，於訪談結束後再檢視其 2005 年至 2007 年最近三年視障館藏借閱頻率，歸類所屬分層子群。

問卷有效樣本數 280 人中，計有全盲者 210 人，弱視者 70 人，年齡自 9 歲到 67 歲不等；其中，217 名有效樣本為主動電訪或面訪取得回答，其他 63 名則為主動來電或到館使用服務因而接受問卷調查的視障者。

表 3-2

央圖臺灣分館視障資料中心 2005 年~2007 年館藏借閱頻率

2005~2007 年 累計借閱次數	人數	百分比	累積百分比	說明
144 次以上	16	1.56%	1.56%	借閱頻率平均 1 個月 4 次以上
108 次以上	16	1.56%	3.12%	借閱頻率平均 1 個月 3 次以上
72 次以上	76	7.41%	10.53%	借閱頻率平均 1 個月 2 次以上
36~71 次	239	23.31%	33.84%	借閱頻率平均 1 個月 1 次以上
18~35 次	262	25.56%	59.40%	借閱頻率平均 2 個月 1 次以上
17~12 次	219	21.37%	80.77%	借閱頻率平均 2-3 個月 1 次
11 次以下	197	19.22%	100.00%	借閱頻率平均低於 3 個月 1 次
總計	1,025	100.00%	100.00%	

表 3-3

問卷母群分層抽樣人數

使用者分層	實際人數	抽樣人數	百分比	累積百分比
累計借閱次數 72 次以上	108	29	10.53%	10.53%
累計借閱次數 36~71 次	239	65	23.31%	33.84%
累計借閱次數 18~35 次	262	72	25.56%	59.40%
累計借閱次數 17 次以下	416	114	40.59%	100.00%
總計	1,025	280	100.00%	100.00%

第三節 研究程序與步驟

本研究之研究流程，茲敘述如后：

一、擬定研究目的與研究問題

研究者服務之央圖臺灣分館，有超過四分之三（77%）的已辦證視障者 2007 年沒有借閱紀錄，故研究者以問題解決為導向，擬定研究目的與研究問題。

二、文獻分析

研究者將所蒐集的文獻理論與觀點納入所要研究問題與研究目的，避免受個人主觀問題意識影響。

三、確定研究目的與研究問題

透過文獻分析釐清研究目的與研究問題。

四、前導研究

擬訂訪談大綱後，邀請 5 名視障者進行前導研究，以了解訪談大綱是否能回答研究問題並達到研究目的。

五、正式訪談

以全程錄音方式進行面對面訪談後，進行訪談內容整理與分析，並參考文獻及訪談結果設計問卷問項。

六、前置研究

電話訪談 30 名視障者進行問卷前測，以了解問卷是否有題意不清或受測者不理解之處。

七、問卷施測

以面對面或電話問卷方式調查視障者的圖書館使用經驗、對圖書館的看法、及改善方案的需求程度後，進行問卷的編碼與分析。

八、結論與建議

彙整所得資料，並參考文獻分析，綜合研究結果，提出結論與建議。

本研究之研究流程，如圖 3-1 所示。

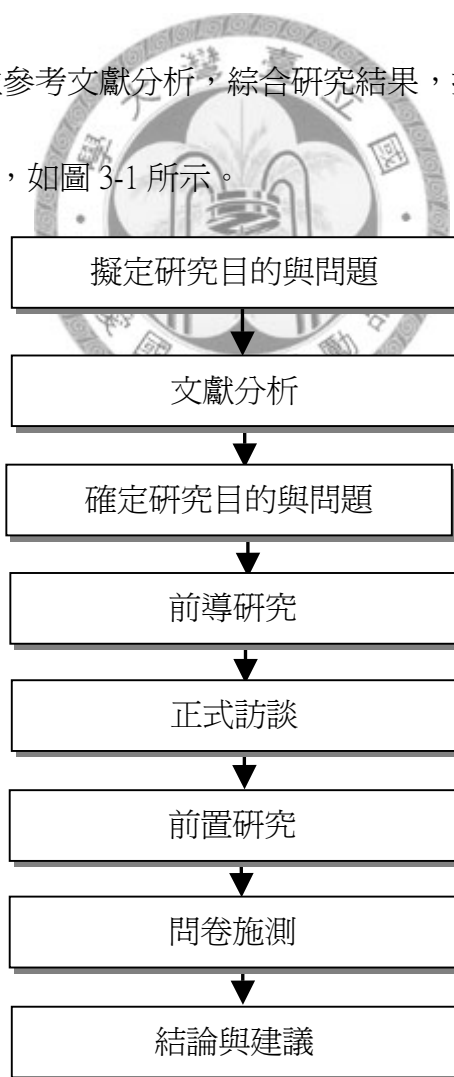


圖 3-1 研究流程圖

第四節 資料整理與分析

本研究資料蒐集與分析階段為反覆進行，即在蒐集資料的過程中即陸續的進行分析。資料的整理與分析包括：訪談資料、問卷調查資料二部分，為協助資料分析與詮釋，研究者在研究過程中亦同時參考研究日誌記載的註記與感想。

一、訪談資料

(一) 訪談資料謄錄

錄音訪談資料以逐字稿方式詳細謄錄，並同時註明受訪者編號、訪談時間、訪談地點。為避免研究者之主觀看法而遺漏相關重要訊息，故不論是題外話或無意義之語助詞，皆會完整照錄於文字稿中，如遇受訪者之描述字句無法連貫時，則以“～”符號作轉折。

(二) 訪談資料分析

依研究目的與研究問題將訪談內容作初步分類訪談之整理，試圖比較、歸納出共同性。在進行內容分析時，研究者除隨著所閱讀的訪談資料增加，逐步修正分類之外，並對自己的假設賦予高度質疑。

(三) 加入註解

為便於訪談資料的分析詮釋，研究者針對部分訪談錄音謄錄紀錄加上註解：訪談紀錄中出現【】者，表示研究者補充受訪者未完全表達的語句而自行加入的文字；而「…」代表研究者引用訪談紀錄的內容時，省略的部分文字或段落。

(四) 訪談資料詮釋

本研究依訪談對象分為 2007 年曾借閱央圖臺灣分館視障館藏之全盲者、弱視者、60 歲以上視障者、2007 年無借閱紀錄的視障者等四個族群，受訪者分別給予代號 A 至 D，再依訪談先後順序依序編號，例如 A1 為第 1 位全盲受訪者，B2 則

為第 2 位弱視受訪者，以此類推。文句編號方式是將每份訪談紀錄內文加入行數，符合特徵之文字畫上底線，以利閱讀與找尋。訪談資料引用標記分為受訪者編號及行數。例如：(A1: 3-4)，指 A1 受訪者訪談資料的第三行至第四行。本研究訪談紀錄分析方式實例如下：

- 「我在學校讀書的時候啦！因為它【**央圖臺灣分館**】剛成立不久嘛！學校就有請那個～辦借書證，就開始借，大概是國中的時候。」(A1：3-4)。

本研究書寫分析結果時引述實徵資料以佐證結果，引證時不以每位受訪者引證次數相同為原則，而以最具有代表性為目標，或特殊情況時引用。

二、問卷調查資料

本研究採用社會科學統計軟體 SPSS 12.0 中文視窗版為分析工具，於問卷回收並確定問卷之有效性後，予以編碼登錄，問卷開放性意見採人工處理，依回答之內容分類整理呈現，並進行受測者與本研究問題的描述性統計分析及相關檢定，本研究運用的統計方法說明如次：

- (一) 次數分配及百分比：以百分比分析各問項之次數分配狀況，用以了解受測者的個人背景資料與使用圖書館情形。
- (二) 平均數：用以分析受測者對央圖臺灣分館新服務需求程度的集中趨勢。
- (三) 交叉分析：以交叉分析了解受測者的個人背景資料（例如：性別、視力程度、致盲原因、年齡）與利用央圖臺灣分館的情形。
- (四) T 檢定：以獨立樣本 T 檢定分析二個不同背景變項（例如：性別、視力程度、致盲原因、是否學習點字、是否獨居、使用經驗良窳）對使用央圖臺灣分館頻率、新服務需求程度的差異性。
- (五) 單因子變異數分析：藉以檢定三個以上不同背景變項（例如：年齡、學歷、經濟狀況、職業）對使用央圖臺灣分館頻率、新服務需求程度的差異性。
- (六) 相關分析與迴歸分析：藉以檢定視障者使用網路頻率與使用央圖臺灣分館頻率的相關性。

第四章 訪談結果分析

本研究首先以深度訪談方式進行資料收集，以深入了解視障者利用圖書館的情形，並將分析結果作為問卷設計之參考依據。本章分成四節，第一節為訪談對象的個人資料分析；第二節至第四節係根據研究問題，將訪談結果分為三大部分，包括：視障者利用圖書館的動機與經驗、視障者利用央圖臺灣分館所遭遇的障礙與對策、視障者對央圖臺灣分館的期望、及央圖臺灣分館扮演的角色，加以分析與討論，並摘錄與央圖臺灣分館相關的訪談結果重點如附錄四。

第一節 訪談對象背景資料分析

本研究訪談對象共計 23 名，包括 14 名男性，9 名女性，年齡範圍為 24 歲至 83 歲，教育程度從自學至碩士都有，職業以按摩（5 名）及點字校對（4 名）最多。視力狀況方面，全盲者 15 名，弱視者 8 名；先天盲者 12 名，後天盲者 11 名；使用電腦方面，共有 14 名視障者使用電腦，其中包括所有 6 名 2007 年未借閱央圖臺灣分館資料的受訪者。

23 名受訪者分為：2007 年曾借閱央圖臺灣分館資料之全盲者（6 名）、弱視者（5 名）、60 歲以上視障者（5 名）、2007 年未借閱央圖臺灣分館資料之視障者（7 名）等四個族群，受訪者依族群分別給予代號 A 至 D，並依訪談先後順序編號，訪談對象基本資料如表 4-1：

表 4-1

受訪者背景資料

受訪者代號	性別	年齡	教育程度	職業	視力狀況	致盲原因	使用電腦	2007年借閱頻率
A1	男	51	國中	按摩師	全盲	先天	否	每週 1-2 次
A2	男	53	碩士	服務業	全盲	後天意外	否	每週 1-2 次
A3	女	54	大學	家管	全盲	後天疾病	否	1-2 週 1 次
A4	女	55	高職	按摩師	全盲	後天疾病	是	1-2 週 1 次
A5	女	28	大學	電腦老師	全盲	後天意外	是	2-3 個月 1 次
A6	女	44	高中	點字校對員	全盲	先天	是	1-2 週 1 次
B1	男	55	大學	音樂工作者	弱視	先天	是	1-2 週 1 次
B2	男	46	碩士	音樂教師	弱視	先天	是	1-2 週 1 次
B3	女	53	自學	按摩師	弱視	先天	否	1-2 週 1 次
B4	女	42	高中	按摩師	弱視	先天	否	1-2 週 1 次
B5	女	41	高職	點字校對員	弱視	先天	是	每週 1 次
C1	男	83	軍校	退休	弱視	後天疾病	否	每月 1-2 次
C2	男	66	碩士	退休	全盲	後天疾病	否	3-4 個月 1 次
C3	男	61	大學	商	全盲	後天意外	否	1-2 週 1 次
C4	女	70	國中	退休	全盲	後天疾病	否	1-2 週 1 次
C5	男	61	大學	點字校對員	全盲	後天疾病	是	每週 2-3 次
D1	男	24	大學	學生	全盲	先天	是	無
D2	男	40	大學	點字校對員	全盲	先天	是	無
D3	女	44	國小	服務業	弱視	先天	是	無
D4	男	74	高職	退休	全盲	後天疾病	是	無
D5	男	39	大學	行政主管	全盲	先天	是	無
D6	男	68	國小	按摩師	全盲	後天意外	是	無
D7	男	29	大學	系統工程師	弱視	先天	是	無

第二節 視障者利用圖書館的動機與經驗

訪談結果顯示，受訪者除利用央圖臺灣分館外，亦會利用臺北市立圖書館啓明分館、社團法人中華光鹽志工協會等二個公私立公共圖書館。另受訪者也在訪談中分享利用大學圖書館或附屬視障服務單位，例如：清華大學盲友有聲書籍服務委員會（以下簡稱清大）、國立彰化師範大學圖書館（以下簡稱彰師大）、淡江大學盲生資源中心（以下簡稱淡大）的使用經驗（為便於閱讀及減少文字重覆性，以大學圖書館或附屬視障服務單位均簡稱大學圖書館）。至於其他公立公共圖書館，例如：國立臺中圖書館、臺南市立圖書館等，或私立公共圖書館，例如：臺北市私立盲人有聲圖書館、財團法人愛盲基金會等，並未有受訪者提及利用經驗。茲以上述受訪者曾利用的圖書館為範疇，深入探討視障者利用圖書館的動機與經驗。

一、視障者利用圖書館的動機

探討視障者利用圖書館的動機，旨在了解視障者利用圖書館滿足那方面的資訊需求或其他利用目的，作為圖書館製作視障資料及提供服務的參考。依文獻分析歸納視障者的資訊需求有：生活資訊、醫療健康資訊、工作資訊、課業資訊、社交資訊、政府資訊等六大面向，本研究分析顯示，視障者利用圖書館除滿足前述資訊需求外，另有滿足子女教育的需求及其他使用目的，包括：獲取知識、肯定／提升自我、精神勵志／心靈慰藉，其中，心靈慰藉及子女教育需求及在過去文獻中較少提及。茲以表 4-2 歸納分析結果並簡述如次：

表 4-2

視障者利用圖書館的動機

編號	比較分析 需求	文獻分析	訪談結果	受訪者 人數
資訊需求的滿足	生活資訊	1. 休閒娛樂 2. 個人興趣 3. 旅遊資訊 4. 消費資訊	1. 休閒娛樂 2. 個人興趣 3. 旅遊資訊 4. 消費資訊	16 人 17 人 3 人 3 人
	醫療健康資訊	1. 健康生活資訊 2. 視障相關資訊 3. 健康資訊服務提供 4. 視障輔具及設備資訊 5. 居家照顧資訊	1. 健康生活資訊 2. (未提及) 3. (未提及) 4. (未提及) 5. (未提及)	8 人 0 人 0 人 0 人 0 人
	工作資訊	1. 工作相關技能 2. 工作所需資訊 3. 生涯規劃資訊	1. 工作相關技能 2. 工作所需資訊 3. (未提及)	1 人 6 人 0 人
	課業資訊	1. 課程所需資訊 2. 教科書及參考書	1. 課程所需資訊 2. 教科書及參考書	1 人 2 人
	社交資訊	1. 人際關係資訊 2. 聊天話題	1. 人際關係資訊 2. 聊天話題	1 人 4 人
	政府資訊	1. 選舉 2. 社會福利 3. 政府服務資訊	1. (未提及) 2. (未提及) 3. 政府服務資訊	0 人 0 人 1 人
	子女教育資訊	醫療健康資訊(子女健康教育)	一般子女教育資訊	5 人
	其他目的	獲取知識	獲取知識	獲取知識
肯定/提升自我		肯定/提升自我	肯定/提升自我	3 人
精神勵志/心靈慰藉		精神勵志	精神勵志/心靈慰藉	2 人

(一) 資訊需求的滿足

1. 生活資訊需求的滿足

由訪談結果得知，視障者利用圖書館的動機之一，係為尋求日常生活資訊的滿足，例如：休閒娛樂、個人興趣、旅遊資訊、消費資訊等資訊，其中休閒娛樂及個人興趣為訪談對象最常提及的生活資訊需求，以下分別敘述之。

(1) 休閒娛樂的滿足

有 16 位受訪者表示利用圖書館的目的之一係為休閒娛樂及消磨時間，顯示大多數受訪者認為圖書館係獲得休閒娛樂資訊的管道之一。例如：從商的

C3 受訪者表示：「第一個無聊啊，因為你不知道怎麼去打發時間…我會覺得我的工作時間以外，你們可以是說是我最大的消遣…」(C3：164, 166-167)；

D7 受訪者表示學生時代喜歡利用圖書館的原因：「主要是因為休閒，因為就喜歡讀一些小說類的，包括武俠、科幻等等的…」(D7：17-18)。

(2) 個人興趣的滿足

C3 受訪者除休閒娛樂的目的外，亦會因個人興趣借閱科學主題的有聲書，他說：「我會聽的是比較娛樂性的還有就是科學性的，…因為我們是讀工科的，所以我們對這一方面可能比較有興趣啦。」(C3：220-221, 239-240)。

訪談顯示，17 名因個人興趣會向圖書館借閱資料的受訪者中，其中有 14 名受訪者最常閱讀的圖書資料之一即為小說。例如：喜愛文學作品的 A6 受訪者自述：「可能是興趣問題嘛，所以就是平常以看書為主嘛…可能是比較喜歡文學性的、小說啊、流行的小說啊，這些書這樣子。」(A6：256-258)。

研究得知，除小說等文學類作品外，受訪者閱讀興趣廣泛，舉凡哲學、命理、宗教、自然科學、歷史、傳記、音樂等類別，皆有受訪者提及，顯示視障者個人興趣具有異質性，和視障程度（全盲或弱視）、致盲原因（先天或後天）或年齡並無太大關係。例如：全盲的 A1 受訪者喜歡「哲學思考的，那心理學的也有借…」(A1：497-498)；中途失明的 A2 則自陳：「本來我就很喜歡讀書啦！…在我看得見的時候，我就很喜歡看這些有的沒的這些文學、哲學、天文、宗教、什麼我都喜歡…」(A2：52-54, 124-125)；弱視的 B1 受訪者「比較有興趣的就是歷史的、地理的、旅遊的、遊記的，啊，還有一些自然的…」(B1：44-45)；從事音樂工作的 B2 受訪者說：「我那時候有借過一些那個音樂家的傳記啊，起碼我讀完之後對這個音樂家有了解…」(B2：124-125)；先天全盲的 D5 受訪者表示：「思想類的、哲學類的…還有命理…」(D5：738, 740) 方面的圖書均有涉獵。

(3) 旅遊資訊需求的滿足

有關旅遊資訊方面的需求，則有 3 位受訪者分享其觀點。例如：B1 受訪者「對於世界各地的風景、風情、民情都很有興趣，…經由這些旅行家所寫出來的東西去體驗各地的不同的近況…」(B1：186-188)；喜歡借閱各種主題有聲書的 B3 受訪者表示：「看各國的生活到底是怎麼樣在生活，還有他們的禮儀什麼的。」(B3：53-54) 可以增加知識；C2 受訪者則認為：「盲人出國旅行很困難，眼睛也看不到，所以藉由這些遊記，世界各國的風土人情，那我雖然沒有出國，那我也知道世界各地的風光嘛！可以豐富我的視野。」(C2：341-343)。其他受訪者或許因為視力及行動受限，較不認為有這方面的資訊需求，亦可能是沒有想到而未談起此方面的需求。

(4) 消費資訊需求的滿足

受訪者分享使用經驗時，並無人提及對於消費資訊（電話服務產品及可用的服務名錄、購物、投資理財等資訊）需求經由圖書館加以滿足，然有 3 位受訪者表達對央圖臺灣分館的期望時，希望該館提供服務名錄或代為查詢所需消費資訊。例如：A3 受訪者期望圖書館提供便民手冊，她說：「我們臺北區的什麼遊樂什麼…當你什麼需要去辦什麼啊！或是什麼電話一查，或是地址啊！諮詢啊！那個電話馬上找就找得到。」(A3：423, 459-460)；沒有購置電腦的 B4 受訪者表示：「這個網路上現在，像醫療網站，幫忙查詢資料…財經資訊、或者說生活資訊…我現在想要的資料可以服務一下…」(B4：617-618, 620-622)；C1 受訪者因為錄音機故障，對找不到維修的廠商感到困擾，他說：「可以介紹這個修這個錄音機的，最好了。…花錢找不到啊，找不到修的地方。我以前打這個 104…問這個修電氣的，都不修這個。」(C1：357, 359-360, 362)。

由此可知，受訪者有消費資訊方面的需求，然受訪者較少想到要利用圖書館來滿足此方面的需求，探究其原因可能係網際網路的便利性，例如：視障者可自行上網或請人代為檢索，便可快速找到所需資訊的相關網站；另因

圖書館較少提供相關消費服務資訊所致。研究者檢索視障公共圖書館及大學圖書館網站顯示，對於服務名錄、投資理財等資訊，圖書館僅提供政府單位、視障機構網站之連結，並無日常消費資訊相關之遊樂區、銀行、交通運輸單位等地址及電話，故視障者可能會以網路、電話或詢問他人等其他方式取得。圖書館雖無法像 Google 提供快速的檢索，然或許由館員扮演資訊中介者的角色，提供資料代查及電話諮詢方式，協助無法自行上網檢索資料之視障者取得所需資訊。

2. 醫療健康資訊需求的滿足

依文獻分析，視障者的醫療健康資訊需求包括：健康生活資訊（如性教育、子女教育、及一般健康資訊等）、視障相關資訊及如何處理視障情況、健康資訊服務的提供（如藥方標籤等）、視障輔具及設備資訊、居家照顧資訊等（Beverley, et al., 2004; Moore, 2000）。訪談研究結果顯示，對於與生活相關的一般醫療健康資訊需求，有 8 名受訪者會想到利用圖書館來加以滿足。例如：B3 受訪者對於「像醫學常識什麼的…營養方面啦！醫生方面啦！」（B3：55, 265）的有聲書相當有興趣；C3 受訪者認為：「像一些醫學上的知識那更不用講，你沒有去聽你根本就不了解他為什麼會這樣，所謂久病成良醫嘛，你當然要知道越多，你就是要從這上面去了解…」（C3：593-595）；C5 受訪者遇到身體不適時，會想利用點字書查找相關資料，他表示：「比如說家裏或是身體怎麼樣，就找目錄就翻一翻，特定章節，它那個大概就是重點式的提一提，…因為我本身常常就會頭痛，我就覺得很奇怪，怎麼常常頭痛，就有時候會去想，頭痛有什麼，就會去找書…」（C5：40-42, 85-86）。

除與生活相關的一般醫療健康資訊需求有受訪者提及外，有關性教育、子女教育方面的健康生活資訊、及其他醫療健康資訊（例如：視障相關資訊、健康資訊服務等），並未有受訪者提及。探討其可能原因，係性教育方面的健康資訊屬較個人隱私的需求，故受訪者未向研究者分享此方面的需求，另亦可能代表受訪者暫未想到，或較想藉由熟悉的親友、老師或醫生獲取此類資訊；子女健康方面資

訊未有受訪者提及，也可能是受訪者暫時未想到，亦或是藉由其他管道取得此方面資訊；至於與視障相關的健康資訊服務、視障輔具及設備等資訊，視障者可能會較想利用與醫療健康相關的專業管道（例如：醫生或視障服務機構）取得。對於視障者所需之各類醫療健康資訊，圖書館或可以整理相關網路資源、提供參考諮詢或相關機構資訊等方式，加強視障者利用圖書館滿足上述資訊需求的動機。

3. 工作資訊需求的滿足

依文獻分析，視障者的工作資訊需求包括：工作相關技能、工作所需資訊（如業務報告、企劃等）及生涯規劃資訊等（葉乃靜，2005；劉嘉馨，2004；Moore, 2000; Williamson, et al., 2000; Williamson, et al., 2001）。本研究訪談顯示，有 7 名受訪者有工作上的需要時，會想到利用圖書館。例如：從事舞臺表演的 D3 受訪者，由女兒協助建置二個發表文章的部落格，她表示圖書館如果有電腦課程或肢體表演課程，因工作之需會想到要利用圖書館學習相關技能：「我現在可能唯一會參加的課就是，就是肢體跟電腦這兩個方面啦喔！那電腦當然就是，啊那個淡江啦或者是無障礙【視障服務機構】他們就都會辦…因為有新的東西我就會去儘量上，因為這是跟我的工作息息相關的事情喔…」(D3：267-271)；常到央圖臺灣分館利用電腦設備的 B2 音樂工作者自述：「比方說我用那個…音樂軟體的話，我要做一些我自己要用的那個五線譜，那 word 的話是做我自己的個人的那個文書處理啦。…工作上的需要。」(B2：172-174, 179)。

有關工作相關技能（如教育訓練）僅有 D3 受訪者提及會想到利用圖書館，至於工作生涯規劃資訊，並未有受訪者表示會利用圖書館滿足此方面的需求，推測原因可能係視障服務機構（如盲人重建院或啓明學校），會提供工作技能及生涯規劃等相關資訊，故視障者有工作方面資訊需求並未優先考量利用圖書館。對於視障者所需的工作資訊，圖書館雖無法像視障服務機構提供完整的職能訓練，然或許可扮演提供工作相關資訊的角色，例如：彙整各視障機構的名錄及服務特色；提供口頭諮詢或線上查詢；辦理實體或遠距生涯規劃講座等，讓視障者認為圖書

館為取得資訊的重要管道之一。

4. 課業資訊需求的滿足

有 3 名受訪者表示在學生時期因為學校課業之需，會想到利用圖書館的資料來做報告或準備考試。例如：A5 受訪者回憶其學生時代：「以前借書的目的只是為了要做報告，…或是為了考試用書為主，所以其實寒暑假偶爾想到才會借課外書。」(A5：4-6)；D2 受訪者自述：「在學校你同學他們的那個參考書或課外書很多，如果你～沒有這樣借閱的話，根本跟人家會跟不上…」(D2：29-31)；大學時期讀歷史系的 D7 受訪者，由於個人興趣及課業之需，會閱讀武俠小說。他說：「因為那時候喜歡讀歷史的，武俠有一些都用歷史做背景，或是有一些歷史小說，因為我自己是讀歷史系的…跟課業也有關係。」(D7：18-21, 23)。表達有課業資訊需求的受訪者雖僅有 3 名，然或許係因受訪者皆已邁入職場或退休，距離學生時代較久遠，故較少人提及課業方面的需求。

5. 社交資訊需求的滿足

人際關係資訊及與他人聊天的話題也是視障者需要的資訊內容之一。有 5 名受訪者 (B3、B5、D2、D4 及 D7) 提及有社交資訊的需求時，會想到利用圖書館。例如：B3 受訪者雖沒有上過學，但為增加知識，平常便喜歡閱讀不同主題的圖書，她說：「我最喜歡的是那個關於人際關係方面啦！」(B3：54-55)；部分受訪者則藉由閱讀圖書來增加與他人聊天的話題。例如：B5 受訪者表示：「我是喜歡看現在大家都在看的書，在談的時候也比較談的出來這樣子。」(B5：194-195)；D2 受訪者自述：「現在書看多了以後，跟我聊天如果說～如果沒有什麼正題的話，我就會比較喜歡把我最近看什麼書拿出來講一講。」(D2：498-499)。

6. 政府資訊需求的滿足

政府資訊包括：選舉 (Williamson, et al., 2000; Williamson, et al., 2001)、社會福利 (Moore, 2000) 及政府服務資訊 (Astbrink, 1996)。A3 受訪者在分享使用圖書館

的經驗時，並無提及政府資訊的相關需求，然研究者詢問其對央圖臺灣分館的期望時，A3 受訪者則表示希望可以提供除日常生活的消費資訊外，亦包含政府單位資訊的便民手冊，她說：「你要不管市議員啊…清潔隊的電話，或是你要處理什麼重的傢俱啊！或者電器啊什麼，就是說有的話，只要進去查就查得到。」(A3：422-423, 441-442)。

訪談顯示，有關選舉與社會福利方面資訊，並無受訪者利用圖書館取得，可能原因係受訪者沒有想到而未論述此方面的需求，亦或受訪者有政府資訊需求，然未想利用圖書館加以滿足。目前國內視障圖書館的視障讀物較缺少政府資訊主題之視障資料，例如：國內視障館藏最多的央圖臺灣分館，館藏製作主題著重在休閒讀物、參考工具書、及兒童讀物；清大及彰師大則著重教科書及一般主題讀物；另研究者檢索視障公共圖書館及大學圖書館網站顯示，對於政府資訊僅有政府機構網站之連結、視障相關新聞等，缺少文獻所述之選舉、社會福利等資訊。對於政府資訊之提供，圖書館或可規劃相關主題資訊之網頁，並定期更新，提供相關主題資料之代查服務，以滿足視障者對於此方面之資訊需求。

7. 子女教育需求的滿足

研究顯示，育有子女的 5 名受訪者 (A3、A4、A6、B5 及 C5) 表示有子女教育方面的需求時，會想到要利用圖書館的資料或請館員協助。例如：A4 受訪者遇有子女課業問題亦會向館員求助。她說：「他們【館員】對我最大的幫忙，就是在教小孩子方面，因為我教小孩子很困擾，那因為圖書館有一些，比較那個小孩子的書籍啊，那我可以藉著這樣讓他們聽…比方說小孩子問我這個國字怎麼寫，我怎麼辦？我大概都打電話問圖書館，…他們會幫我們查，所以圖書館存在對我來講，幫助非常的大。」(A4：120-122, 127-129)；C5 受訪者遇到兒子提問時，會利用央圖臺灣分館來查詢資料，他自述：「或者說我的兒子有什麼問題，他問，我不懂，那並不是我的問題啊，我不會，我只好去找資料，這個也是圖書館能發揮的功能。…教育孩子我也需要圖書館。」(C5：515-516, 521)。至於其他受訪者

未談起此方面的需求，部分原因可能係受訪者（A5、D1、D2、D7）未婚、未有子女（B4）或子女年紀較長（C1-C4、D4、D6）故較無此方面的需求。過去文獻所指之子女教育資訊為醫療健康資訊中之健康生活資訊（Beverley, et al., 2004），本研究發現，受訪者所需的子女教育資訊，與子女教養及子女課業資訊有較大關聯。

（二）獲取知識

有 17 位受訪者表示利用圖書館目的之一在於獲取新知，藉以增長個人知識。例如：A1 受訪者利用圖書館的目的主要在於休閒娛樂及獲取知識，他說：「就是休閒或是增加一些知識而已，沒有什麼壓力。」（A1：203）；A4 受訪者表示借閱有聲書是因為：「覺得生活上知識比較貧乏一點，自己就離開學校，等於說知識來源就有一點難處。」（A4：24-25）；B3 受訪者則表示：「是為了增加知識，因為我沒上過學可以從書本裡頭多學一點…」（B3：52）。由上顯示，視障者囿於視力及行動之不便，仍和一般人無異，積極求知，將圖書館視為獲得知識來源的途徑之一。

（三）肯定／提升自我

部分受訪者（C4、C5 及 D2）借閱圖書館資料的目的是為了提升自我或尋求自我肯定，藉此獲得外界對視障者的認同。例如：C4 受訪者認為讀書：「可以幫助我了解很多事情啊！…那這樣就有話跟客人講，不會讓客人覺得你們視障者就沒有用，什麼都不懂…客人也跟我講說：『喔，你很多知識耶！』」（C4：598, 601-602, 604-605）；D2 受訪者則表示：「如果你表現的比較好一點或水準比較好一點，人家對盲人看法會比較正面一點，…或是跟他們跟差距不大的時候，那他們就不會有誤解說入…盲人就是那樣，或是盲人本身對知識方面比較缺乏或是怎樣怎樣。」（D2：84-88）。

（四）精神勵志／心靈慰藉

受訪者對於視力及行動產生的不便，會需要精神的鼓舞，另對於生活上的不順遂，也會透過聆賞書籍尋找心靈的慰藉。對當時剛中途失明且尚未學習點字的

A2 視障者來說，藉由聆聽有聲書，可重新擁有閱讀的機會並能暫時忘記失明的痛苦。A2 受訪者他說：「我原來就喜歡閱讀。就可是現在我沒有能力閱讀了，現在有一個有聲的，當然對我來講簡直是非常非常飢渴的那種，滿足那種…那時候真是好高興，即便是魯濱遜漂流記，我早就讀過幾遍，從小就讀了，可是我還是聽，再重聽一遍。」(A2：39-42, 45-49)；曾處於婚姻低潮期的 A4 受訪者認為圖書館的有聲書，適時的給予其心靈上的慰藉，她說：「因為那時候我在婚姻上算比較不如意，我記得那一本書，如果我沒有記錯的話，應該是叫《婚姻·婚姻·昏了頭的原因》。那時候就聽了覺得真的是，欸，在心靈慰藉上喔，會有很大的幫忙。」(A4：175-179)。

由先天弱視的 B5 受訪者及中途失明的 A2 受訪者之訪談，不難發現中途失明視障者較先天視障者需要有精神勵志方面的資訊。例如：B5 受訪者認為圖書館製作勵志性的點字書：「很入股，那種書其實看幾本其實同質性很高啊…」(B5:77)；A2 受訪者則認為：「對這個中途失明的人來講，他最難的就是心理調適這個問題…每期的讀者文摘他們都會有那種遭逢險境，譬如說跌到深谷或海難，然後奮勇求生最後終於成功，每一期都有，到現在還是，而我那個時候就很需要那個東西…非常符合我那時候的心境，因為那時候我剛失明。…給我一個很重要的一個啟發就是戰鬥力、就是奮勇求生，只要努力就有希望…」(A2：106-110, 113-114)。

二、視障者利用圖書館的經驗

探討視障者利用圖書館的經驗，旨在了解視障者面對不同的資訊取用途徑，選擇利用特定圖書館的原因、利用不同圖書館的經驗及所利用的服務，並能獲悉各個圖書館的服務特色及促使視障者利用的動機。茲以影響視障者利用圖書館的因素、利用圖書館的時間與服務內容、停止利用圖書館的原因、視障者個人經驗的循環等四大部分，加以分析說明。

根據文獻分析，影響視障者資訊尋求行為的因素包括：自身因素、人際資源

因素、資訊媒體因素等（陳仕祐，2003；葉乃靜，2005；蔡惠如，2004；劉嘉馨，2004；Astbrink, 1996; Berry, 1999; Beverley, et al., 2007; Corn & Wall, 2002; Gerber, 2003; Gold & Simson, 2005; Mates, 2004; Moore, 2000; Williamson, et al., 2000）。本研究從實徵資料上，除獲悉視障者會因前述因素使用圖書館外，亦會受實體環境因素的影響因而利用圖書館。研究亦發現，受訪者最常使用的服務項目為紙本點字書、數位點字書或有聲書的借閱；此外，有 17 名受訪者認為利用圖書館後有滿足其資訊需求或使用目的，至於未能滿足其他 6 名受訪者之主要原因為和視障者原先預期的內容有所出入。2007 年未使用央圖臺灣分館的 7 名受訪者中，有 6 名受訪者表示暫停使用原因之一即為改用網際網路尋求資源，顯示網際網路為視障者重要的資訊來源之一，以下進行更詳細之分析與描述。

（一）影響視障者利用圖書館的因素

影響視障者資訊尋求行為的因素包括：自身因素、人際資源因素、及資訊媒體因素，訪談分析顯示，受訪者較常提及利用圖書館的原因為資訊媒體取用因素（資訊近用性、軟硬體設備近用性）；本研究得知，促使視障者利用圖書館的原因除上述因素外，亦和文獻中未特別列出的實體環境因素（服務環境近用性與無障礙環境）相關。茲整理與自身因素、人際資源因素、資訊媒體因素、及實體環境因素相關的訪談分述如下：

1. 自身因素

自身因素包含：健康因素、心理認知因素、能力因素、生活狀況、及獲得益處等五項（陳仕祐，2003；葉乃靜，2005；蔡惠如，2004；劉嘉馨，2004；Astbrink, 1996; Berry, 1999; Corn & Wall, 2002; Gerber, 2003; Gold & Simson, 2005; Mates, 2004; Moore, 2000; Williamson, et al., 2000）。訪談結果顯示，影響視障者利用圖書館的自身因素與其心理認知、能力較相關。視障者為滿足個人資訊需求或其他使用目的（例如：獲取知識、肯定／提升自我等），會產生想要利用圖書館的動機，亦即影響視障者資訊尋求行為因素中之心理認知因素（具有尋求意願與動機）、獲得益處（文獻分

析所指為視障者使用電腦之益處 [Gerber, 2003]，本研究則為滿足個人資訊需求或其他使用目的)。

與廣播、電視等大眾媒體等資源相比，促使視障者想到利用圖書館的原因之一即為節省費用支出的經濟狀況（能力因素）考量，包括：圖書製作及購置的費用由圖書館負擔，郵寄費用則由郵局免費提供盲人文件郵寄服務。B4 受訪者對此有較詳細的描述，她指出：「我們在臺灣一個很大的福利，就是盲人借閱這個有聲圖書或者點字圖書是瞽者文件，都是免費的借閱，然後你可以方便借…也不用多一個花費這樣子，這都是很幸福的事情。」(B4：56-60)。

視障者因個人偏好（心理認知因素）或對其他圖書館不熟悉，缺乏使用經驗（能力因素）之故，會有特別想要利用央圖臺灣分館的情形。例如：A2、A6 及 D5 受訪者除在央圖臺灣分館有較長時間的使用經驗外，因個人習慣或對央圖臺灣分館的特殊情感，故會特別偏愛利用央圖臺灣分館。A6 受訪者她表示：「這個圖書館可以說是陪我成長，從我小學開始，我就有在這邊借閱書…大部分是因為從小就知道，而且它也是最久的圖書館…它裏面的書，感覺說就是屬於自己比較喜歡的。」(A6：33-34, 41-42)；B1 受訪者則因對其他圖書館不甚熟悉，亦較缺乏其他圖書館使用經驗，故較常利用央圖臺灣分館，他說：「因為其他的單位我不是很熟…那不是很熟的情況之下呢，等於說我既然在這邊可以找到我要的書，我就先把眼前有的書拿回去讀，就自然就不會想到要去外縣市借了…」(B1：169, 171-173)。

B5 及 C5 受訪者表示較常使用北市圖的原因係自己為北市圖的點字校對人員，顯示視障者的工作狀況會影響其利用圖書館的行為。例如：C5 自述「我本身是做啟明分館，啟明圖書館它有書給我校對，我就在家裏校對這樣子…」(C5：16-17)。

2. 人際資源因素

文獻所指之人際資源因素包括：人際網絡、與資訊協尋者的互動、外界認同

等三方面（陳仕祐，2003；葉乃靜，2005；Beverley, et al., 2007; Corn & Wall, 2002; Williamson, et al., 2000）。訪談結果得知，影響視障者利用不同圖書館的人際資源因素包含：人際網絡（他人推薦）及與資訊協尋者的互動（館員服務佳、志工協助）。

同學、老師或朋友等人際網絡的訊息傳播，是促使 8 位受訪者利用央圖臺灣分館的原因之一。經由同學介紹，獲得央圖臺灣分館訊息的 B1 受訪者他回憶：「我畢業以後，有空的時候，想要讀一些書的時候，才聽同學他們介紹…這個圖書館可以借閱，才要申請。」(B1：73-75)；B3 受訪者表示向光鹽借《追風箏的孩子》有聲書是因為：「這是我妹妹介紹我讀的啦！她說這本書我一定會很喜歡，就是她是讀完這本書以後，她覺得我一定會有興趣，所以她介紹我讀。」(B3：179-180)。

與廣播、電視等大眾媒體等資源相比，促使視障者想到利用圖書館的其他原因之一，即為尋求館員協助。例如：A4 受訪者表示在子女教育方面：「比方說小孩子問我這個國字怎麼寫，我怎麼辦？我大概都打電話問圖書館，…他們會幫我們查，所以圖書館存在對我來講，幫助非常的大。」(A4：127-129)；館員協助查詢資料，對 A4 受訪者亦有助益，她說：「像比較專門的書，或者是在諮詢方面，我們【圖書館】算滿重要的。比方說我們在不懂，這種資訊或者是這個東西要在那裏可以找的到，那圖書館的幫忙就很大。」(A4：474-476)。

在利用特定圖書館或視障服務機構方面，有 10 位受訪者提及央圖臺灣分館的館員服務佳、能即時服務並針對不同的視障者提供個人化服務，故會特別想要利用央圖臺灣分館。例如：B3 受訪者認為央圖臺灣分館館員：「對盲人比較了解，譬如說比較不會讓我們很麻煩，然後也比較願意介紹什麼書，現在有什麼種類有什麼種類的書，這對我們來講很方便，所以我最喜歡的就是這一點，…會針對我的喜好寄書，這點是我覺得最喜歡最喜歡的地方。」(B3：24-29)；B5 受訪者認為北市圖：「那邊的志工可以幫助我，幫我報讀這樣子，然後幫我查字典這樣子。」(B5：17-18)；C3 受訪者利用大學圖書館的原因係認為與公共圖書館相較，清大及彰師大的館員專業且服務佳，他覺得：「大半的公家單位的圖書館，…他們大部分都是

比較有一種公務員，公務員的基本態度，就是 pass 就了事啊，那一般來講的話像那個清華大學跟彰師大，他們在這一方面就比較用心…我想還有一個原因就是他們本身可能有所謂的教育學系…所以他們對這種所謂的盲人教育對不對，他們也是會有一定的水準…」(C3：66-70, 85, 91-92)。

3. 資訊媒體因素

資訊近用性係指資訊使用的方便性與是否容易取得；軟硬體設備近用性係指價格、功能以及網頁設計是否符合所需（陳仕祐，2003；葉乃靜，2005；劉嘉馨，2004；Astbrink, 1996; Corn & Wall, 2002; Gold & Simson, 2005; Golub, 2002; Mates, 2004）。依訪談結果分析，視障者想要利用特定圖書館的資訊媒體因素，本研究區分為：資訊近用性（館藏較具知識性、館藏主題廣、館藏數量多、符合所需、館藏新穎、館藏品質佳、館藏標示詳細、提供館藏內容簡介、提供新書通報、借閱規定彈性、定期郵寄新書、提供錄書服務、提供線上資源、節省等書時間）；軟硬體設備近用性（館藏包裝完善、硬體設備佳、網站提供檢索功能、設備提供借用）等子項，茲整理如表 4-3，並做進一步之說明。

表 4-3

影響視障者利用圖書館的資訊媒體因素

資訊媒體因素		央圖 臺灣分館	其他公共 圖書館	大學 圖書館	相較其他 媒介
資訊 近用 性	館藏較具知識性	✓	✓	✓	✓
	館藏主題廣	✓	✓	✓	✓
	館藏數量多	✓		✓	✓
	符合所需	✓	✓	✓	
	館藏新穎	✓	✓	✓	
	館藏品質佳	✓	✓		
	館藏標示詳細	✓			
	提供館藏內容簡介		✓	✓	
	提供新書目錄		✓	✓	
	借閱規定彈性	✓			
	定期郵寄新書			✓	
	提供錄書服務			✓	
	提供線上資源	✓		✓	

資訊媒體因素		央圖 臺灣分館	其他公共 圖書館	大學 圖書館	相較其他 媒介
	節省等書時間	√	√	√	
軟硬 體設 備近 用性	有聲書包裝佳	√		√	
	硬體設備佳	√			
	網站提供檢索功能			√	
	設備提供借用			√	

註：√表示視障者利用特定圖書館或不用其他媒介的原因。

(1) 資訊近用性

除自身因素及人際資源因素外，與廣播、電視等大眾媒體等資源相比，促使視障者想到利用圖書館的資訊媒體因素有：館藏資料較具知識性、主題較廣且數量較多。例如：D6 受訪者說：「其實像收音機所播的節目裏面，其實大部分都是賣藥的，…你要真正你要得到一些知識或什麼的話，就是你們所謂的有聲書什麼的裏面去取得。」(D6：182-184)；D2 受訪者認為與定期或不定期出版的有聲期刊相比，圖書館館藏有較多內容及主題可以選擇，他說：「臺中啟明有一個啟明月刊，…然後那個～新莊盲人重建院它也出版了一個叫新光月刊，但它都是一個月或半個月一期，然後每次的量大概只有二、三十頁，而且它是選擇性的資料，就是說它可能這個月出版哪個文章，你看哪個文章，問題就是選擇性文章就是沒有辦法得到你想要的，那圖書館不一樣，圖書館因為你可以去找目錄，找你要的書啊！」(D2：46-51)。

利用特定圖書館方面，有 8 名受訪者表示選擇圖書館有時是以資料為取向，資料在那個圖書館，便向那個圖書館借閱，例如：B4 受訪者她表示：「這當然是以目錄的內容為主嘛！不是以它是那一家為主，我的選擇是以目錄裏面的需要為主。就像內容我想看它，它這一期的新書那我就去跟它借，…我不會說侷限於說我只喜歡這一個圖書館，因為每一家都有它的特色，或者說它出的書籍都有不同的類別的風格啊！」(B4：235-239)；D5 受訪者自述圖書館的利用：「是目的導向，就是看哪邊有我要的書，…跟那邊的，嗯，經營的型態都比較沒有關係，就是它有沒有我要的書。」(D5：138-140)。由此

得知，部分視障者利用圖書館與自身因素（例如：個人偏好）或人際資源因素（例如：館員服務佳）有較少關聯，圖書館應再思考館藏發展方向及提供服務重點，使視障者有資訊需求時，會有想要利用特定圖書館的動機，以培養忠實使用的讀者群並減少讀者的流失。

館藏數量、館藏新穎性及館藏品質亦為視障者使用圖書館的考量因素。例如：A6 受訪者認為央圖臺灣分館：「我在那邊比較容易找到我要的書…而且又有比較多一點的工具書啦，像百科，也有字典，國語日報字典啦！」(A6：47-48, 50-51)；C3 受訪者他認為有聲書：「數量最多是清華大學，因為他們有很多那個義工，以前那個李家同校長啊，他號召了很多社會青年還有大學做義工錄有聲書，所以他們那個數量最多。」(C3：75-76, 461, 467-468)；使用彰師大的 C2 受訪者則說：「他們【彰師大】錄的書比你們要多的多了…他們會有比較多新的啊。…他們借的東西，主要是我～我覺得他們錄音出的比較快，他們錄新書的速度很快，就有很多新的書都是要找他們借…」(C2：162-164)；只借有聲書的 D7 受訪者認為央圖臺灣分館有聲書館藏品質佳，他表示：「因為我都只借有聲書、錄音帶，央圖的錄音帶品質比較好，包裝比較完善。…有幾間圖書館都會有這種斷帶的問題…」(D7：5-6, 12-13)；A3 受訪者則認為：「如果以錄音的品質的話，是光鹽的品管的比較好。…所以其實光鹽這段時間借的比較多啦！而且他們的書比較新，你光看年份就知道他們那個出版的年份都比較新。」(A3：70-71, 125-127)。

圖書館提供館藏內容簡介或新書通報的服務，亦會促使視障者想利用。A3 受訪者她說：「光鹽他們有一個生活藝術月刊的單元…會把他們書的大概那個內容會介紹一下…大概我就會知道這本書是在講什麼…」(A3：119-122)；D1 受訪者想要利用北市圖原因之一為該館以電子郵件主動提供新書目錄，他說：「剛好他們也有寄那個目錄，給我就是用電子 e-mail 寄目錄給我，那我看了一下，那個書有是有聲書的部分…就打去借這樣子。」(D1：

126-128)。

使用數位點字書的 A6 受訪者與偏愛使用 MP3、網路資源的 D5 受訪者認為：圖書館提供的線上資源，是促使其想要利用的原因之一。A6 受訪者她說：「到央圖的那個網站去找，我在那邊比較容易找到我要的書。…就是自己看到什麼不懂，我就會自己下載來放在自己的電腦…」(A6：47-48, 53)；D5 受訪者表示：「對我來講…比較方便的閱讀模式大概是電子檔或者是…MP3，所以，實體的書，就是也就是紙本的書，或者是錄音帶，即便它有我也比較不會考慮去借啦！」(D5：129-131)；D5 受訪者亦自述：「彰師大那邊【MP3】…就是它直接上面就有搜尋的功能…線上聽的功能…」(D5：185-186, 217-218)。

由於各個圖書館排隊等書及郵寄的時間不一，故視障者會同時向不同的圖書館借書，以減少無書可讀的空窗時間。例如：A3 受訪者她說：「因為這個，他們運送的時間落差啊！這個，我四個地方都借啊！像彰師大、清大跟那個光鹽都有借啊！因為這邊寄出去，然後那邊又進來，剛好填補那個空窗期有沒有？」(A3：57-58, 62)。

促使視障者利用圖書館的因素，除前述訪談分析外，受訪者特別想要利用央圖臺灣分館或其他特定圖書館、視障服務機構之原因為何？研究顯示，央圖臺灣分館的視障資料借閱規定彈性，視障者每次可借 2 冊書籍轉譯之完整點字圖書冊數及有聲圖書卷數，借閱期限也可應視障者要求延長，使受訪者覺得借閱方便，故會想向央圖臺灣分館借書。例如：A1 受訪者表示想和央圖臺灣分館借書的原因之一，即為可一次借全套圖書的借閱規定，他說：「中央圖書館在借書，它一次可以寄滿，那其他有的都有限制啦！…我上次借的是尋秦記一百二十幾卷，如果在別家借的話要四次…四、五次才能借完，啊，中央圖書館它一次就寄給你，這樣比較過癮。」(A1：341-346)；B3 受訪者則表示央圖臺灣分館彈性的借閱冊數及借閱時間：「讓我印象非常非常好的地

方，這是別家的圖書館所沒有的，我覺得這非常不容易。…因為臺分的話最主要讓我非常方便，他沒有限制我的時間，譬如有些地方限制一個月我們一定要還書…」(B3：86-89, 268-272)。此外，A2 受訪者認為央圖臺灣分館視障資料標示詳細，服務很貼心，他說：「你們【錄音帶】都有貼上一個標記，我剛剛講第一卷、第二捲、A 面、B 面，這個對盲人，對我全盲來講是非常重要的…」(A2：340-342)。

促使 A2 受訪者想要利用彰師大及清大的原因之一，則因為有專為視障者錄製有聲書的服務，他自述：「這個服務，清大跟彰師大有。所以我就給他們這兩個單位錄…不得不呀！因為別的地方沒有這個服務啊！」(A2：203-204, 241)；彰師大的另一優點為定期把當年度錄製的有聲書，製作成 CD 並免費郵寄給視障者。C2 受訪者他表示：「他們【彰師大】把那個有聲書錄成 CD，一年兩次，免費寄給那個有聲書的讀者，免費主動寄，所以讀者就知道他們每年的新書。」(C2：167-168)；視障者認為提供線上聆聽有聲書的服務也是促使想要利用的原因，例如：D5 受訪者自述：「彰師大那邊【MP3】…就是它直接上面就有搜尋的功能…線上聽的功能…那我就會先、先檢索出來然後，在線上聽聽看，是不是我有興趣…」(D5：185-186, 217-219)。

(2) 軟硬體設備近用性

訪談得知，圖書館的軟硬體服務，例如：館藏包裝完善、硬體設備佳、網站提供檢索功能、設備提供借用等軟硬體設備近用性因素，會強化視障者使用圖書館的動機。D7 受訪者認為央圖臺灣分館的有聲書郵寄盒較堅固，有聲書不易受損，他說：「像我有借其他圖書館的，其他圖書館的比如說，寄過來的盒子，央圖用的是塑膠硬殼盒子，感覺上保護的比較好，那其他圖書館就用軟性的盒子，那在寄送的过程中或很多人輪流使用的過程就會有一些破壞，這是包裝的部分。」(D7：5-9)；會親自到央圖臺灣分館使用盲用電腦等硬體的 B2 受訪者，他說：「因為這邊有提供盲用電腦。…這邊的設備，就是

說為視障者設想的比較周到。」(B2:157-158, 163)。

清大提供設備(錄音機、MP3 播放器)免費借用並郵寄給視障者,對於節省視障者購置費用及推廣有聲書的利用裨益甚大。例如:C2 受訪者他說:
「這個清華大學啊!他們甚至買了三、四十個機器免費借給盲友,用快遞喔,付快遞的錢,送到盲友的家,讓他們聽三個月,那三個月後,他們再派人收回去。這個我們很感動,他們做得很好,他們要推廣新的 MP3 的機器啊,讓這個盲友可以試著用這個最新的科學技術,這一點他們做得很用心。」(C2:139-143);D5 受訪者認為與央圖臺灣分館僅供瀏覽的視障 BBS 站相比,彰師大有聲書網站提供檢索功能,對於資料查尋較為便利,他說:「彰師大那邊就完全是因為他的網站,可以有、有那個書籍檢索的功能,那比較方便去確定有沒有我要的東西。」(D5:761-762)。

由上述訪談結果得知,其他公共圖書館及大學圖書館均提供視障者新書目錄與圖書內容簡介服務,央圖臺灣分館對前述服務卻付之闕如;此外,視障者利用大學圖書館的原因之一,係因提供央圖臺灣分館及其他公共圖書館所沒有的服務,包括:錄製有聲書服務、定期郵寄新書、設備借用及網站檢索功能等。由此顯示,央圖臺灣分館應評估其他視障圖書館提供之新書目錄、圖書內容簡介、錄製視障者指定之有聲書、定期郵寄新書、設備借用等服務在央圖臺灣分館實施的可行性,以提升視障者利用該館之頻率。

4. 實體環境因素

央圖臺灣分館因位在 B1 及 C3 受訪者住家附近,且鄰近捷運站,交通方便,故服務環境近用性佳也成為使用央圖臺灣分館的原因之一。例如:B1 受訪者他表示由於其他圖書館:「路途比較遙遠,外縣市…就不能去了…等於說我既然在這邊【央圖臺灣分館】可以找到我要的書,我就先把眼前有的書拿回去讀,就自然不會想到要去外縣市借了。…因為這邊交通很方便嘛。」(B1:169-173, 210);B5 受訪者表示使用北市圖的原因之一為離家近,她說:「因為我們都住在臺北市區

啊，那邊比較近，所以就會去那裏。」(B5：21-22)。至於大學圖書館，並無受訪者提及服務環境近用性的相關觀點，推測可能原因為提供視障服務的大學圖書館多位於外縣市，故受訪者較無機會前去使用。

(二) 利用圖書館的時間與服務內容

視障者面對不同的資訊取用途徑時，因圖書館的各項優點及特性，故選擇利用圖書館來滿足資訊需求或使用目的。由於央圖臺灣分館、其他公共圖書館、大學圖書館所提供的服務不盡相同，故會有不同的利用情況，以下依視障者利用時間、利用服務與內容二項做進一步陳述：

1. 利用時間

本研究訪談對象提及的利用時間包括第一次使用央圖臺灣分館的時間及最近一次利用央圖臺灣分館或其他圖書館的時間。訪談結果顯示，受訪者利用央圖臺灣分館的時間平均超過 20 年以上，最長的使用時間是 30 幾年，亦即央圖臺灣分館視障資料中心成立不久，便有使用經驗至今。例如：50 歲的 A1 受訪者回憶其第一次使用央圖臺灣分館的時間：「我在學校讀書的時候啦！因為它【央圖臺灣分館】剛成立不久嘛！學校就有請那個～辦借書證，就開始借，大概是國中的時候。…三十年了！」(A1：3-4, 8)。受訪者分享最近一次利用圖臺灣分館或其他圖書館的經驗，多為 2007 年或 2008 年印象較深刻的使用經驗。

2. 利用服務與內容

無論是第一次或最近一次的使用經驗，受訪者最常使用的服務項目為紙本點字書、數位點字書或有聲書的借閱，原因為前述服務為目前各個圖書館較常提供的視障服務項目。例如：央圖臺灣分館的視障服務重點為視障資料的借閱及網路資源的提供，故讀者大多是利用電話借閱想要的館藏資料或上網利用網站資源，只有少數受訪者會親自到館借書 (B1 受訪者)、利用設備 (B2 受訪者) 或參加活動課程 (D6 受訪者)。

視障者利用北市圖或光鹽目的，多為借閱點字書、有聲書或使用電腦設備。例如：B5 受訪者她說：「我跟他們借小朋友成語的書，有聲 CD 啦！還有我有使用他們的電腦這樣子…」(B5：12-13)；A4 受訪者則向北市圖借點字書，他自述：「像明分館我最近跟它借一本，那是書啦，那個是命理方面的書…」(A4：197-198)。

清大及彰師大提供視障者的主要服務項目為錄音帶及 MP3 的借閱，故受訪者的使用經驗是以借有聲書為主；此外，亦有受訪者利用淡大網站資源下載數位點字書或利用清大網站線上聆聽有聲書。例如：使用清大 MP3 服務的 C2 受訪者，他說：「像清華大學，他們每一個月把五本有聲書，電子有聲書擺在網路上，我們會電腦的話，可以上網去聽有聲書，一個月五本。對，他們上網，這個要向清華大學登記，那他給你一個密碼，那盲友就用這個密碼上網去聽。」(C2：269-272)；A5 受訪者較常利用淡大「華文視障電子圖書館」網站的原因，係因該網站彙整各視障圖書館、視障服務機構、出版社提供之數位點字書，可即時使用且無須辦理借還書手續，她表示：「因為華文圖書館的點字書有一些，都直接到華文圖書館看看有什麼東西。因為沒有時間限制啊，因為你跟其他的圖書館借，你要一個期間要還，那你 BBS 的站就慢慢看啊，很好。」(A5：173, 176, 210-211)。與使用央圖臺灣分館的視障者使用經驗相較，使用大學圖書館的視障者並無提及點字書借閱的經驗，原因係大學圖書館並無提供前述服務。

(三) 停止利用央圖臺灣分館的原因

歸納 2007 年未使用央圖臺灣分館的 7 名受訪者較少使用的原因，除 D3 受訪者外，其餘 6 名受訪者表示，最重要原因之一即為改用網際網路尋求資源，足見網際網路為視障者重要的資訊來源之一；其他停止使用央圖臺灣分館的原因包括：年齡、缺乏時間、親友代借、資料不符所需、其他圖書館提供新書目錄、視障 BBS 站未提供檢索功能、交通距離因素等。

訪談得知，D1 及 D5 受訪者在 2007 年仍有利用央圖臺灣分館視障 BBS 網站，

惟研究者係以圖書的借閱紀錄做為訪談群組的分類，故將 D1 及 D5 受訪者列為 2007 年未在央圖臺灣分館借閱資料的讀者。至於 D6 受訪者 2007 年雖無使用央圖臺灣分館，然其表示，2008 年曾到館參加電腦課程，由此可知，提供符合視障者所需的服務，仍可促使不常使用圖書館的視障者再次利用。

受訪者未使用央圖臺灣分館的原因如以文獻分析之影響視障者資訊尋求行為因素加以進行探討，可區分為：自身因素（健康因素、心理認知、能力因素、生活狀況）；人際資源因素（人際網絡）；資訊媒體因素（資訊近用性、軟硬體設備近用性）及過去文獻較少提及之實體環境因素等四個面向，整理如表 4-4，並分述如次：

表 4-4

視障者停止利用央圖臺灣分館的原因

分析因素	影響視障者資訊尋求行為因素		受訪者
自身因素	健康因素	年齡較長	D4
	心理認知	尋求意願與動機低	D1-D7
	能力因素	使用經驗缺乏	D4
	生活狀況	與家人同住	D3
		工作忙碌	D3
退休		D4	
人際資源	人際網絡	親友代借	D3
資訊媒體	資訊近用性	網際網路便利	D1-D2、D4-D7
		資料不符所需	D4
		他館提供新書目錄	D1
	軟硬體設備近用性	網站未提供檢索功能	D5
實體環境	服務環境近用性	距離遠	D4

1. 自身因素

受訪者暫停使用央圖臺灣分館，亦代表想要利用央圖臺灣分館的意願與動機降低，即影響視障者資訊尋求行為因素中之心理認知因素。促使視障者暫停使用央圖臺灣分館的其他自身因素尚有：健康因素（年齡）、能力因素（缺乏使用訓練、缺乏時間等）、生活狀況（獨居或與家人同住、工作狀況、是否退休等）三個面向。

從訪談可知，視障者因年齡較長、缺乏使用訓練或缺乏時間，會使視障者有停止利用圖書館的情形。例如：74 歲的 D4 受訪者表示因常上網找資料，且曾經利用央圖臺灣分館的視障 BBS 站，但沒找到想要的資料，因而停止利用該館。他自述：「我是有曾經有上網過啦！但我到那邊找不到資料，後來可能是我沒辦法找啦，因為到底年紀大，這個電腦用的還是不太靈光…現在已經上網你就看不完了，那沒辦法，沒有那個空閒再去向圖書館借了。」(D4：14-17, 585-586)；D4 受訪者也提及退休之故，因而減少利用圖書館的次數，他說：「又這個職業的關係啦，就從有工作到退休這一段期間，種種變化，環境變化的關係，後來就好像跟中央圖書館就斷了訊了。」(D4：12-14)；D3 受訪者則因為工作較忙，沒有時間借閱點字書，平時聽的有聲書均為親友代借，故無央圖臺灣分館的借閱紀錄，她說：「因為我現在工作的關係啦，就是比較少…現在幾乎都是…聽那個有聲書跟用電腦…」(D3：141-143)。

2. 人際資源因素（親友代借）

從 D3 受訪者的訪談中可知，視障者無圖書館借閱紀錄，並不一定代表其停止借閱圖書或停止使用圖書館，可能原因之一係由親友代借（人際網絡）之故。她說：「我其實我結婚這二十年，我借書都是我先生或者我同事幫我借，我都不是自己打電話，都他們借回來我聽這樣子。」(D3：141-144)。

3. 資訊媒體因素

歸納視障者暫停使用央圖臺灣分館的資訊媒體因素有：央圖臺灣分館的資訊近用性不佳（與網際網路相比、館藏資料不符所需、他館提供新書目錄）、軟硬體設備近用性不佳（BBS 站沒有提供檢索功能）二個子項。

（1）央圖臺灣分館資訊近用性不佳

文獻所稱之資訊近用性係指資訊使用的方便性與是否容易取得（陳仕祐，2003；葉乃靜，2005；劉嘉馨，2004；Astbrink, 1996; Golub, 2002）。訪談得知，

網際網路的即時性、資源豐富、使用方便，另因圖書館提供之錄音帶有時會有卡帶、斷帶等問題，而點字書則會有笨重、攜帶及還書不便等困擾，故對部分受訪者而言，央圖臺灣分館與網際網路相較之下，較無迫切的需要。例如：67歲仍認真學習如何上網的 D6 受訪者自述：「我學會了電腦之後，就可以上網去搜集到很多那個文字檔的書喔，那個就讀不完了。…很方便耶，會這個電腦，有的時候喔，像我們到那個 google 裏面去喔，要問什麼要想些什麼樣的問題，打幾個字唸，就找到了，真的好好玩。」(D6：205-207, 669-671)；D7 受訪者表示：「因為上網找的書太多，我大學四年到現在找的書，我可能一輩子都讀不完，所以我沒有斷層的時間，沒有斷層的時間就不會去想，就不會去找其他的資源。…即時又方便，圖書館變成比較沒有那麼迫切的需要。」(D7：246-248, 255)。

此外，央圖臺灣分館的館藏未能滿足部分受訪者的需求，以及北市圖提供新書目錄給視障者，也是促使受訪者改用其他圖書館的原因。例如：D4 受訪者指出：「因為有的書籍不是我，不是我想要的，所以可能後來就比較少用了…」(D4：10-11)；因北市圖提供新書目錄，故會優先想要利用北市圖的 D1 受訪者自述：「因為啟明分館它們是因為有寄那個新書目錄的部分。…那看了當然知道這本書，才會直接去跟他們借這樣子。…有時候會忘記我們視障中心這邊，因為剛好啟明分館會寄新書目錄。」(D1：455-456, 460, 473)。

(2) 央圖臺灣分館軟硬體設備（視障 BBS 站）近用性不佳

軟硬體設備近用性係指其價格、功能以及網頁設計是否符合所需（陳仕祐，2003；劉嘉馨，2004；Corn & Wall, 2002; Gold & Simson, 2005; Mates, 2004）。依訪談結果得知，有關央圖臺灣分館軟硬體設備近用性不佳部分，係與軟硬體功能及網頁的設計較為相關。由於彰師大的視障點字書網站提供檢索功能，央圖臺灣分館的數位點字書網站為純文字的 BBS 站，僅能提供分類瀏覽，缺乏查詢檢索功能，相較之下，亦減少 D5 受訪者使用動機。他說：「最主要原因是因

為在那邊【BBS 站】不是那個方便找、找找看我有、有沒有我要的書，所以，我是憑印象記得那邊有哪一類的書去找…那彰師大那邊就完全是因為他的網站，可以有、有那個書籍檢索的功能，那比較方便去確定有沒有我要的東西。」(D5:754-755, 761-762)。

4. 實體環境因素（距離問題）

D4 在訪談中除提及使用網際網路、退休等因素以致減少使用央圖臺灣分館的頻率外，住家離圖書館較遠（距離問題）也是原因之一。他說：「那再加上種種變遷啦喔，我自己換換住的地方啊…」(D4:11-12)。

（四）視障者個人經驗的循環

視障者因當時所處的不同情況，產生不同的資訊需求，由於過去使用圖書館的經驗良窳，自身因素、人際資源因素、資訊媒體因素、及實體環境因素之影響，可能會選擇同一圖書館、利用不同的圖書館或改用其他管道來滿足資訊需求。受訪者過去使用不同圖書館經驗的良窳及網際網路的便利性，如何影響選擇利用及如何利用央圖臺灣分館？歸納受訪者意見可發現，受訪者會有偏好使用央圖臺灣分館、同時利用多個圖書館或改用其他圖書館、停止利用央圖臺灣分館、認為沒有央圖臺灣分館不會有影響等情形，以下分述之。

1. 偏好使用央圖臺灣分館

視障者因個人偏好、對其他圖書館不熟悉、或缺乏他館使用經驗之故，會有想要利用央圖臺灣分館的情形。有 10 位受訪者提及央圖臺灣分館的館員服務佳、能即時提供服務並針對不同的視障者提供個人化服務，故會特別想要利用央圖臺灣分館。此外，央圖臺灣分館的視障資料借閱規定彈性、資料標示詳細、及交通方便亦是主要利用原因。

2. 同時利用多個圖書館或改用其他圖書館

館藏資料是否符合所需係視障者考量利用不同圖書館的原因之一。有 8 名受

訪者表示有時選擇圖書館是以資料為取向，資料在那個圖書館，便向那個圖書館借閱。此外，受訪者考量各個圖書館排隊等書及郵寄的時間不一，故會同時向不同的圖書館借書，以減少無書可讀的空窗時間；至於其他圖書館提供館藏內容簡介或新書通報的服務，亦會促使視障者想要改用其他圖書館；研究亦發現，視障者利用大學圖書館的原因之一，係因提供錄製有聲書服務、定期郵寄新書、設備借用及網站檢索功能等央圖臺灣分館及其他公共圖書館所沒有的服務。

3. 停止利用央圖臺灣分館

歸納 2007 年未使用央圖臺灣分館的 7 名受訪者暫停使用的原因，其中 6 名受訪者表示最主要原因之一即為改用網際網路尋求資源。此外，央圖臺灣分館的館藏未能滿足需求、視障 BBS 站缺乏查詢檢索功能、其他圖書館提供新書目錄給視障者，也會促使受訪者改用其他圖書館。由此得知，網路的便利性、使用央圖臺灣分館的受挫經驗、及使用其他圖書館的正向經驗，會減低視障者使用央圖臺灣分館的動機。

4. 認為沒有央圖臺灣分館不會有太大影響

有 4 名受訪者（A3、B4、D3、D7）認為央圖臺灣分館僅為資料來源的管道之一，並非具有不可替代性，故沒有央圖臺灣分館的服務並不會造成太大影響。例如：平時會利用多個圖書館的 B4 受訪者認為央圖臺灣分館並非唯一取得資源的管道，故沒有央圖臺灣分館的話，會選擇其他圖書品質更好的單位，她說：「因為【央圖臺灣分館】有的東西不是最好，然後也不是唯一的，所以如果可以，我們當然會選擇說它還有更好、更方便的…更多的這樣子。」（B4：608-610）。由上顯示，央圖臺灣分館除應了解視障者減少或停用的原因外，亦應改善受訪者認為不便的服務，並規劃特色服務，以提升圖書館對視障者的功能。

三、小結

（一）視障者利用圖書館的動機

訪談得知，視障者利用圖書館係為滿足生活資訊、醫療健康資訊、工作資訊、課業資訊、社交資訊、政府資訊、及子女教育資訊等七大面向，其他目的包括：獲取知識、肯定／提升自我、精神勵志／心靈慰藉。研究顯示，心靈慰藉及子女教育需求在過去文獻中較少提及，本研究之子女教育資訊，與子女教養、子女的課業資訊有較大的關聯。

1. 生活資訊需求的滿足

生活資訊需求的滿足方面，以休閒娛樂（16 人）與個人興趣（17 人）的滿足為最多受訪者提及利用圖書館的動機；旅遊資訊僅有 3 名受訪者提及，或許係因視力及行動受限，較不認為有這方面的資訊需求，亦能可是根本沒有想到而未談起這方面的需求；視障者雖有消費資訊方面的需求，然受訪者較少想到要利用圖書館來滿足此方面的需求，探究其原因可能係網際網路的便利性、以及圖書館較少提供相關消費服務資訊所致。因此，館員實應扮演資訊中介者的角色，提供資料代查及電話諮詢方式，協助視障者獲取所需資訊。

2. 醫療健康資訊需求的滿足

醫療健康資訊需求方面，視障者利用圖書館係著重在健康生活資訊需求的滿足，有關性教育、子女教育方面的健康生活資訊、及其他醫療健康資訊，並未有受訪者提及。探討其可能原因之一，係性教育、子女教育等方面的健康資訊係屬較個人隱私的需求，故受訪者未向研究者分享此方面的需求，另亦可能代表受訪者較想藉由熟悉的親友、老師或醫生獲取此類資訊；至於與視障相關的健康資訊服務、視障輔具及設備等資訊，視障者可能較想利用與醫療健康相關的專業管道（例如：醫生或視障服務機構）取得。對於視障者所需之各類醫療健康資訊，圖書館可藉由整理相關網路資源、提供參考諮詢或相關機構資訊等方式，加強視障者利用圖書館滿足上述資訊需求的動機。

3. 工作資訊需求的滿足

視障者對於工作相關技能及工作所需資訊的滿足亦會想到要利用圖書館，然

工作生涯規劃資訊，並無受訪者提及，可能原因為視障服務機構會提供生涯規劃等相關資訊，故視障者未優先考量利用圖書館滿足此方面的需求。對於視障者所需的工作資訊，圖書館或許可扮演提供工作相關資訊的角色，例如：彙整各視障機構的名錄及服務特色；提供口頭諮詢或線上查詢；辦理實體或遠距生涯規劃講座等，讓視障者認為圖書館為取得資訊的重要管道之一。

4. 課業資訊需求的滿足

或許因受訪者皆邁入職場或退休，距離學生時代較久遠，故僅有 3 名受訪者提及課業方面的需求。

5. 社交資訊需求的滿足

人際關係資訊及與他人聊天的話題為視障者所需的資訊內容之一。

6. 政府資訊需求的滿足

訪談顯示，對於選舉與社會福利資訊，並無受訪者利用圖書館取得，可能原因係受訪者沒有想到而未論述此方面的需求，亦或受訪者有政府資訊需求，然未想利用圖書館加以滿足。對於政府資訊之提供，圖書館或可規劃相關主題資訊之網頁，並提供資料代查服務，以滿足視障者對於此方面之資訊需求。

7. 子女教育需求的滿足

有 5 名育有子女的受訪者表示有子女教育方面的需求（子女教養及子女課業資訊），會想到要利用圖書館的資料或請館員協助。

8. 其他使用目的

除上開資訊需求的滿足外，視障者亦想利用圖書館藉以獲取知識、肯定／提升自我、精神勵志／心靈慰藉。

（二）視障者利用圖書館的經驗

茲將視障者利用圖書館的原因、利用圖書館的情形（利用時間、服務與內容）、利用圖書館的歷程（過程與結果）及停止利用圖書館的原因之訪談結果分析，摘

錄如次：

1. 影響視障者利用圖書館的因素

與其他資源（如廣播、電視等大眾媒體）相比，促使視障者想要利用圖書館的原因，依文獻分析之影響視障者資訊尋求行為的因素加以探討，包括：

- (1) 自身因素：心理認知因素（尋求意願與動機、個人偏好）、能力因素（經濟狀況〔節省費用支出〕）、獲得益處（滿足個人資訊需求或其他使用目的）。
- (2) 人際資源因素：與資訊協尋者互動（尋求館員協助）。
- (3) 資訊媒體因素：資訊近用性（館藏較具知識性、館藏主題廣、館藏數量多）。

促使視障者想要利用特定圖書館或視障服務機構的原因則有：

- (1) 自身因素：心理認知因素（尋求意願與動機、個人偏好）、獲得益處（滿足個人資訊需求或其他使用目的）。
- (2) 人際資源因素：人際網絡（他人推薦）、與資訊協尋者互動（館員或志工）。
- (3) 資訊媒體因素：資訊近用性（符合所需、館藏數量多、館藏新穎、館藏品質佳、館藏標示詳細、提供館藏內容簡介、提供新書通報、借閱規定彈性、定期郵寄新書、提供錄書服務、提供線上資源、節省等書時間）；軟硬體設備近用性（館藏包裝完善、硬體設備佳等）。
- (4) 文獻中有關影響視障者資訊尋求行為的因素，較少提及之實體環境因素（服務環境近用性）等。

與其他圖書館或視障服務機構相比，視障者特別想要利用央圖臺灣分館的原因為：

- (1) 自身因素：心理認知因素（個人偏好）、能力因素（缺乏他館使用經驗）、獲得益處〔滿足個人資訊需求或其他使用目的〕。
- (2) 人際資源因素：人際網絡（他人推薦）、與資訊協尋者互動佳（館員）。

(3) 資訊媒體因素：資訊近用性佳（視障資料標示詳細、借閱規定彈性）、硬體設備近用性佳（硬體設備佳）。

(4) 實體環境因素（服務環境近用性佳）。

視障者會特別想到利用其他公共圖書館的原因為自身因素（本身為工作人員）；至於視障者會特別想利用大學圖書館的原因則為資訊媒體因素（資訊近用性，如定期郵寄新書、提供錄書服務；軟硬體設備近用性，如網站提供檢索功能、提供設備借用）。

由上顯示，視障者利用大學圖書館的原因之一，係提供公共圖書館所沒有的服務，例如：定期郵寄新書、錄製有聲書服務、設備借用等，至於其他公共圖書館及大學圖書館提供新書目錄與圖書內容簡介的服務，央圖臺灣分館均無提供，故央圖臺灣分館可參考其他圖書館作法，規劃特色服務，以強化視障者的使用動機。

2. 利用圖書館的時間與服務內容

由訪談結果可知，受訪者使用央圖臺灣分館的歷史平均超過 20 年以上，最長的使用時間為 30 幾年，除不常利用圖書館之受訪者外，其他受訪者最近一次利用央圖臺灣分館或其他圖書館的經驗，多為 2007 年或 2008 年印象較深刻的使用經驗；使用服務與內容方面，無論是第一次或最近一次的使用經驗，受訪者最常使用的服務項目為紙本點字書、數位點字書或有聲書的借閱，原因為前述服務為目前各個圖書館較常提供的視障服務項目。

3. 停止利用央圖臺灣分館的原因

2007 年於央圖臺灣分館無借閱紀錄的 7 名受訪者中，其中 6 名受訪者表示暫停使用原因為改用網際網路找尋資源，足見網際網路已成為視障者重要的資訊來源之一。受訪者停止利用央圖臺灣分館的原因以影響視障者資訊尋求行為的因素加以探討，可分為四個面向：

(1) 自身因素：心理認知（尋求意願與動機較低）、健康因素（年齡較長）、

能力因素（缺乏使用訓練、時間）、生活狀況（與家人同住、工作忙碌、退休）。

(2) 人際資源因素：人際網絡（親友代借）。

(3) 資訊媒體因素：資訊近用性（網際網路便利性、資料不符所需、他館提供新書目錄）、軟硬體設備近用性（視障 BBS 站未提供檢索功能）。

(4) 實體環境因素（服務環境近用性不佳 [距離遠]）等。

研究得知，視障者無圖書館借閱紀錄，並不一定表示停止借閱圖書或停止使用圖書館，可能原因之一係由親友代借之故；央圖臺灣分館除可提供圖書內容簡介及新書目錄給視障者外，視障 BBS 站提供檢索功能或加強視障者的圖書館利用教育，或許可成為吸引視障者再次利用央圖臺灣分館的誘因之一。

4. 視障者個人經驗的循環

受訪者因過去使用圖書館經驗的良窳及網際網路的便利性，會影響其利用央圖臺灣分館的行為。研究顯示，視障者會有偏好使用央圖臺灣分館、同時利用多個圖書館或改用其他圖書館、停止利用央圖臺灣分館、認為沒有央圖臺灣分館不會有太大影響等情形。

第三節 視障者利用圖書館遭遇的障礙與對策

本研究對象與一般圖書館使用者最大差異，即為研究對象的視力狀況為全盲或弱視，亦因其視力的限制，會影響其資訊尋求行為或遭遇一般使用者不會面臨的障礙。探討視障者利用圖書館所遭遇的問題，旨在了解視障者利用圖書館實際面臨的障礙、視障者如何排除障礙以及圖書館是否有助其排除障礙。由於視障者利用央圖臺灣分館、其他公共圖書館、大學圖書館等不同類型圖書館，所遭遇的障礙會有所不同，故本研究除探討視障者利用央圖臺灣分館視障資料中心所面臨的障礙外，也藉由視障者利用其他圖書館所面臨的障礙來加以比較分析。

訪談結果得知，所有 23 位受訪者利用圖書館的過程，均曾面臨文獻分析中之視障者資訊尋求行為障礙：自身障礙、人際資源障礙、資訊媒體取用障礙、及實體環境障礙等四種障礙的經驗，其中尤以資訊媒體取用障礙為視障者最常遭遇的障礙。視障者排除障礙的方式，則有：接受現狀、自行處理、尋求他人協助、尋求館員協助、改用其他圖書館、及放棄利用圖書館等六種。以下就視障者利用圖書館的過程、視障者遭遇的障礙、及如何排除障礙等三個範疇加以分述：

一、視障者利用圖書館的過程

因各圖書館館藏借閱程序差異不大，故視障者借閱其他圖書館的館藏手續和利用過程，皆與央圖臺灣分館相似。傳統點字書或有聲書借閱的程序通常為：打電話給館員、詢問館員館藏現況與內容、館員辦理借閱手續、館員郵寄館藏、視障者等書、收書後閱讀、還書等七個步驟。例如：D7 受訪者回憶向央圖臺灣分館借書的過程為：「第一是去看目錄、找書，喜歡的；再來是打電話、詢問，有的話，譬如說正好在館裏面，可能一次不只看一套，看一本，會有第一順序、第二順序，打電話來問，有的就會跟他借，然後可能會跟你講日期就寄過來；然後收到以後，第三個過程就聽；那聽完以後都完成，檢查沒有損害、少帶子，裝好以後就拿去給學校的收發人員，他們就會拿去寄，大概就這幾個步驟。」(D7:86-89, 97-99)。

除借閱館藏外，視障者亦會利用圖書館網站下載數位點字書或數位有聲書，不須透過館員協助（詢問館員館藏現況與內容、館員辦理借閱手續、館員郵寄館藏）即可自行閱讀點字書，且無還書不便的問題。使用數位點字書或數位有聲書程序為：上網、瀏覽、下載、摸讀或聆聽等四個步驟。例如：D4 受訪者使用清大有聲書網站的過程為：「就是上去先看目錄。…我根本不曉得裏頭有什麼書嘛，所以我還是用那個～那個欄位去一欄一欄去找。…我還是把它燒成片子，下載下來，燒成片子，那我放在 MP3，那我到哪個地方都可以聽，是這樣。」(D4:194, 200-201, 250-252)。

二、視障者遭遇的障礙

訪談得知，23 位受訪者在利用圖書館的過程，均有遭遇困難或感到不方便的地方，尤以資訊媒體取用障礙為最常遭遇的問題，例如：館藏數量不足、館藏新穎性不足、館藏品質不佳、館藏資料型式與特性的限制、及軟硬體設備限制等，其中有 18 名受訪者利用央圖臺灣分館時曾遭遇障礙。

利用圖書館後，有 17 名受訪者認為有滿足其資訊需求或使用目的，至於未能滿足其他 6 名受訪者（A2、A3、A4、C4、C5、D1）其預定使用目的之原因可歸納為：和視障者原先預期的內容有所出入，次要原因為：不了解讀圖書內容、依圖書內容執行但未達預期成效、受訪者沒有時間、等書時間過長等。茲整理視障者利用圖書館所遭遇的障礙如表 4-5，並做更深入之分析與說明。

表 4-5

視障者利用圖書館所遭遇的障礙

比較 障礙	文獻分析		訪談結果	
	視障者資訊尋求 行為障礙	影響視障者資訊尋求 行為因素		
自身 障 礙	健 康	視障程度	視障程度	—
		年齡	年齡	—
		—	視覺損傷時間	—
		—	健康狀況	—
	心 理 認 知	缺乏自信	自我接納	—
		缺乏獨立	自立程度	—
		缺乏尋求動機	尋求意願與動機	—
		缺乏安全感	—	—
		—	個人偏好	—
	能 力	行動不便	—	—
		缺乏使用訓練	—	—
		缺乏時間	—	—
		缺乏服務資訊	—	—
		不知如何找資訊	—	—

比較 障礙	文獻分析		訪談結果
	視障者資訊尋求 行為障礙	影響視障者資訊尋 求行為因素	
	—	經濟狀況	—
	—	—	依圖書內容執行但未達預期成效
	—	—	不知如何解讀資訊
人際 資源	缺乏他人協助	—	—
	—	與資訊協尋者互動	—
資訊 媒體 取用	資訊近用性不佳	資訊近用性	—
	軟硬體設備近用性不佳	軟硬體設備近用 性	—
	—	資訊型式與特性	—
實體 環境	無障礙環境不佳	—	—
	服務環境近用性不佳	—	—

註：—表示文獻未提及或受訪者無此情形。

(一) 自身障礙

依文獻分析，視障者資訊尋求行為障礙中之自身障礙包括：健康障礙（視障程度、年齡）、心理認知障礙（缺乏自信、獨立、尋求意願與動機、安全感）、能力障礙（行動不便、缺乏使用訓練、時間、服務資訊、不知如何找到資訊）等三種障礙(翁婉真, 2002; Douglas, et al., 2007; Gerber, 2003; Gold & Simson, 2005; Saumure & Given, 2004)。

訪談結果發現，有 10 名受訪者在使用圖書館時會有個人自身障礙的問題。以第二章文獻分析中的視障者資訊尋求行為的障礙與影響視障者資訊尋求行為因素加以分析，可發現視障者使用圖書館時所遭遇的障礙和個人能力障礙（行動不便、缺乏使用訓練〔定向訓練、對點字不熟悉、對軟體操作不熟悉、對網站操作不熟悉〕、缺乏時間等）較為相關外，亦和影響視障者資訊尋求行為因素中之視障者健康因素（視覺損傷發生時間、健康狀況）、心理認知因素（個人偏好）、及能力因素（經濟狀況）吻合。至於視障者依圖書內容執行但未達預期成效、不了解讀圖書內容的自身障礙，為文獻分析中較少論及之部分。

健康因素方面，中途失明（視覺損傷發生時間）的 A2 受訪者，在學習點字過程，曾遭遇閱讀點字書的挫折，他回憶當時：「因為我一拿到我摸不懂一個字，兩個小時內，我再怎麼摸，從上而下，從左而右我都摸不懂，…對我來講那時候挫折感，我真的把它摔到地上去…」（A2：20-23）；C5 受訪者亦表示：「用點字也蠻累的，有的時候指尖會神經痛，那個也是蠻硬的，會神經痛，有時候要吃藥，那個蠻刺激的。」（C5：224-225）；由此可知部分視障者如長時間進行點字觸讀，對其手指會造成負擔。

心理認知方面，受訪者因個人偏好，在聆聽有聲書時，遇到不喜歡的報讀聲音，便有不願繼續聆聽的情形。例如：D5 受訪者認為：「聽有聲書還有一個缺點啦，…就是這個人念書如果念得比較不合我的調調…或者是他的聲音比較容易讓人入眠，就比較沒有辦法專心啦！當然我也曾經聽過，可能那一、那個唸書的人他那一天還滿開心的，可是，其實他在念的是，他有唸到一段比較悲傷的，劇情，聽起來就有點怪，因為你聽得出來他是帶著微笑那樣子。那有點怪，那個情緒的落差喔，其實會影響我，還滿容易受到那個東西影響。」（D5：339-340, 346-349）。

個人能力方面，D4 受訪者表示設備的購置費用（經濟狀況），有時會成爲一種負擔，他說：「因為盲人使用者你要知道，有限制於經濟的關係，大家都是工作的都是很辛苦，你現在一台錄音機，那個小的買起來幾百塊錢就可以買的到，你 MP3 至少要兩千多塊錢、三千多」（D4：317-321）；視障者在閱讀的過程，有時會有不了解內容的困擾（不知如何解讀資訊）。例如：B3 受訪者說：「就說它【書】裏面，就是總是有幾句我看不懂。…有很多書因為剛開始在讀的時候，就是會有很多地方不懂它的意思是什麼…，人家就教我說你就看上一句跟下一句，然後你就會懂中間他到底在說什麼…」（B3：92-95）；C5 受訪者閱讀北市圖的《讓孩子愛讀書》數位點字書係作爲教養子女的參考資料，但他認爲幫助不大之可能原因與個人理解能力及執行結果有關，他說：「可能是他寫書的背景，或是跟我兒子的那個，或是跟個人每個人吸收的能力，或是說我自己沒有讀通還是怎麼樣，反正我

的孩子還是不喜歡讀書。」(C5：230-232)。

受訪者遭遇的其他能力障礙包括：缺乏使用訓練（定向訓練、對點字不熟悉、對軟體操作不熟悉、對網站操作不熟悉）、及缺乏時間等。相較於接受過定向訓練的先天失明視障者，中途失明的 C2 受訪者外出需要有人協助，也顯示出先天失明者和中途失明者的行動力因所受過的訓練不同，而有所差異。中途失明的 C2 受訪者表示：「像我們這種中途失明的人，一定要有義工帶才敢外出，這個就是我的困擾，要參加外面的活動，一定要有義工帶。」…先天的好一點，先天的盲人他經過訓練，他有膽量去搭公車耶！後天的沒有辦法，我問過很多後天的，沒有方向感。這個先天和後天不一樣。」(C2：242-243, 250-252)；此外，中途失明的 A2 受訪者，在學習點字過程，曾遭遇閱讀點字書的挫折（對點字不熟悉）；常用電腦的 C5 受訪者分享其經驗指出：「因為我們盲用的那個編輯器喔，只有一個 HE5 喔，可以把那個那麼大的字典一次都叫出來，你要用錯了編輯器，就是叫不出來。」…如果叫出來你亂存檔，就會被切掉，其他就沒有了。」(C5：343-344, 347-348)；D4 受訪者自承因為對網站操作不熟悉，有時會找不到想要的資料。他說：「因為網路我也不是很好啦，所以有時候麻煩還是很多。」有時是下載不能下載啦，有時是好像找不到那個目標啦，看到標題，但是找不到內容啦！就是我自己的關係…」(D4：210, 212-214)；D1 受訪者向圖書館借閱資料後，由於沒有時間，以致未完整閱讀便須歸還，他回憶之前的借閱經驗指出：「借來的時候，就是因為沒有什麼時間…就大概聽一下，然後也沒有說全部真的給它大概聽過，就是聽前面的好了，就算了…因為時間也差不多，它大概借的時間…就寄回去，以後有時間再借同一套書也沒關係。」(D1：173-176, 179)。

由於央圖臺灣分館的數位點字書 BBS 站僅提供分類瀏覽功能，故 A6 受訪者在不知正確類別（不知如何找資訊）時，須花費較多的時間才能找到想要的數位點字書，A6 受訪者自陳：「我找到這一書的時間花的比較多，因為我不曉得，比較不清楚說它放在那裏，要一層一層下去找。」(A6：91-93)。訪談分析發現，不知

如何找央圖臺灣分館的數位點字書資訊，為受訪者在利用其他圖書館時，未提及之障礙，顯示央圖臺灣分館的視障 BBS 站應朝提供檢索功能的方向加以努力。

(二) 人際資源障礙

文獻分析所稱之人際資源障礙係指缺乏他人協助 (Gerber, 2003; Saumure & Given, 2004)。依訪談結果分析，視障者利用圖書館的人際資源障礙有：缺乏他人協助及與資訊協尋者 (館員) 的互動不佳，計有 4 名受訪者 (A1、B4、C4 及 D4) 分享其經驗。缺乏他人協助方面，D4 受訪者表示在尋求他人協助時會遭遇困難，他說：「像以前我在借書那個時候，你要說那本書這裏頭到底寫的是什麼東西，你要找一個人，不要說唸給你聽，講給你聽都很少。」(D4：77-79)。

除缺乏他人協助外，無論是央圖臺灣分館或其他圖書館，受訪者均曾遭遇與館員互動不佳的情形，顯示館員的服務品質有待提升。例如：B4 受訪者指出央圖臺灣分館館員在報讀書目或做內容簡介時，會有說話速度過快，以致受訪者來不及選擇或思考的問題。她說：「譬如說我問她：『妳現在有什麼書？』，然後她就會唸一大串目錄給妳聽，她念好快喔…應該唸慢一點，因為這樣人家才有思考一下這本書…」(B4：431-432, 451-452)；A1 受訪者在使用其他公共圖書館時，曾經有想要借的書被外借，但館員並未告知，故等書等很久的經驗，他說：「有時候他們可能沒有書，他【館員】一開始也沒有說清楚，有或沒有的時候，沒有說清楚，那你等的時候，那…那時間就不知道了。」(A1：292-293)；向大學圖書館借書的 C4 受訪者也曾經歷館員未完成還書紀錄因而被催書的經驗，她說：「有一次還說我有一本書沒有寄給他…他電腦沒有把我消掉，我就跟他講：『我幾月幾日寄的，某某書你有收到？』他說：『有啊！』我說：『一起寄回去的啊！同一個書包為什麼沒有收到？』」(C4：391-392, 395-397)。

(三) 資訊媒體取用障礙

訪談結果發現，有多達 18 名受訪者在使用圖書館時會面臨資訊媒體取用障礙

(資訊近用性、軟硬體近用性不佳)問題，顯示資訊媒體取用障礙為視障者在利用各個圖書館時，最常遭遇的障礙。如依受訪者遭遇之資訊媒體取用障礙與第二章文獻分析中的視障者資訊尋求行為的障礙與影響視障者資訊尋求行為因素加以比較可知，受訪者無論使用央圖臺灣分館、其他公共圖書館或大學圖書館，均會面臨資訊近用性不佳的障礙包括：館藏數量不足、館藏新穎度不足、館藏品質不佳、等書時間過長等，亦遭遇資訊型式與特性的限制（影響視障者資訊尋求行為之資訊媒體因素）。

表 4-6

視障者利用圖書館所遭遇的資訊媒體取用障礙

比較 項目	文獻分析		央圖臺灣分館	其他公共圖書館	大學圖書館
	視障者資訊尋求行為障礙	影響視障者資訊尋求行為因素			
資訊近用性不佳	館藏發展不均	館藏發展不均	✓		
	館藏數量不足	館藏數量不足	✓	✓	✓
	館藏新穎度不足	館藏新穎度不足	✓	✓	✓
	館藏目錄不佳	館藏目錄不佳	✓		
	館藏缺乏內容簡介	館藏缺乏內容簡介	✓		
	館藏品質不佳	館藏品質不佳	✓	✓	✓
	等書時間過長	等書時間過長	✓	✓	✓
	借閱規定不夠彈性	借閱規定不夠彈性		✓	✓
	和預期內容不同	和預期內容不同	✓	✓	
軟硬體近用性不佳	設備限制	設備限制	✓	✓	✓
	館藏包裝不佳	館藏包裝不佳	✓		
	網站功能不佳	網站功能不佳	✓		✓
資訊型式與特性限制	—	資訊型式與特性	✓	✓	✓

註：✓表示視障者遭遇障礙的所在地。

軟硬體近用性不佳方面，受訪者在訪談過程中，抒發使用各個視障圖書館時，因資訊型式與特性的限制會遭遇軟硬體近用性不佳（設備限制）的問題，其他個別圖書館遭遇的問題包括：央圖臺灣分館館藏包裝、視障 BBS 站功能不佳的障礙；

大學圖書館網站查詢功能不佳的障礙。至於受訪者未提及其他公共圖書館軟硬體近用性不佳的相關問題，可能原因為受訪者未想到此方面的障礙、受訪者確實未曾遭遇此方面的障礙、受訪者未曾利用過網站或設備、圖書館未提供設備（例如：光鹽）等。

茲將視障者面臨的資訊媒體取用障礙整理如表 4-6，並做進一步分析。

1. 資訊近用性不佳

文獻分析所指之資訊近用性係指資訊使用的方便性與是否容易取得（翁婉真，2002；Golub, 2002; Nomura, 2004; Saumure & Given, 2004）。訪談顯示，有 12 位受訪者提及使用各個視障圖書館時，會面臨館藏數量不足、館藏新穎性不足、館藏品質不佳、等書時間過長等資訊近用性不佳的障礙。研究亦得知，受訪者曾有閱讀或聆聽所借點字書或有聲資料後，發現和預期內容不同之情形，以下分述之。

館藏數量不足方面，受訪者認為大部分圖書館對於大部頭的書或內容篇幅較多的書並沒有製作成視障資料，因而造成無書可讀之困擾。例如：C2 受訪者表示：「有些書每一個單位都沒有錄，比方說像大本的，比方說像那個諾貝爾和平獎，有些書很厚，像那個什麼《靈山》啊，什麼索忍尼辛的《古拉格群島》啊，要借就沒有單位錄，這個太厚，這個對盲人就～就大部頭的書就借不到，這也是個問題。」(C2：100-103)。

館藏新穎性不足方面，受訪者認為大部分圖書館沒有將最新出版的一般圖書轉製成視障者可用的型式供其使用。A3 受訪者針對圖書館館藏新穎性不足情形抒發其想法，她說：「我現在覺得我們的書啊！比較，比較沒有辦法即時…我覺得說已經是最夯的、最流行的、排行榜最好的，當然我們提出來並不一定你馬上要，可是就是起碼今年可以看得到，可是好像也都沒有。」(A3：282, 284-286)。

館藏品質不佳方面，視障者描述館藏品質不佳的情況包括：點字書裝訂不良，以致內頁易脫落；錄音帶易有卡帶、斷帶的問題；MP3 則有聲音品質不佳的情形。

例如：A1 受訪者自述使用點字書時：「有時候書…我們在翻的時候它會壞掉，就有一些掉了…要跟人家講一下，其他就沒有什麼困難。…啊你書越翻那裝訂…也有一些塑膠書啦！裝訂的時候…翻久了就會壞掉。」(A1：135-136, 141-142)；D7 受訪者聆聽有聲書時：「會有碰到模糊、斷帶，或有帶子翻轉，捲在裏面的，…就怕說沒辦法接，…那就很痛苦，等於你要跳過這一卷直接去聽下一卷，那中間就會有一大段的時間斷掉。」(D7：129, 132-133, 136-137)；D4 受訪者提及清大的 MP3：「下載下來沒有瑕疵的很少…錄的不太清楚，那可能是用錄音帶去翻的吧…這可能是母帶的關係還是怎麼樣，這就不曉得了。」(D4：233, 239, 243)。

等書時間過長方面，認為等熱門預約書為一種困擾的 C2 受訪者說：「我喜歡，我要借的書我借不到。…因為這本書很多讀者要借，所以要等個二、三個月都借不到，這是一個困擾。」(C2：92, 94-95)；A3 受訪者在借書時，曾遭遇郵寄時間較長，故等候多時的問題。她說：「只是有時候會慢。…有時候會左等右等都等不來。」(A3：177, 179)；大學的期中考及期末考，會造成圖書館的工讀生減少，延遲寄書時間。例如：A5 受訪者她說：「因為他們大學裏面的圖書館那如果是考試期間的話，可能幫忙的工讀生他們需要考試或什麼的，寄書的速度會慢一點」(A5：136-138)。此外，清大及彰師大提供為視障者錄製指定圖書的服務（其他圖書館並未提供此服務），但因人力有限，錄書時間要花一至二年，以致視障者須長時間等候。A2 受訪者他說：「唯一的缺點就是錄很久，彰師大平均大概將近兩年，清大要一年，這個也就是很辛苦的一個問題就是說：每次我為了要讀一本書，我要等那麼久，這個問題，到現在不曉得誰能幫我解決。」(A2：206-208)。

受訪者所借資料和預期內容不同方面，A3 受訪者曾有類似的經驗。A3 受訪者因光鹽的有聲書在每月新書目錄中有做內容簡介，促成其想要借閱的動機，但 A3 受訪者聽完後認為和原先預期的內容有所出入，故未能完全滿足其資訊需求，她說：「我最近我借了光鹽的《歷史學家》…聽完《歷史學家》我是覺得沒有，沒有我想像中，就是說當他在介紹書的內容的時候那麼精采啦！」(A3：104, 272-273)；

C4 受訪者亦表示央圖臺灣分館有聲書目錄並未提供內容簡介，故所借閱的有聲書和原先預期的有所落差，故沒有滿足其閱讀需求，她表示：「因為我借的書，還是你們寄給我的，我看這個目錄這個書的題目寫的滿好的，啊寄來的話我也不見得很喜歡啦！因為我都是以目錄借的啊，不是說我自己有看過...」(C4：209-211)。

視障者在利用央圖臺灣分館時，會遭遇其他圖書館所沒有的資訊近用性不佳障礙包括：館藏發展不均、館藏目錄不佳、及館藏缺乏內容簡介等問題。受訪者認為央圖臺灣分館在館藏主題及資料類型方面發展不均，較著重休閒讀物的提供，但缺乏專業圖書。例如：B2 受訪者認為：「點字書比較少...然後就是說當時在流行的，譬如說是比較暢銷的那個讀物比較缺乏。然後另外一個就是說，嗯...專業的東西比較，就是說跟我自己想要的那專業，屬於我個人專業那方面的讀物比較少。」(B2：48, 51-54)。央圖臺灣分館的館藏目錄僅提供一般紙本式供視障者利用，且依製作時間排序，提供一般簡略書目資料供視障者瀏覽，如書名、作者、出版者、出版年等，並無館藏內容簡介，故視障者使用目錄需要他人協助且無法依主題找到想要的資料。例如：C2 受訪者自陳：「這個就是一個我的困擾，就是中央圖書館你給我的目錄，好像是流水帳的，001 開始的，沒有分類，而且是用文字版的，我要借書一定要透過別人讀給我聽，要借一本書啊，很花時間。」(C2：66-68)；B1 受訪者則表示借書是：「七分的技術，三分的那個運氣，就是選書，你聽那個目錄、題目，我們大概就是說我們大概喜歡哪一種，可是有時候題目會騙人這樣，它寫的好像很好聽結果其實有時候不好聽，運氣還有占三成，這樣子。」(B1：121-124)。

2. 軟硬體近用性不佳

軟硬體設備近用性係指價格、功能以及網頁設計是否符合所需（陳明聰等，2004；蔡惠如，2004；Corn & Wall, 2002；Gerber, 2003；Gold & Simson, 2005；Lilly & Fleet, 2000）。本研究顯示，數位點字書及數位有聲書有不佔空間且使用不受時空限制的優點，然在使用上，仍有其限制。例如：數位點字書在閱讀時需要電腦設備輔助，

且固定坐在電腦前面，無法隨身攜帶，此外，亦可能碰到電腦故障、中毒或無法上網下載數位點字書之情形；MP3 格式之數位有聲書有不易找到特定段落，使用設備相較於錄音機，價格比較昂貴之問題。D4 受訪者分享其使用數位點字書的經驗，他表示：「因為點字在網路上還是比較不方便喔…你還是要下載下來喔，那在電腦方面還是用文字檔讀出來，這你還是要被綁在電腦上。」(D4：342-344)；D1 受訪者說為：「現在網路很方便，可是其實有時候就像我電腦很常在中毒。…那中毒之後就變成沒有資訊，那其實這個時候就是有聲書跟點字書可以發揮的時候。…如果沒有那個筆記型電腦的話，其實沒有用啊！…就算有的話，收不到無線網路也沒有用。」(D1：393, 395-396, 426-427, 429)；B4 受訪者她說：「MP3 它有一個缺點，就是你要重複聽的時候，或者你要～你要倒過去、跳過去的時候比較不方便，因為它那個段落沒那麼分明…」(B4：685-688)。

受訪者利用央圖臺灣分館曾遭遇的軟硬體近用性不佳障礙，包括：館藏包裝不佳及視障 BBS 站檢索功能不佳等。受訪者 (A2 及 C2) 認為央圖臺灣分館的錄音帶盛裝盒體積太大，無法放入一般郵筒，須拿到郵局去郵寄，故郵寄及收件時均會產生困擾。例如：C2 受訪者表示：「那個中央圖書館那個塑膠硬盒子啊，那個是保存錄音帶它不會摔壞，但是它太重，那在交寄的時候，送到郵局去寄的時候，體積太大了，這個是第一個問題，因為一般信箱塞不進來，郵差放放在門口，有時候會遺失，有時候會淋雨啊！」(C2：32-36)。

央圖臺灣分館 BBS 站功能不佳，係因 BBS 站僅提供分類瀏覽功能，並無主題檢索或關鍵字檢索功能，且每種點字書之檔案因原始儲存媒體為磁片，故檔案上傳時，會分割為數個檔案，以致視障者需花費較長時間查詢所需資料且必須分次下載，較為不便。例如：D5 受訪者表示：「因為它是 BBS 站，所以我不太容易，快速地去找找看有沒有我要的，那，還好就是…有分類，那我就從分類裏面去找，可是這樣還是會花不少時間…」(D5：180-183)；他又說：「視障中心那邊的分法都是第一集、第二集那樣子，那有時候，那本書如果有八集，那我就要轉寄八次，

然後，存的時候也要存八次，那有時候，也不只是只有轉寄一本，如果兩本、三本的話，大概就，會花很長的時間，就在那裡轉寄，可能二十幾、二十幾封信，然後，在到我的信箱裏面去把它存出來。」(D5：416-419)。

D5 受訪者指出彰師大的數位點字書網站沒有提供點字輸入功能，而淡大的數位點字書網站則為查詢結果重複顯示，以致受訪者找不到想要資料或須花費較長時間查詢。他表示：「彰師大那邊，…它還是有一個缺乏的地方就是…特別的專有名詞，我可能不知道那個正確的字應該是什麼～打上去的音對或是不對，那它會找不到。…它的網站上面有這一本書，但是我根本不知道，因為沒找到。」(D5：185-191)；淡大的數位點字書網站，D5 受訪者分享其經驗指出：「它那邊檢索出來有個缺點，就是會重複出現一樣的東西。就比方說打紫微斗數，然後它會告訴你，喔！還有下一頁、還有下一頁，看起來好像非常多，啊其實顯示的都一樣那幾本。」(D5：767-770)。

3. 資訊型式與特性的限制

有關資訊型式與特性的限制方面，本研究以影響視障者資訊尋求行為因素之資訊媒體因素中，有關資訊型式與特性（如點字書、有聲書型式及其使用特性）加以分析。由於視障者喜好閱讀的媒體型式有所不同，故使用不同館藏類型時，會遭遇不同的問題，以下分為點字書、有聲書及語文（同音異義字不易辨識）等問題來加以探討。

傳統點字書的使用問題為體積大、佔空間、笨重且攜帶不便。例如：B4 受訪者表示：「因為那個書很重…太佔地方了。所以點字書非必要的時候不會去借…」(B4：164, 720 724)；A3 受訪者認為：「點字書就不方便啊！你一定要坐下來，然後找個地方這樣子…」(A3：398-399)。此外，早期點字書係以塑膠紙製作，視障者觸讀時須使用潤滑的物品（例如：痲子粉、乳液等）輔助才能方便觸讀，也造成圖書本身或視障者衣物容易髒污的情形。例如：B4 受訪者分享其經驗指出：「以前的塑膠紙就不好摸澀澀的，所以就在那邊塗痲子粉啊！…然後等一下你衣

服、裙子上面都是痲子粉。我想老一輩的都會有這個經驗，他就在上面塗一點潤滑的東西，反正就是乳液啊！還是痲子粉塗在手指上這樣子比較好摸。然後我們這樣有一個困擾，圖書館的書借來，就覺得這個書好髒喔！」(B4：133-136, 145-148)。傳統點字書及有聲書體積較大，故一般信箱無法容納，以致造成視障者沒有收到郵件卻須賠償的問題。例如：C2 受訪者他表示有聲書的體積較大：「因為信箱放不下，所以有些郵差把它擺在門口就走啦！有時候就被路人好奇就把你拿走了，或者是有些小狗啊，就把你叨到路旁的地方啊！那就不見了…結果是盲人要賠啊！」(C2：224-228)。

受訪者表示在使用點字書或有聲書時，會遇到的問題尚有無法判斷同音異義字與還書不便的問題。例如：點字是以注音拼音，有聲書也是語音型式，故視障者在觸讀點字或聽讀有聲書時，皆會面臨無法判斷同音異義字的問題。A4 受訪者她說：「比方說最大的困擾是，應該是「字」。比方說有些字，我們聽起來，比如說有破音字有那個字義不同，我們有時候，比方說ㄩ一ㄛ，我們聽到一本命理書，是危急的急，疾病的疾，還是說吉祥的吉，這個就不知道了。」(A4：99-104)。

與點字書相比，有聲書會有不易做內容對照、不易找到特定段落或使用設備的限制等問題。例如：D3 受訪者她說：「如果說吸收來講喔，是點字書絕對比那個有聲書好吸收啦！因為當你看文字，你有一點問題，比如說有一句話沒有看清楚，你一定馬上回來看嘛！那你聽有聲書哪有人那個古力【臺語】，就一定是，就聽過去，啊雖然不是很清楚就算了吧！」(D3：229-232)；D4 受訪者表示：「錄音帶錄的很多，你要找到那個項目還是要花一段時間，總是沒有翻點字這麼快。」(D4：409-411)；D2 受訪者則回憶 30 年前要聽有聲書時：「那時候錄音機…那時候不普及啦…那現在也是不普及，因為現在已經被淘汰掉了。」(D2：192-194)；目前的有聲載體多以 CD 或數位檔呈現，對仍喜好使用錄音帶的 C1 受訪者來說，錄音機故障但卻找不到廠商維修，會因此感到困擾，他說：「收音機的都不大好用，想找個地方修找不到。」(C1：79)。

(四) 實體環境障礙

實體環境障礙係指無障礙環境及服務環境的可近性不佳(陳怡佩, 2005; 翁婉真, 2002; Gold & Simson, 2005), 為視力及行動不便的受訪者利用圖書館所面臨的必然障礙之一。C3 受訪者他說:「臺灣不是一個很好的無障礙空間的國家。…以前我年輕的時候, 像這種兩三階的樓梯我是幾乎用跳上去的啊! 用跳下來的啊! 但是現在每一步對我來講, 是舉步惟艱的…」(C3: 682, 694-696); 常到央圖臺灣分館利用電腦設備的 B2 受訪者認為: 距離(服務環境的可近性)為使用的困擾之一, 他表示:「路程是稍微遠了一點。…住是離這邊很遠…」(B2: 202, 215); C4 受訪者由於行動不便且居住在南部地區, 故認為臺灣分館辦理的研習活動對其幫助不大, 她說:「當然你們辦活動是很好, 可是因為我們不方便去參加, 所以一直都沒有去啦! …可是我們南部, 我們自己全部都看不到, 怎麼去?…那是有辦等於沒有辦, 等於對北部有利益, 對我們中部、南部好像沒有照顧到…」(C4: 520-524)。

無論使用那一個圖書館, 到郵局還書對其中 10 位受訪者(9 名全盲、1 名弱視)而言, 是一個很大的困擾, 主要原因除了無障礙環境不佳之外, 點字書籍體積大且笨重、搬運及還書不便也是問題。例如: A2 受訪者表示:「還書比較麻煩。還書因為我沒有能力走到郵局, 因為也不可能打電話叫郵差來拿, 對不對! 所以就是還書都要請眼明人幫忙拿到郵局, …這是還書的一個困擾。」(A2: 126-128)。

三、障礙的排除

由前述訪談分析得知, 視障者在利用圖書館時, 會遭遇自身障礙、人際資源障礙、資訊媒體取用障礙、及實體環境障礙等四種不同的障礙。視障者會選擇何種方式來排除障礙? 本研究顯示, 視障者排除障礙的方式包括: 接受現狀、自行處理、尋求他人協助、尋求館員協助、改用其他圖書館、及放棄利用圖書館等六種。其中尤以自行處理、尋求他人協助或尋求館員協助為較多受訪者(各 11 名)

採用的排除障礙方式，顯示尋求館員協助為視障者排除障礙的主要對策之一；至於改用其他圖書館或放棄利用圖書館為較少受訪者採行的方式。

視障者利用圖書館遭遇的自身障礙、人際資源障礙、資訊媒體取用障礙、及實體環境障礙之因應對策，依訪談分析，受訪者排除自身障礙的方式為自行處理、尋求他人協助或尋求館員協助；排除人際資源障礙方式則為自行處理、尋求館員協助等方式；解決資訊媒體取用障礙問題方式為接受現狀、自行處理、尋求他人協助、尋求館員協助、改用其他圖書館或放棄利用圖書館等方式；解決實體環境障礙問題則採自行處理、尋求他人協助或放棄利用圖書館等方式。茲整理如表 4-7，並進行更深入之分析與說明。

表 4-7

視障者利用圖書館遭遇障礙的對策

對策 \ 障礙	自身障礙	人際資源	資訊媒體	實體環境	受訪者人數
接受現狀			✓		7 人
自行處理	✓	✓	✓	✓	11 人
尋求他人協助	✓		✓	✓	11 人
尋求館員協助	✓	✓	✓		11 人
改用其他圖書館			✓		3 人
放棄利用圖書館			✓	✓	4 人

註：✓表示視障者選擇的障礙排除方式。

(一) 自身障礙的排除

依據訪談分析，有 10 名受訪者在使用圖書館時會面臨對點字不熟悉、對軟體操作不熟悉、對網站操作不熟悉、不知如何解讀資訊、不知如何找資訊與缺乏時間等自身障礙；受訪者所採取之解決方式包括：自行處理、尋求他人協助（尋求親友協助或付費請人協助）、尋求館員協助等。

自行處理方面，中途失明的 A2 受訪者由於不會點字，以自學方式摸懂點字方式來解決問題。他說：「我無師自通點字，但是那一本我摸了好像…兩個禮拜，先天盲的話只要兩小時…」(A2:30-31)；不喜歡志工所錄製的有聲書之 B5 受訪者，

所採取的解決方式為：「我都會去借那種，就不是志工或是人去錄的，就是說那個 CD 是人家製作好的，就是市面上買的到的，就是說它的那個品質很好…」(B5：273-274)。

尋求他人協助方面，B3 受訪者遇有不理解圖書內容的情形時，會尋求親友的協助，她說：「有些會聽不太懂，譬如像他講的有些食物的名字中藥的名字，我就會問我妹妹或妹婿，因為他們對這方面比較懂我就會問她。」(B3：314-316)；對網站操作不熟悉的 D4 受訪者會請兒女協助，他說：「因為我小孩喔，我會問他說，咦，奇怪，這個目錄有這個東西，那為什麼我找不到內容，他就會幫我點出來。」(D4：220-221)。

尋求館員協助方面，由於央圖臺灣分館視障 BBS 站未提供檢索功能，故 A6 受訪者會請館員協助，以電子郵件方式，將感興趣或新出版的數位點字書直接郵寄至信箱，以減少瀏覽的時間。她說：「那我有時候就會打電話過來，直接請翠玲或者是阿薊她們【館員】幫我 copy，這個我就會常常，我找不到我會找這個方向。有時候就是請她直接寄到我的 email，有時候都是拿隨身碟 copy 啊…」(A6：114-115, 119-120)；由於館員的協助，亦因此節省 A6 受訪者尋找資料的時間，她表示：「我節省很多時間，而且會更想去找我想要的書，因為我很快就能找到我要的書，不用花很多時間。」(A6：126-127)。

(二) 人際資源障礙的排除

受訪者表示利用圖書館遭遇館員未說明清楚或館員忘記辦理借閱、還書手續或有尋求他人協助的困難時，會採取自行處理或尋求館員協助等解決方式。例如：D4 受訪者遇到不了解圖書內容，又找不到他人協助說明時，便乾脆直接借閱（自行處理），如遇借閱的內容不喜歡，則再辦理還書手續。他說：「就是用一種冒險的事，借來看看吧！」(D4：86)；B4 受訪者遇到館員報讀速度過快，會請館員速度減慢，她說：「你還要叫她等一下等一下，這…這個是什麼？你剛剛說什麼？呵…

這樣太急了。」(B4: 454-455); 因館員忘記辦理還書手續而遭催書的 C4 受訪者表示：「我一個星期之內沒有收到書的話，我都會打電話過去確認一下，一方面是確認，一方面是又怕他們把我鬧這個笑話，又說我沒有還書。」(C4: 419-421)。

(三) 資訊媒體取用障礙的排除

訪談結果顯示，受訪者無論使用那個視障圖書館，均會面臨的資訊媒體取用障礙包括：資訊近用性不佳之限制（館藏數量不足、館藏新穎性不足、館藏品質不佳、等書時間過長等）、館藏資訊型式與特性的限制、及軟硬體設備限制等。在資訊媒體取用障礙的排除上，受訪者所採取的對策包括：接受現狀、自行處理、尋求他人協助、尋求館員協助、改用其他圖書館或放棄利用等，茲整理如表 4-8，並分別敘述之。

表 4-8

視障者利用圖書館遭遇資訊媒體取用障礙的對策

資訊媒體取用障礙		因應對策	接受現狀	自行處理	尋求他人協助	尋求館員協助	改用其他圖書館	放棄利用圖書館
資訊近用性	館藏數量不足		✓			✓		
	館藏新穎性不足		✓			✓		
	館藏品質不佳		✓	✓		✓	✓	✓
	等書時間過長		✓	✓		✓		✓
軟硬體近用性	設備限制		✓	✓	✓			
	網站功能不佳		✓	✓		✓		
資訊型式與特性	資訊型式與特性限制			✓	✓			✓

註：✓ 表示視障者選擇排除障礙的對策。

1. 資訊近用性不佳的排除方式

受訪者因應資訊近用性不佳所採取之解決方式有接受現狀、自行處理、尋求館員協助、改用其他圖書館或放棄利用等。接受現狀方面，受訪者面臨館藏數量無法滿足所需時，會接受現狀，選擇現有的館藏方式。例如：B2 受訪者他說：「就是借閱現有的嘛！從現有的挑一個自己喜歡的。」(B2: 58); 受訪者面臨書已外借，須等候上 1 位讀者還書或郵寄等候時間較長時，仍會選擇繼續等候。例如：

A1 受訪者表示：「有時候會等很久，它郵寄有時候會遺失啦！... 有時候是再等一下。」(A1：119-121)。A4 受訪者遇到感興趣的有聲書聲音聽不清楚，仍會想辦法聽完，她說：「如果很有興趣的，就會放棄的其他工作，就找時間儘量把它聽到那個，聽多少算多少...」(A4：118-119)。

自行處理方面，關於館藏品質不佳，錄音帶卡帶或斷帶問題，D7 受訪者表示：「自己弄就好了。因為那時候最大的問題是斷帶，能接就自己接好了，不行接也就沒辦法了... 你一定要當下把它弄好然後可以繼續聽，情緒才會保持在那邊，你才知道它在講什麼。」(D7：143-144, 146-147)；B4 受訪者面臨館藏品質不佳，會自己想辦法克服，她說：「想看的還是要看。就是因為這本書你覺得很好看，又很難摸，你就會想辦法去把它處理啊！對！你不會因為說它不好摸我不看... 反正喜歡看書，就是克服一切困難，那個就是一種興趣，所以人真的，只要你有興趣你遇到問題，你就會想辦法解決。」(B4：133-136, 158-160, 190-191)；D6 受訪者對於等書時間過久，所採取的解決方式為輪流用自己和太太的名字借書，他說：「所以後來就是因為這個緣故，所以我老婆的名字跟我的名字都有嘛，她就是想說兩個人的名字，這樣在中間斷的時間會比較短一點。」(D6：74-78)。

尋求館員協助方面，對於各個圖書館均無典藏 C2 受訪者想要閱讀的書時，他曾向館員反映，然未獲得正面回應，故期望央圖臺灣分館可提供圖書重製服務，他表示：「借不到就是因為沒有這個書嘛！那要求這個各單位去錄喔，好像他們也沒有這種計畫吧！... 我舉一個例子喔，我讀到某一書我覺得很好，我希望自己能保存一份，我就打電話去某一個單位去問說：『這本書你可不可以幫我拷貝，我可以付這個工本費給你們？』，他說：『我們沒有這個服務。』就回絕啦，就有這個情況... 所以我是希望可能你們可以幫我們錄。... 你們可以收工本費啦，這個是給讀者的一個服務啦！」(C2：112-116, 118-119, 121)；受訪者亦曾針對館藏新穎度不佳向館員反映，然未獲得想要的解決方式。例如：A3 受訪者她說：「像前一陣子王文華的，然後我就跟很多單位反映啊！他們都說沒辦法...」(A3：283-284)。

視障者遭遇點字書或有聲書破損等館藏品質不佳問題時，會尋求館員協助補寄或修理。例如：B3 受訪者分享其經驗指出：「有聲書有破損啦！或是說點字書有那個字啦什麼破損的地方，這是小小那個的困難啦！就會請他們【館員】可不可以幫我寄，…他們會跟我說做一下記號，然後他們就會修理或是怎麼樣，然後補寄來給我看或給我聽這樣子。」(B3：114-115, 117-119)；部分視障者等候多時仍未收到資料，會打電話和館員確認寄書情形。例如：A1 受訪者他說：「有時候會等很久，它郵寄有時候會遺失啦！…那就再聯絡啦！看看再打電話去問，問寄了沒有？」(A1：119-121)。

改用其他圖書館方面，遭遇有聲書卡帶或音質不佳的 B4 受訪者認為：「當然會有一點點減低那個借閱率啦！如果今天沒得選擇，我當然只好還是繼續聽，聽你們的讀物嘛！可是我有比較服務更好的選擇，我當然一定是，我就比較這邊的借閱率我就會減低啊！」(B4：349-353)；由於預約者太多，以致等書等很久的 A1 則表示：「有時候會改啊！啊有時候～會等等看啦！因為那個圖書館蠻多的～再借別家的。」(A1：302-303)。

放棄利用方面，A1 受訪者遇到有聲書故障除向館員反映外，也會放棄使用，他說：「就有時候就算了啦！…先不要聽那一卷，放棄。」(A1：386, 389)；A3 受訪者對於等書時間較久，會選擇放棄等待，她說：「有時候我都覺得都已經放棄了，就想大概沒有。」(A3：193-194)；由於北市圖有借閱冊數的限制，故視障者無法一次借足同一套書的所有館藏，B4 受訪者雖曾向館員多次建議，但其意見未獲接受，也因而減低其借閱的頻率。她表示：「啟明分館這個問題我們已經反應過 N 次了，所以這個借閱率很低，就除非它這本書實在覺得說值得借來看，可是也覺得很麻煩，算了！」(B4：322-324)。

視障者面臨央圖臺灣分館的視障館藏目錄編排方式不佳及缺乏內容簡介時，會採行自行處理、尋求他人協助或尋求館員協助等方式。例如：B1 受訪者分享其經驗指出：「我自己坐車來，進來這邊找，找到以後我來聽，那個內容，我聽幾項，

從每一卷大概聽聽看，感覺味道大概可以了，我就把它借回去聽，這樣子，所以那個成功率，就是借到自己要的這個成功率就很高。」(B1：160-163)；央圖臺灣分館的目錄係依製作時間排序，故 C2 受訪者須藉由他人協助報讀，方能找到所需資料，他說：「我要借書一定要透過別人讀給我聽，要借一本書啊，很花時間，就從最前面那一本一直念念念，請他幫我寫下來我喜歡的，這個很花時間。」(C2：67-69)；A4 受訪者提及解決館藏目錄不佳或不知圖書內容的方式為請館員協助報讀目錄，她說：「當時還沒有那個書目的介紹，然後我不知道要借些什麼，就是說可能在溝通上，可能他們也忙啦！啊，其實都很好，都一一跟我們介紹，早期沒有寄錄音帶或者是磁片目錄的時候，都是館員一本一本跟我們介紹的。」(A4：35-38)。

至於視障者在央圖臺灣分館遭遇之館藏發展不佳、館藏包裝等資訊媒體取用障礙，並無受訪者提及排除障礙方式，故研究者將其歸類為受訪者接受現狀。惟在訪談對圖書館的期望時，則有受訪者提出央圖臺灣分館應加強館藏發展、館藏包裝等建議，研究者推測主要原因應是前揭資訊媒體取用障礙，視障者無法藉由自行處理或尋求他人協助方式來解決，僅能仰賴圖書館改善服務。

2. 軟硬體近用性不佳的排除方式

D5 受訪者利用央圖臺灣分館遭遇視障 BBS 站檢索功能不佳的障礙，會以分類瀏覽方式找到想要的書來克服此方面的障礙，他說：「還好就是因為，嗯，有分類，那我就從分類裏面去找，可是這樣還是會花不少時間…」(D5：182-183)；D5 受訪者在彰師大圖書館網站雖遭遇沒有點字輸入功能的問題，但因網站仍有其便利性，故以接受現狀的方式來因應，他說：「彰師大的話它網站上面是有…有完整…分類…比方說藝術類、文學類也有分開的，然後，也有…每一月的新書，就我在它的網站上面很容易找到我要的…」(D5：156-159)。

3. 資訊型式與特性限制的排除方式

視障者遭遇資訊型式與特性限制時，會有自行處理、尋求他人協助或放棄利

用之情形。視障者閱讀塑膠紙點字書，會塗抹痱子粉或擦乳液在手指方式解決黏手問題，故點字書容易髒污；視障者倘遇到點字書有髒污情形時，會選擇自行清理或找人協助重新打字的方式。A4 受訪者有較詳細的說明：「我也試著說把它洗掉，然後再一頁一頁的弄乾淨，可是這很困難，…塑膠的東西還會有一點含水，很難去吸的很乾，我也試著用除濕機，可是那個塑膠味道太濃了。我有想說看可不可以請那個，請人幫忙打，我還在找，請人幫忙打成點字…」(A4：219-222, 268-269)；北市圖新書目錄為有聲型式，故視障者在使用時不容易找到特定內容，也因而減少 A1 受訪者使用的動機，他說：「就是再重聽…有時候借閱的那個～那個動力就沒有了。」(A1：246-247)。

A4 受訪者認為不同媒體型式有不同特性，使用者會依閱讀的主題及目的，決定使用的閱讀媒體，她說：「你聽的話，真的是錄音帶最方便，那如果說以記憶性、理解性的話，真的還是書。可是以方便性來講，現在休閒書，那個消遣，最容易拿的到，當然是電腦、電子書。」(A4：563-565)。由上可知，視障者會因館藏型式及使用特性不同，而有不同的偏好型式。茲將受訪者常用的閱讀媒體型式整理如表 4-9，並分述如次：

2007 年於央圖臺灣分館無借閱紀錄之 7 名受訪者，常用的閱讀媒體型式以數位點字書、數位有聲書 (MP3)、及網路資源或文字檔居多，顯示央圖臺灣分館提供的傳統閱讀媒體型式，例如：紙本點字書及錄音帶，對喜愛使用數位型式載體的受訪者而言，較不具吸引力。研究顯示，5 名弱視群組之受訪者，較偏好使用紙本點字書、錄音帶、及有聲 CD，並無人使用數位型式媒體閱讀。有關弱視者是否較偏愛傳統閱讀媒體型式此議題，尚待進一步探究。

表 4-9

視障者常用的閱讀媒體型式

閱讀媒體型式	受訪者	人數 N=23	D 群組人數 N=7
紙本點字書	A4、A6、B2、B5、C4、D1	6 人	1 人
錄音帶	A1、A2、A3、A4、B1、B3、B4、 C1、C3、C4、D1、D3、D7	13 人	3 人
數位點字書	A4、A5、A6、C5、D1、D2、D4、 D5、D7	9 人	5 人
數位有聲書(MP3)	A1、A3、C2、D3、D4、D5、D6	7 人	4 人
有聲 CD	B3、B5、C2	3 人	0 人
網路資源或文字檔	A5、D1、D2、D4、D5、D6、D7	7 人	6 人

喜好傳統點字書的受訪者認為點字書的優點主要為閱讀及查檢內容方便。例如：常用有聲書，但仍認為點字書有其優點的 D3 受訪者分享其觀點指出：「如果說吸收來講喔，是點字書絕對比那個有聲書好吸收啦！因為當你看文字，你有一點問題，比如說有一句話沒有看清楚，你一定馬上回來看嘛！…另外就是說，查詢的部份，我今天我能想要查某一頁的宋詞好了，我～我現在我要李清照的一闕詞，我翻翻翻就翻到了…」（D3：229-234）；較常上網閱讀數位點字書及聽 MP3 的 D4 受訪者仍肯定傳統點字書的好處，他認為：「點字就是盲人文化最基本的東西…錄音帶錄的很多，你要找到那個項目還是要花一段時間，總是沒有翻點字這麼快。…你要隨時要看的時候，你拿一本把那一本拿出來，隨時都可以看…這個一般看的見的人…一定要張開眼睛在看…這個點字書，我放在被窩裏頭我都可以摸…」（D4：406, 409-411, 542-543, 547-549）。

使用傳統有聲書（錄音帶）為閱讀媒體計有 13 名受訪者，分析其使用原因係方便攜帶及容易尋找特定段落。例如：全盲的 A4 受訪者認為：「錄音帶對我們來講最大的方便就是說，我們一邊做家事，甚至一邊洗澡都還可以一邊聽，聽到那裏呢，你給它按暫停，或者是說，你這一句沒聽清楚，甚至於說我倒帶倒回十次、二十次，就是為了聽幾句話。」（A4：154-157）；弱視 C1 受訪者說：「因為習慣嘛，

直接習慣按鍵進去，馬上就可以聽了啊！」(C1：278)；全盲的 D1 受訪者自陳：「像有聲書它的好處是…就是攜帶方便。」(D1：423-424)。

數位點字書由於可即時在網路上下載、不須借還書手續、使用方便，可用電腦搜尋特定段落，不須擔心使用會受損或故障等傳統有聲書的問題，故有 9 名受訪者使用數位點字書為閱讀媒體。例如：A5 受訪者她說：「因為沒有時間限制啊，因為你跟其他的圖書館借，你要一個期間要還，那你 BBS 的站就慢慢看啊，很好。…可以省去借跟還，轉來轉去的流程。」(A5：210-211, 286)；D7 受訪者他表示：「大概有二個原因。第一個就是即時，我要什麼書我就去找；第二個就是書很多；然後再來是有文字檔就可以讀，不會像錄音帶，可能會有一些損害、要寄回去、要收、要等這些問題都沒有，錄音帶卡帶、斷帶的問題都沒有…」(D7：240-243)；D4 受訪者他說：「電腦你一看到喔，這是某第幾章，第幾節，我們可以這樣找，那當然這個用錄音帶跟 MP3 是比較難一點。」(D4：267-268)。

喜歡利用數位有聲書 (MP3 格式) 為主要閱讀媒體的 7 名受訪者，他們認為 MP3 最大的優點為方便攜帶且體積小、容量大。例如：C2 受訪者他表示：「因為它一片 MP3 喔，可以聽十個鐘頭，所以一本書如果是三百頁之內，一片的 MP3 就可以了，很小很輕便。那你如果是錄音帶，要十卷再加一個盒子，這個很重又很不方便。」(C2：153-155)；D4 受訪者自述：「MP3 是有這種好處，你可以走動，你可以自動拿來拿去啊…那你假使用電腦的話，你就是要死死的綁在那邊。」(D4：274-276)。

喜歡聆聽有聲 CD 的 3 位受訪者中，B5 受訪者認為市面上出版的有聲 CD 錄音品質較好；B3 受訪者表示與 MP3 相比，有聲 CD 可以分段聆聽，她說：「那個 CD 它可以一小段一小段，那 MP3 它不行。…比較不好找。」(B3：443, 445)；C2 受訪者則認為相較於錄音帶有聲 CD 可儲存較多圖書，容量較大且不佔空間，播放品質較穩定不易磨損，他說：「卡帶有很多的毛病，那個效果不好，那後來聽說有那

個 CD 出來，效果就好的很多。…所以我後來儘量不借錄音帶，儘量借 MP3、CD 版…」
(C2：27-28, 40)。

利用網路資源及電子文字檔做為閱讀媒體型式之一的 7 位受訪者中，除 A5 受訪者外，其他受訪者 2007 年均未利用央圖臺灣分館。D7 受訪者分享其使用網路的原因，他說：「有些語音軟體，可以直接把文字用語音的方式讀出來，你只要有這本書的文字檔，你就可以讀，我要怎麼去找這本書，就是上網去找，就是去大陸網站…臺灣不會有這種網站，大陸網站有很多地下書的網站，他自己掃瞄、自己放上去的，甚至作者自己連載的，然後都是去那邊找那個書，是文字檔或是網頁，然後就把它抓回來就可以讀。」(D7：233-238)。

研究發現，受訪者在利用央圖臺灣分館時，曾有未在其他圖書館遭遇之資訊媒體取用障礙，例如：(1) 資訊近用性不佳方面的障礙，包括：館藏發展不均、館藏目錄不佳、及館藏缺乏內容簡介等問題；(2) 軟硬體近用性不佳的障礙，包括：館藏包裝不佳及視障 BBS 站檢索功能不佳等。受訪者利用央圖臺灣分館所面臨的資訊媒體取用障礙，其因應對策為何？茲將視障者使用央圖臺灣分館遭遇資訊媒體取用障礙之處理方式彙整如表 4-10：

表 4-10

視障者利用央圖臺灣分館遭遇資訊媒體取用障礙的對策

資訊媒體取用障礙		因應對策					
		接受現狀	自行處理	尋求他人協助	尋求館員協助	改用其他圖書館	放棄利用圖書館
資訊近用性	館藏發展不均	✓					
	館藏目錄不佳		✓	✓	✓	✓	
	館藏缺乏內容簡介		✓		✓		
軟硬體近用性	館藏包裝不佳	✓					
	BBS 站檢索功能不佳		✓		✓	✓	

註：✓ 表示視障者選擇排除障礙的對策。

歸納上述受訪者遭遇資訊近用性不佳及軟硬體近用性不佳的因應對策可知，受訪者面臨央圖臺灣分館館藏發展不均及館藏包裝不佳之情形時，會以接受現狀

的方式來解決；面臨館藏目錄不佳時，則會有自行處理、尋求他人協助、尋求館員協助等不同因應方式；遇有館藏缺乏內容簡介情形時，則會自行處理或尋求館員協助；至於遭遇視障 BBS 站檢索功能不佳情形時，則會以自行處理、尋求館員協助的方式解決。

由本章前一節視障者停止利用央圖臺灣分館的原因可知，受訪者停止利用央圖臺灣分館的原因之一為遭遇資訊近用性不佳（例如：未提供新書目錄）及軟硬體設備近用性不佳（例如：視障 BBS 站未提供檢索功能）障礙所致，故會想要利用其他圖書館。由此得知，視障者利用央圖臺灣分館遭遇資訊媒體取用障礙的因應對策有：接受現狀、自行處理、尋求他人協助、尋求館員協助、改用其他圖書館等方式，至於放棄利用央圖臺灣分館則無人提及。

（四）實體環境障礙的排除

受訪者利用圖書館所面臨的實體環境障礙為無障礙環境及服務環境的可近性不佳，對此問題，他們所採取的解決方式有：自行處理、尋求他人協助、放棄利用圖書館等。例如：A1 受訪者要到郵局還書時，會自己去郵局還或付費請他人代為還書，他表示：「出社會以後都是叫車啦！…就叫他們拿去寄啦，自己付錢啦！…按摩業有這種服務。也因為以前住過好多地方，啊，有比較靠近郵局的地方就自己拿過去。」（A1：97-98, 105, 115-116）；B1 受訪者外出到圖書館則需要志工的引領，他說：「我都是請義工帶我來這樣子，所以沒有碰到困難，如果我一個人的話可能會比較有點困難，交通方面還不熟。如果沒有我就等，等有人帶我來，這樣子。」（B1：220-221, 232）；D6 受訪者還書則會拜託兒女代還：「因為我們就要到郵局去嘛，有的時候眼睛看不見嘛，是有點不方便，就要拜託像小孩出去的時候順便幫我們帶喔。」（D6：142-144）；B2 受訪者因還書不方便，會有放棄利用圖書館的想法，他表示：「要拿到郵局去不是很方便。…影響是說這麼麻煩，會比較不會這麼想要再借閱啦！…方便性不夠。」（B2：99, 105）。

四、小結

視障者利用圖書館會遭遇何種障礙？如何排除障礙？圖書館是否有助其排除障礙？茲以視障者利用圖書館的過程、遭遇的障礙、及如何排除障礙等三個範疇，分述訪談結果如次：

（一）視障者利用圖書館的過程

視障者借閱其他公共圖書館及大學圖書館館藏程序和利用過程，與央圖臺灣分館相似。傳統點字書或有聲書借閱的程序為：打電話給館員、詢問館員館藏現況與內容、館員辦理借閱手續、館員郵寄館藏、視障者等書、收書後閱讀、還書等七個步驟；使用數位點字書或數位有聲書程序為：上網、瀏覽、下載、摸讀或聆聽等四個步驟。

（二）視障者遭遇的障礙

所有受訪者利用圖書館時，均曾有面臨文獻分析中之視障者資訊尋求行為障礙：自身障礙、人際資源障礙、資訊媒體取用障礙、及實體環境障礙的經驗，有 18 名受訪者在利用央圖臺灣分館時曾遭遇障礙。

1. 自身障礙

自身障礙與視障者的個人能力，例如：缺乏使用訓練、不知如何解讀資訊、缺乏時間等較為相關，亦和影響視障者資訊尋求行為因素中之視障者健康因素（視覺損傷發生時間、健康狀況）、心理認知因素（個人偏好）、及能力因素（經濟狀況）相符。視障者依圖書內容執行但未達預期成效、不了解讀圖書內容的自身障礙，為文獻分析中較少論及之部分。

2. 人際資源障礙

人際資源障礙和缺乏他人協助、與資訊協尋者（館員）的互動不佳及有較大關係，研究顯示，無論是央圖臺灣分館或其他圖書館，受訪者均曾遭遇與館員互動不佳的情形，顯示館員的服務品質仍有改進空間。

3. 資訊媒體取用障礙

資訊媒體取用障礙為受訪者在利用各個圖書館時，最常遭遇的障礙。受訪者遭遇的資訊媒體取用障礙包含：館藏數量不足、館藏新穎性不足、館藏品質不佳、等書時間過長、館藏資訊型式與特性的限制、軟硬體設備限制等。

歸納視障者利用央圖臺灣分館及其他圖書館所遭遇的資訊媒體取用障礙可知，視障者提及利用其他圖書館時曾有借閱規定不夠彈性，因而感到不方便之情形，然因央圖臺灣分館的借閱冊數及借期較具彈性，故無受訪者有相似狀況；至於央圖臺灣分館的館藏發展不均、館藏缺乏內容簡介、館藏目錄不佳、及館藏包裝問題，是視障者在利用其他圖書館時，未曾提及的使用障礙，故該館應設法優先排除此四項障礙。

4. 實體環境障礙

實體環境障礙方面，受訪者認為要到郵局還書極為不便，除了行動受限、無障礙環境不佳之故外，點字書籍體積大且笨重、搬運不易以及找他人協助還書亦為困擾之一。



(三) 障礙的排除

訪談分析得知，視障者排除障礙的方式包括：接受現狀、自行處理、尋求他人協助、尋求館員協助、改用其他圖書館、及放棄利用圖書館等六種；其中，以自行處理、尋求他人協助、及尋求館員協助為視障者排除障礙的主要對策。

研究結果得知，有 11 名受訪者遭遇自身障礙、人際資源障礙或資訊媒體取用障礙時，會尋求館員協助。視障者遭遇障礙向尋求館員協助，有獲得助益或未獲得正面回應的情形。

視障者利用央圖臺灣分館遭遇資訊媒體取用障礙的對策有：接受現狀、自行處理、尋求他人協助、尋求館員協助、改用其他圖書館等方式。視障者利用央圖臺灣分館時，雖遭遇館藏發展不佳、館藏包裝不佳、使用設備限制等資訊媒體取

用障礙，然並無受訪者提及排除障礙方式，惟訪談受訪者對圖書館的期望時，則有受訪者提出央圖臺灣分館應加強館藏發展、館藏包裝、軟硬體設備等建議，主要原因應是前揭資訊媒體取用障礙，視障者無法藉由自行處理或尋求他人協助方式來解決，僅能仰賴圖書館改善服務。

研究亦顯示，不同的館藏型式有不同的使用特性，視障者也會有不同的喜好媒體型式。訪談對象中，以有聲書（錄音帶）為閱讀媒體的 13 名受訪者居多，使用的主要原因為方便攜帶及容易尋找特定段落；其次，為數位點字書、數位有聲書（MP3）與網路資源。7 名 2007 年無央圖臺灣分館借閱紀錄之受訪者，常用的閱讀媒體型式以數位點字書、數位有聲書（MP3）、及網路資源或文字檔居多，顯示央圖臺灣分館提供的傳統閱讀媒體型式，例如：紙本點字書及錄音帶，對喜愛使用數位型式載體之受訪者而言，較不具吸引力。

第四節 視障者對央圖臺灣分館的期望及央圖臺灣分館扮演的角色

探討視障者對央圖臺灣分館服務的期望，旨在了解央圖臺灣分館視障資料中心應如何調整服務方向，方能提供符合視障者需求的服務；至於探析央圖臺灣分館對視障者而言，所扮演的角色，則在理解視障者對央圖臺灣分館的印象及央圖臺灣分館對視障者的重要性。

本研究以央圖臺灣分館視障資料中心對視障者來說最重要的服務、應加強的服務、及可新增的服務等三個部分，藉以了解視障者對央圖臺灣分館服務的期望；沒有央圖臺灣分館的影響、視障者想要從央圖臺灣分館獲得的幫助、及央圖臺灣分館對視障者而言扮演的角色等三個面向，則用以詮釋與分析央圖臺灣分館對視障者而言所扮演的角色。

訪談結果得知，沒有央圖臺灣分館的服務，會對 19 名受訪者造成生活上或精神上的影響，另外 4 名受訪者則認為還有網路或其他圖書館等資源可供利用，故影響不大；視障者最想從央圖臺灣分館獲得的幫助為：生活及工作二方面；央圖臺灣分館扮演的角色有：知識的寶庫／資料庫／字典、老師／朋友、場所／學校、生活的一部分、精神支柱、重要管道之一等六方面，以下進行更深入之探討。

一、視障者對央圖臺灣分館服務的期望

依據訪談結果，央圖臺灣分館對視障者來說最重要的服務為館藏借閱、館員服務、及電腦設備提供三項；視障者認為央圖臺灣分館應加強的服務為館藏、軟硬體、加快郵寄速度、調整借閱規定、延長開放時間、加強館際合作、及改善實體環境等；視障者期望央圖臺灣分館新增的服務為擴大服務對象、製作便民手冊、提供資料查詢服務、提供使用者付費的資料重製服務、辦理讀書會、建置有聲書網站、加強國外交流等，以下做進一步之分析與探討。

(一) 央圖臺灣分館最重要的服務

由訪談結果可知，央圖臺灣分館視障資料中心所提供的服務，以館藏借閱、館員服務、及電腦設備提供等項目，對視障者來說最重要。茲整理如表 4-11 並分述如次：

表 4-11

央圖臺灣分館對視障者來說最重要的服務

最重要的服務	服務項目	受訪者	人數
館藏借閱	紙本點字書	C4、D4	2 人
	數位點字書	A4、A5、A6、C5、D1、D2、D4、D5	8 人
	有聲書	A1、A2、A3、B1、B4、C1、C2、C3、D3、D4、D5、D7	12 人
館員服務	資料查尋	A4、B5	2 人
	參考諮詢	A2、A4	2 人
	圖書推薦	B3	1 人
電腦設備提供	盲用電腦	B2	1 人

1. 館藏借閱

央圖臺灣分館的紙本點字書、數位點字書、及有聲書（錄音帶）之借閱，對視障者而言，是最重要的服務之一。紙本點字書雖佔空間且笨重，然對視障者重要之原因為點字為視障者所通用的閱讀文字，另央圖臺灣分館雖製作數位點字書提供線上閱讀及下載，然並非每位視障者均會使用電腦或有能力購置電腦。例如：不會電腦的 70 歲 C4 受訪者她說：「電腦它常常換新，我們換不起啦！…我覺得我是最喜歡點字書…現在年輕的比較喜歡電腦的啦！我們年紀大的中老年人，大部分都喜歡那個有聲的啦，要不然就是點字的啦！因為我們以前讀的都是讀點字。」（C4：461, 520, 716-717）。

有 8 名全盲的受訪者認為數位點字書的提供，是央圖臺灣分館最重要的服務項目，原因係數位點字書除較具即時性、可線上瀏覽外，並能先行閱讀內容大要並確定符合所需之後再下載，不會有收到實體圖書並閱讀後，才發現不是自己想要的內容之情形，故 D5 受訪者他說：「因為方便啦！嗯，另外一方面它比較即時可以確認這一本書是不是我要的，比較不會，比方借來然後就後悔了。」（D5：541-542）。

有聲書的提供對 12 名受訪者（包含全盲、弱視、60 歲以上視障者）而言，是央圖臺灣分館最重要的服務項目。有聲書（錄音帶）對視障者重要的原因有：（1）可以聽覺代替視覺且操作方便；（2）點字書體積龐大且觸讀速度較慢；（3）並非每位視障者均會使用電腦。例如：弱視的 D7 受訪者自述：「弱視的用眼睛看太吃力了，那你又很喜歡讀，所以能夠用聽的，代替視覺，就是最大的幫助。」（D7：168-169）；A3 受訪者表示：「有聲書你像那個錄音帶可以帶著走啊！你可以，那個小錄音機你拿到什麼，聽到哪裏你帶到哪裏啊！」（A3：396-397）；B1 受訪者他說：「錄音帶它隨時可以停下來，隨時可以重複，那點字書因為體積太大，然後速度很慢，讀了用手摸速度很慢，那電子方面的，因為我電腦我還沒有，還沒有使用。」（B1：284-286）。

2. 館員服務

館員對視障者提供的服務，以資料查尋、參考諮詢、及圖書推薦等三項，對視障者來說最為重要。例如：B5 受訪者她說：「譬如說查字典啦！有時候打電話來問廖小姐【館員】說，那個字要讀什麼啊，她就會馬上幫我查，我就覺得好好。」(B5：321-322)；A4 受訪者表示：「像比較專門的書，或者是在諮詢方面，我們算滿重要的。比方說我們在不懂，這種資訊或者是這個東西要在那裏可以找的到，那圖書館的幫忙就很大。」(A4：474-476)；B3 受訪者認為館員主動推薦圖書是最重要的服務，她覺得：「自動幫我推薦書最重要的，因為我本身不是很懂得怎麼樣去找書，所以她自己幫我推薦書是我最喜歡最喜歡的地方。」(B3：342-343)。

3. 電腦設備提供

由於央圖臺灣分館視障資料中心提供盲用電腦設備供視障者使用，使得 B2 受訪者願意克服視力及行動的不便，到館使用。他說：「提供…電腦讓我用，這個我覺得是最重要的。一個人可以使用一部啊，可以很就是說資源充沛嘛！…然後就是說在使用上面的話，圖書館的話不會給我干涉啊！」(B2：301-302, 306-307)。

(二) 央圖臺灣分館應加強的服務

研究者詢問受訪者認為央圖臺灣分館是否有應該加強的服務時，有 9 名受訪者表示滿意現有的服務或暫時沒有想到應該要加強的服務。綜合其他 14 名受訪者意見，視障者認為央圖臺灣分館視障資料中心應該再加強的服務項目，可分為館藏、軟硬體、郵寄速度、借閱規定、開放時間、館際合作、及實體環境等七大項目。茲整理如表 4-12 並分述如次：

表 4-12

央圖臺灣分館應加強的服務

應加強的服務	服務項目		受訪者	人數
1. 強化館藏	(1)加強館藏發展	資料媒體型式並重	A2、A4、B2、B4、C2、D4	9 人
		發展館藏特色	B1、C2、C5、D5	
	(2)增加館藏數量		A6、D5	2 人
	(3)增加館藏新穎度		B5、C2	2 人
	(4)提升館藏品質		A2、D6	2 人
	(5)減少館藏加工		B1	1 人
2. 強化軟硬體設備	(1)軟體功能	建置館藏查詢功能	A6、B4、D5	4 人
		購置音樂軟體	B2	
	(2)硬體設備	改善盲用電腦設備	B2	3 人
		改善有聲書郵寄盒	B3	
		更新郵包	B4	
3. 加快郵寄速度		A3	1 人	
4. 調整借閱規定		A4	1 人	
5. 延長開放時間		B2	1 人	
6. 加強館際合作		B1、B4、C2、D5	4 人	
7. 改善實體環境		D6	1 人	

1. 強化館藏

館藏為最多受訪者提及應再加強的服務項目，茲分為：加強館藏發展、增加館藏數量、增加館藏新穎度、提升館藏品質、減少館藏加工等五項，並敘述如下：

(1) 加強館藏發展

受訪者認為央圖臺灣分館視障資料媒體型式及館藏特色二部分的發展方向可再加強。資料媒體型式方面，係指央圖臺灣分館的視障館藏經費著重在數位點字圖書製作，然視障者認為傳統的點字書及錄音帶仍不可偏廢。例如：以有聲書為主要閱讀媒體的中途失明 A2 受訪者，他認為：「或許再把那個有聲書的預算，有聲書跟點字書的比例稍微再做一點點的修正會不會更好。因為你們的百分比太多 share 在點字書了...」(A2：378-380)；常上網找資料及聽 MP3

的 D4 受訪者，雖然較不常閱讀傳統點字書及聽錄音帶，但他仍語重心長的表示：「書本的用途還是很大，這個還是要加強喔，不能夠說現在電腦都可以用了，這因為盲人的世界跟一般的世界不一樣喔，所以這一些像過去的點字書啊！錄音帶啊！這還是有還是有必需有保留的必要。」(D4：369-373)。

除了點字圖書、有聲書等一般類型的視障資料之外，受訪者也希望央圖臺灣分館提供雜誌、地圖、地球儀、樂譜、天文資料等多元化的資料類型。例如：C2 受訪者建議央圖臺灣分館：「多錄一些好的雜誌，除了張老師月刊、讀者文摘以外，還能夠再多錄一些雜誌，好像什麼天下雜誌、遠見這些很熱門或是其他政論的雜誌也可以。…因為雜誌有它的特別點，比較深入，比書快嘛！因為要出一本書要好幾年，雜誌是一個月一次。」(C2：293-294, 296-297)；閱讀主題廣泛的 A4 受訪者她說：「我現在只想說圖書館看可不可以做出一個地圖，讓我們盲人如果說，可以借、摸的話，比方說，地球儀，…或甚至於說如果外太空已經有的話，看可不可以做出一個宇宙的那個，讓我們能夠用借的，不敢想要擁有，只要借了讓我們能理解，想要理解的人可以借來看看。」(A4：490-495)；從事音樂工作的 B2 受訪者自述：「因為我是讀音樂系的，我們那時候樂譜的話非常缺乏，這部份的話這邊可以就是說透過國家的力量來做的話，我覺得會比較好一點。…提供各視障者個人他們所需的部份啦，因為目前的書籍的話它比較一般性啦！」(B2：350-353, 355-356)。

館藏特色方面，有 4 名受訪者期望央圖臺灣分館建立館藏特色，不宜過份迎合大眾，只朝小說等休閒讀物方向發展，並應思考點字書及有聲書的閱讀特性，發展不同的資料類型特色。例如：B1 受訪者表示：「我們出的書，比較審慎來考量，因為不可以浪費社會資源。…武俠小說是很浪費的，因為武俠小說很長，…圖書館是不是有一些保證的作用，那是更了不起啦！」(B1：470, 514, 521-522)；C5 受訪者建議每個視障圖書館均應建立不同的館藏特色，他認為：「每一個類別的書都有人做嘛，那我們就挑幾個類別，專做那幾個類別，不是

說別的不做，就是稍微著重一點。…你要顯示出一個圖書館它的風格出來，你要找一個著重點…」(C5: 411-413, 417-418); D5 受訪者建議央圖臺灣分館製作的點字書主題，著重在需要思考、反覆閱讀的資料，有聲書則朝向休閒娛樂的主題，以發展不同的資料類型特色。他說：「我們是不是能夠選擇一些點字書製做的重點在哪裡…比較需要思考性的書喔，可能就做點字書多一點，那比較屬於啊小說或者是文學類的書，我們做有聲書多一點…」(D5: 641-642, 655-657); C2 受訪者建議除圖書館自行錄有聲書外，也應編列預算採購市面上發行的優質有聲書提供視障者閱聽。他說：「有些有聲書必須去購買，比如說社會大學的系列演講錄音帶…相聲要買那個喜馬拉雅唱片公司，他們有賣那個相聲的 CD，那你們可以跟他們買一套借給讀者；或是聖經公會，買他們那個聖經錄音帶，那讀者要借…這些我想你們在經費預算裏面，應該可以編一些現成的。」(C2: 189-190, 200-204)。

(2) 增加館藏數量

受訪者認為視障館藏數量的增加，能提升視障者使用央圖臺灣分館的意願。例如：常利用央圖臺灣分館的 A6 受訪者表示：「像現在這樣能夠持續，這些服務能夠持續，又能夠製作，就是再多方面的多製作一些書這樣子。」(A6: 173-174); 曾至央圖臺灣分館視障 BBS 站下載數位點字書的 D5 受訪者說：「還是覺得書不夠多耶，…有時候真的要去找某一些書的時候，命中率不是這麼地高，…總量可能會更加地多一點，那對我個人來講，就會覺得找到書的機率也會多一點，使用的意願也會高一點。」(D5: 638-639, 657-659)。

(3) 增加館藏新穎度

有 2 位受訪者認為館藏資料新穎性不足，期望央圖臺灣分館應儘量重製市面上最新出版的圖書並且加快出版速度，以符合時效性。例如：C2 受訪者表示：「讀者當然是希望讀到一些新的書，那我們錄有聲書的速度比較慢嘛！你們經過篩選，然後決定，然後按照順序一本一本這樣錄，跟時代好像慢了好幾個月，

或者是一、二年。所以這個好的書或者是新的書速度稍微快一點。」(C2：306-310)；B5 受訪者期望藉由圖書館重製的視障讀物，和明眼子女一起享受閱讀的樂趣，她說：「有時候就是說能夠也希望做一些新的書啦！就是現在比較市面上有的書，那有時候借回來看，就是她【女兒】去書店找回來，然後她讀完，我也讀完，讓我知道說她讀的東西是什麼。」(B5：169-171)。

(4) 提升館藏品質

受訪者期望在錄製有聲書時，應注重聲音品質且應講述生動，依照角色而有不同的聲音表達方式。例如：A2 受訪者自述：「讀者文摘這一份刊物千萬持續，那品質把它弄好一點，聲音啦！音質…應該花一點點經費請人家錄…」(A2：272-273, 275)；D6 受訪者說：「在製作這個書本的時候，不要再像以往那樣子，單調的喔，只是好像照本宣科這樣子喔…多采多姿一點，有一點變化，不要死板板的就是這樣唸…是不是我們圖書館以後在這個方面加強一點…那這樣子會提高別人借閱的那個心願。」(D6：211-213, 222-224)。

(5) 減少館藏加工

B1 弱視受訪者認為錄音帶黏貼點字等加工作業費時、費力，可以精簡此部分的工作。他說：「因為錄音帶很龐大，它上面要打點字，目錄要打上去，…書名貼好，A 面、B 面，…這個東西很花時間，我是覺得是不是減少，譬如說，它一個盒子裏面，裝上去以後，就第一卷寫一個題目，其他只要寫 1234，這樣就可以，…我覺得這方面要省，要省人力。」(B1：402-403, 405-406, 409-410, 429)；然而，A2 全盲受訪者對錄音帶的標示則持相反的意見，他說：「你們【錄音帶】都有貼上一個標記，我剛剛講第一卷、第二卷、A 面、B 面，這個對盲人，對我全盲來講是非常重要的，你們服務算是非常非常的好，很貼心啦！」(A2：340-342)。由 B1 弱視受訪者及 A2 全盲受訪者對有聲書標示加工意見相反的觀點可知，全盲者及弱視者對服務良窳的看法會因視障程度的不同，以致對服務的需求程度有所不同。

2. 強化軟硬體設備

受訪者建議央圖臺灣分館應再加強的軟硬體設備，可分為軟體功能及硬體設備部分。軟體部分主要為數位點字圖書網站提供查詢功能、及購置音樂軟體；硬體設備則為盲用電腦設備的改進、有聲書郵寄盒不易使用、及郵包破舊應更新等建議，以下分述之。

由於央圖臺灣分館視障 BBS 站上的數位點字圖書是以分類排序，僅提供書名、作者、出版者等基本書目資料，對於不熟悉分類及內容之視障者而言，會有使用上的困擾，故有 3 位受訪者希望數位點字圖書網站可以提供詳細分類、作者、及出版者查詢；圖書內容簡介及便利下載等功能，方能快速查尋並判斷是否為所需資料。例如：A6 受訪者她說：「在搜尋的時候不可以有二個情形，譬如說以作者查尋，或者是以出版社查詢，那這個其中又分說，打國字也可以搜尋，打點字也可以搜尋的到這樣子。」(A6：285-288)；B4 受訪者希望：「在目錄設計方面，可能分類更詳細，可能就做一些簡介，這樣我們借閱的時候瀏覽比較方便。」(B4：83-84)。

音樂軟體增購及盲用電腦設備的改善方面，常到央圖臺灣分館利用盲用電腦的弱視 B2 受訪者，建議電腦螢幕尺寸應再加大，增加擴視功能，亦期望能增購音樂軟體，以滿足工作之需求，他說：「我是希望是能夠增加一些對弱視方面…的服務啊。…因為我們視力不是很好，所以電腦希望就是說它畫面更大，然後那個對比度更強這樣子。…美國他們有那個針對視障者他們所設計的音樂軟體…如果圖書館這邊可以的話其實也可以添購…」(B2：316-317, 319-320, 331-332)。

B3 受訪者建議有聲書郵寄盒應有較佳設計，她表示：「那個錄音帶的盒子，那個實在不太好用啦！因為我覺得好像佔的空間又大之外，然後有些說實在的已經有一點點損壞了，…那還有就是說有的它已經鬆掉，錄音帶放下去翻過來的時候它整個都全部掉下來…那緊的部份就是我們指甲太短摳不起來，又要費一點點力，這一點是比較沒有那麼理想的地方。」(B3：360-361, 370-373)；B4 受訪者

則認為央圖臺灣分館的郵包過於破舊，應予以更新，她說：「你們的書袋子跟光鹽的都太舊了。…說實在的摸到就很不想借。…很髒，然後很破舊，然後有時候取…要取書或者是說不太方便……如果可以的話，可不可以換一下？」(B4：555-556, 568-569)。

3. 加快郵寄速度

A3 受訪者認為央圖臺灣分館郵寄速度不夠即時，應加以改進。她說：「大概就是我覺得速度上面，就是說那個寄書。…郵寄的速度看能不能改善一下。」(A3：407, 409)。對於央圖臺灣分館的郵寄速度，A2 及 C3 受訪者均表示肯定，例如：A2 受訪者他說：「你們的服務非常好啦！因為，你們的速度快，兩個問題啦！第一個就是說第一個速度快，打電話你們不會拖到第二天，這是第一個，速度快這是重要的，…那你們都會當天寄出，這是你們第一個優點…」(A2：335-339)；C3 受訪者則自述：「像你們我的書喔，幾乎都是很快就可以收到我手上來，這是任何一家圖書館都做不到的事。」(C3：292-293)。由於央圖臺灣分館的郵寄作業上，均為當天或隔日寄出，故研究者推測 A3 受訪者收書較慢，可能係因郵政作業延宕之故。

4. 調整借閱規定

A4 受訪者因欲借閱之圖書全套被外借，須等候上一名讀者還書，故建議圖書館借閱規定改為分冊借閱，讓下一名借閱者有機會提前閱讀。她說：「就是說大家互相，因為盲人畢竟，我們的圈子不大，啊某人借去，我們可以上冊、下冊這樣互相交換著借，不要說一整套就一個人佔很久，這樣使用可能會好一點。」(A4：279-282)；然在訪談過程中，也有 A1 受訪者表示與其他圖書館相較，想和央圖臺灣分館借書的原因即為可一次借全套圖書的借閱規定，他說：「中央圖書館在借書，它一次可以寄滿，那其他有的都有限制啦！…我上次借的是尋秦記一百二十幾卷，如果在別家借的話要四次～四、五次才能借完，啊，中央圖書館它一次就寄給你，這樣比較過癮。」(A1：341-346)。由此窺知，不同受訪者對借閱規定是

否應更具彈性的想法不一。

5. 延長開放時間

囿於視障者行動不便，到館利用者不多，故央圖臺灣分館主要採在宅服務方式，以圖書郵寄服務大多數的視障讀者。該館視障資料中心開放時間為週二至週五上午九時至下午五時，顯無法滿足所有視障者之需，因此，常到館利用盲用電腦的 B2 受訪者建議週一、平日晚上及假日應開放給視障者利用。他說：「我會希望就是說…某些時間這邊也開放給我，比方說像這邊禮拜一大概就是說那個沒有嘛，那其實禮拜一我是想要就在這邊使用。甚至就是說有時候假日的時候，…還有晚上啊…使用的時間能夠就像一般的他們使用這個圖書館的這個時間一樣。」

(B2：254-261)。

6. 加強館際合作

有 4 位受訪者希望央圖臺灣分館經由館際合作及資源共享，與其他視障圖書館分工辦理不同的活動或製作不同的圖書，使視障者在央圖臺灣分館也可借閱到其他單位的資料。例如：C2 受訪者則表示：「你們這五、六個單位看怎麼樣可以分工，不要重覆，而且每一個單位有它的特點，如果讀者要借一本書，你們這五、六個單位可以互相支援，這樣會～服務的品質可能會更好、更廣、更深，那辦活動也是可以彼此分工，有的辦郊遊，有的辦讀書會，有的辦看電影，有的辦盲人的座談…那這樣對盲人是一大福音。」(C2：398-403)。

B1 受訪者認為將各館資料互相流通重製，讓每個單位均典藏，可提升資料的使用率，他說：「既然有這麼多資源，譬如說跟其他圖書館有交流的時候，…把它們拷貝過來，資料就大家都有了，因為這是一個非常互惠的，等於說雙贏的一個事情，常常是書送到我們這邊【央圖】來交流，我們這邊就可以在臺北也可以借到，然後可以把它擺出來，那我們可以看得到，這本書有在可以借。」(B1：305, 307-310)；有關館藏資源分享，較常利用網路資源的 D5 受訪者也有類似的觀點，他建議建置一個共用的網路資源平臺，以減少視障者學習不同平臺的時間且

可一次找到所需資料，如執行有困難，各館亦應資源分享，在自己的網站提供其他館的資料供視障者利用。他表示：「每次要到不同的地方然後做一樣的動作，那每一個網站它長得又不一樣，…我能不能任何一個地方，都能夠去找到我要的書？…也許叫做，資源共享吧！…比方說～在彰師大去 download 你們【央圖】的東西，那紀錄一樣是你們的，因為是你們那邊做的這樣，…在每一個圖書館都可以找到其他圖書館的書。」(D5：681-685, 690-691, 699)。

7. 改善實體環境

2008 年曾至央圖臺灣分館參加研習活動的 D6 受訪者認為館外的無障礙環境仍有改善空間，他提出增設導盲設施，藉由門鈴聲音的引導，使館外的視障者能順利進入館內之建議。他說：「我覺得那個地方應該要鋪一個導盲的那個。反正你就是要讓人家可以感覺的到，那一條路線走過去就是你的門，現在沒有辦法，…還有就是門口喔，最好進門的地方有一個像我們那個盲人福利會啊，…好像上班就開始了，就有一個聲音在那邊引導喔，它好像幾秒鐘就會響一下，幾秒鐘就會響一下這樣子，是不是類似這樣子的東西，你們設計一下，這樣子人家要去找的時候，才不會有困難。」(D6：521-522, 524-530)。

(三) 央圖臺灣分館可新增的服務

央圖臺灣分館目前沒有提供，但視障者很需要，甚至願意付費的服務為何？由研究結果知悉，有 11 名受訪者表示滿足現有的服務或暫時沒有想到可以新增的服務項目；至於其他 12 名視障者期望圖書館新增的服務項目，可歸納為：擴大服務對象、製作便民手冊、提供資料查詢服務、提供資料重製服務、辦理讀書會、建置有聲書網站、加強國外交流等七項，茲整理如表 4-13 並分述如次：

表 4-13

央圖臺灣分館可新增的服務

新增的服務	受訪者	人數
1. 擴大服務對象	A2、C5、D2	3 人
2. 製作便民手冊	A3	1 人
3. 提供資料查詢服務	B4、C1、D5	3 人
4. 提供資料重製服務	C2、D3	2 人
5. 辦理讀書會	B1、D2、D5	3 人
6. 建置有聲書網站	D7	1 人
7. 加強與國外交流	B2	1 人

1. 擴大服務對象

有 3 名受訪者建議將有視力問題，但未達申請身心障礙手冊標準之民眾（包括老年人），納入服務對象。例如：A2 受訪者建議把有視力問題但未達領身心障礙手冊標準的民眾，如高度近視者，納入服務對象，增加服務族群與服務人口後，較能引起上級機關的重視，編列更多的預算嘉惠視障者，他認為：「假如把有視覺有障礙的～那個國民，因為好幾百萬人，…就表示需求就很多了對不對！…需求出現以後教育部可能會重視這個問題，當他重視這個問題的時候，就比較多的預算可以來做有聲書，盲人剛好藉由這個便車得到更多有聲書的閱讀機會啦！……把視覺障礙有問題的一般國民的那一塊怎麼樣能融入的話，我覺得視障者會在這個情況之下得到更多機會，讀到更多的書。」(A2：390, 392-395, 399-400)；D2 受訪者亦建議圖書館應加強有視力問題的中老年人服務，他認為：「對於這些中老年【失明】可能服務上面可能如果就是可能加強一點，他們會需要比較多的幫助…因為這些人都是～後來糖尿病導致的，他們失明以後發現到完蛋了，又已經老了，要學點字又不可能…他們也不知道有盲人圖書館這類的事情…讓他們知道說…最起碼還可以借個錄音帶聽聽的話…應該對他們會有蠻大的幫助。」(D2：402-403, 409-414)。

2. 製作便民手冊

由於 A3 受訪者不會使用電腦，故希望圖書館製作包含各種生活資訊之便民手

冊，提供電子版或紙本給視障者使用，讓不會使用電腦的視障者，也能藉由點字版手冊即時查詢所需資訊。她自述：「如果便民手冊，以電子書或是什麼方式來的喔！…因為它那個便民手冊內容很多對不對，你要不管市議員啊，還要我們臺北區的什麼遊樂什麼，還有什麼你不一定什麼什麼時候用得著，但是你需要的時候，你就會去翻，譬如說你要清潔隊的電話，或是你要處理什麼重的傢俱啊！或者電器啊什麼，就是說有的話，只要進去查就查得到。」(A3：421-423, 440-442)。

3. 提供資料查詢服務

受訪者建議的資料查詢服務內容包括：電話查詢服務及視力協助員二種方式。電話查詢服務方面，受訪者期望圖書館能提供不限範圍之資料查詢服務，只要視障者有需要，透過電話，圖書館皆能即時提供所需資料。例如：不會電腦的B4受訪者表示：「可不可以～請你們幫我查一點什麼資料啊！…因為像我們這樣沒有電腦的人一定很多，有時候他在外面就不見得方便，這個網路上現在，像醫療網站，幫忙查詢資料，…財經資訊、或者說生活資訊、臨時想要…我現在想要的資料可以服務一下…」(B4：614-618, 620-622)。

視力協助員方面，係指視障者到館後，能藉由視力協助員報讀一般明眼圖書目錄，篩選所需資料，並協助將視障者所需內容報讀錄成錄音帶，提供視障者利用。D5受訪者他說：「我事實上是需要那個視力協助員，…比方說像你們有參考組啊那種，那他就可以按照他的專業來做個判斷，找到這本是在哪裏會有這種書，那就帶著我去，那去了以後現場拿下那一些書下來然後唸目錄給我聽，看看這裏面是不是有我要的，那如果有的話…可能蒐集個幾本，那到你們那邊的閱讀室…裏面去，那有人，就是針對我要的那幾頁，然後唸給我，唸給我聽就把它錄下來，然後就帶回家了…」(D5：555-556, 567-573)。

4. 提供資料重製服務

部分視障者需要閱讀一般明眼圖書或資料時，會付費委託視障服務機構重

製，例如：掃描轉成電子檔、聲音檔或列印成點字資料，故 D3 受訪者建議央圖臺灣分館提供資料重製服務並採用使用者付費的原則，以嘉惠有此需要的視障者，她說：「有些視障者他們支付過高的費用去掃描一本書，確實是，確實是負擔不起的啦！…那其實是不是以圖書館的角色來講，是不是可以提供給視障者更多可能性，就是說，除了借書，那他可以擁有他自己所需要的工具書，那當然這些書…那你掃出來之後，是不是可以共用，別人要借也可以借、別人要印也可以印，那當然如果說，支份部份啊，支付部份費用我覺得是合理的…」(D3：335-337, 347-352)。

5. 辦理讀書會

辦理讀書會等推廣活動亦為受訪者希望央圖臺灣分館可以增加的服務項目。例如：D2 受訪者由於經常上網利用資源故較少利用圖書館，但他也表示由於網際網路的方便性，會減少視障者外出的機會，故建議央圖臺灣分館可以辦讀書會等活動，吸引視障者走出戶外。他自陳：「盲人有的有電腦以後生活的水準，就是水平已經變得很高了…就是因為這樣他們可能更縮在家裡不出來，因為他不出來也可以去買東西也可以幹嘛，對他們來講比較缺乏的是活動性的東西耶！就像你們串珠班，或是…甚至帶他們出去走走他們會比較樂意的接受這樣的東西。…我覺得類似這樣的活動，或者是說讀書會或者讀書有獎徵答這幾種東西…」(D2：445-449, 454-455)。

6. 建置有聲書網站

與錄音帶相比，數位有聲書品質較穩定，不會有錄音帶斷帶或聽不清楚等問題，故喜愛有聲書的 D7 受訪者建議央圖臺灣分館建置有聲書網站，提供即時性的隨選下載，並可節省圖書郵寄等候的時間。他說：「我那時候最大的困擾就是在等書。所以，我覺得比較好的改善就是做一個有聲書的網站，就直接可以在線上聽，甚至下載回來聽，比較即時性的選，我現在馬上要聽，我馬上可以上網選，也不用打電話借了，然後又不會有斷帶、不清楚，因為數位的它品質就比較穩定。」(D7：

175-178)。

7. 加強與國外交流

目前國內提供視障服務的圖書館，隸屬不同主管單位，館際之間橫向聯繫不易，亦未訂定與國外視障圖書館合作機制，因而缺乏互相觀摩與交流的機會，也限制了視障者利用國外圖書館的管道。故 B2 受訪者認為國內視障圖書館：「跟那個國外的那個交流還不夠。…我曾經看過一個報導，它們說要借點字圖的時候，或是說借些點字書籍的時候，可以從網路上直接…到那個英國皇家圖書館去借，甚至美國的那個國家圖書館都可以…它是希望圖書館對圖書館，…就是說跟那個國外的那個圖書館那樣連線之後的話，…就是說資源可以共享，可以與國外這樣連線。」(B2：362-371)。

二、央圖臺灣分館扮演的角色

(一) 沒有央圖臺灣分館的影響

依據訪談分析，有多達 19 位受訪者認為沒有央圖臺灣分館的服務，會對其造成生活上或精神上的影響，顯示該館對視障者而言，確實有其存在的價值。但也有 4 位受訪者認為還有其他資源（例如：網路或其他圖書館）可資選擇及利用，故影響不大。訪談結果也顯示，所有 23 位受訪者中，雖有 7 位受訪者 2007 年於央圖臺灣分館並無借閱紀錄，然其中只有 2 位受訪者表示沒有央圖臺灣分館的服務，不會有太大影響，顯示對不常使用央圖臺灣分館的受訪者而言，央圖臺灣分館仍有其重要性。本研究整理受訪者意見如表 4-14 並分述如次：

表 4-14

沒有央圖臺灣分館對視障者的影響

影響層面	影響	受訪者	人數
生活層面	獲取知識	A1、A5、A6、B2、B3、B5、C2、D1、D2、D4、D6	11 人
	休閒娛樂	C1、C4	2 人
精神層面	感到痛苦	C5	1 人
	感到空虛	A4、B1、C3	3 人
	感到失落	A2	1 人
	感到恐懼	D5	1 人
沒有太大影響		A3、B4、D3、D7	4 人

1. 生活層面的影響

對部分視障者而言，沒有央圖臺灣分館的服務，會減少資料來源、追求知識及休閒娛樂的管道，例如：常上網找資料的 74 歲 D4 受訪者，即使 2007 年未向央圖臺灣分館借閱圖書，然詢問沒有視障資料中心對他的影響時，他回答：「在我們獲得知識上面，就會有些阻礙啊！…如果沒有圖書館當然會造成很大的不方便啊，這是絕對的嘛！…就像本來沒有電腦的，現在有了電腦如果現在電腦又沒了的時候，你想想看那是一個什麼感覺，對不對？」(D4：592, 601-603)；退休在家，喜歡聽有聲書的 83 歲的 C1 受訪者，他認為：「沒有的話就很困擾了。…追求知識啊，像你剛才講的消磨時間啊，都沒這個機會了…」(C1：368, 370)；同樣退休在家，喜歡聽有聲書及閱讀點字書的 C4 受訪者，希望有更多的視障圖書館提供資料，她說：「沒有書借，我就很不方便…沒有書看，很難打發日子咧！現在我不工作了，很難發日子ㄌㄟ，有書讀比較好耶…」(C4：573, 583-584)。

2. 精神層面的影響

除生活上的影響之外，沒有央圖臺灣分館的服務，亦會影響 6 名受訪者之精神層面。受訪者提及沒有央圖臺灣分館的服務，其精神生活會感到痛苦、空虛、失落或恐懼。例如：將央圖臺灣分館視為生活一部分的 C5 受訪者，他認為沒有央圖臺灣分館的服務：「那跟我的手錶不動一樣痛苦，手錶其實不重要，但是沒有時

間，沒有手錶，那個心裏上有一個很大的疙瘩，不好過，很難想像耶！因為那已經是你生活的一部分，現在沒有了，那會很不舒服、很難過，事實上，那個很難過的層面會超過實質的層面，那個你有的東西你再失掉了，很痛苦，因為那等於是我生活的一部分了。」(C5：501-506)；B1 受訪者則表示沒有央圖臺灣分館的服務：「我精神生活上就很空虛了，就會，人生就是，就真的就是黯淡無光了。」(B1：328-329)。

此外，A2 受訪者認為沒有央圖臺灣分館，除少了館員的服務及資料的提供外，精神上面也會有失落感，他說：「我當然會覺得很有失落感，不只你們的服務啊！那裏面還有很多我們書啊！」(A2：415-416)；自國小時期便常利用央圖臺灣分館借書的 D5 受訪者，因網路的便利性改成上網找資料，但仍會至央圖臺灣分館網站下載數位點字書，他認為沒有央圖臺灣分館除了沒有新書可以取得外：「對我的最大的影響就是，確定有一個地方，從此以後我不再會有新的書可以從那邊取得。…如果要講那個層級位階最高當然是你們那邊，所以，你們那邊如果沒有的話，不太能夠想像其他地方真的能夠補～補那個不足，…我現在找不到的書，如果沒有再製作新的書的話，代表五年後我一樣找不到。那，可怕的事情在這裡，不是說一定要做最新的書，我覺得是那種，停滯的感覺很可怕…」(D5：661-662, 666-668, 673-675)。

3. 沒有太大影響

A3 受訪者認為雖然少了一個管道借書，但不致於影響太大，因為還有其他圖書館及網路資源可利用。她說：「就是少了一些，少一個管道借書囉！…一方面現在是提供的單位多啦！一方面就是說現在那個什麼，給我很大方便啊！在網路上一抓，然後灌音樂，然後依次可以容納好多資料，…當然有是最好啦！沒有，不知道。」(A3：471, 476-479)；2007 年沒有利用視障資料中心服務的 D7 受訪者認為在學生時代會有很大的影響，但現在因可以利用網際網路取得資料，故影響不大。他說：「在過去，如果在國高中時候，可能真的會影響很大，少了一個很

大宗的書的來源，那時候就會很困擾，因為沒有書，等於就要再去重新適應沒有書的生活或書減少的生活。那因為現在我們都已經比較習慣用電腦，用另外一種方式去讀書了，所以到目前為止倒是還好。」(D7：198-202)。

由前述受訪者意見可知，央圖臺灣分館僅為其資料來源的管道之一，並非具有不可替代性，因為還有其他圖書館以及網際網路等不同資源可供選擇。然自 A2 及 C3 受訪者的訪談內容中，可窺知央圖臺灣分館對其重要的原因係因出版想要的有聲期刊及服務佳之故，例如：A2 受訪者認為視障資料中心每月定期出版《讀者文摘》有聲書，對其精神勵志方面很重要，故：「沒有你們的服務，讀者文摘要怎麼辦？」(A2：416)；認為央圖臺灣分館館員服務很好的 C3 受訪者則自述：「在我這一生裏面如果沒有你們的話，那我可能真的是很難捱喔！我覺得你們可以說你們中央圖書館可以說是我所知道的，我所感覺是最好的。」(C3：555-556)。由上顯示，央圖臺灣分館視障資料中心可再發展具有特色的服務，以增加視障者想要利用的動機並提升其對視障者的重要性。

(二) 視障者想從央圖臺灣分館獲得的幫助

視障者最想從央圖臺灣分館獲得的幫助，可分為：生活（獲取知識、解決問題、教育子女及休閒娛樂）及工作（獲取知識、增加與客人聊天話題及獲得工作機會）二方面，茲整理如表 4-15 並分別敘述之：

表 4-15

視障者想從央圖臺灣分館獲得的幫助

幫助層面	幫助	受訪者	人數
生活方面	獲取知識	A2、A4、A5、B2、B3、B4、B5、C1、C2、C3、D2、D3、D5、D6	14 人
	休閒娛樂	A1、C5、D1、D4、D7	5 人
	教育子女	A3、A4、A6、B5、C5	5 人
	解決問題	C5	1 人
工作方面	獲取知識	A6、C4、D1	2 人
	增加聊天話題	C4	1 人
	獲得工作機會	B1	1 人

1. 生活方面

受訪者最想從央圖臺灣分館提供的視障資料，來滿足其獲取知識、休閒娛樂、教育子女、及解決問題等四方面的需求。

(1) 獲取知識

視障者認為央圖臺灣分館提供的視障資料，對其獲取知識有很大助益。例如：A4 受訪者表示央圖臺灣分館：「最大的幫助應該是提供我們知識，然後也滿足我們個人的興趣。」(A4：526-527)；B5 受訪者指出：「因為有圖書館，所以你在知識的獲得啊！其實都是從圖書館的書裏面來的，因為我們真的就是看不到嘛！你要去外面拿一書來看，看也看不到啊！所以真的還是需要這個圖書館這樣子。」(B5：378-380)。

(2) 休閒娛樂

有 5 位受訪者提及央圖臺灣分館視障資料的提供，可滿足其休閒娛樂的需求。學生時代喜歡借閱武俠小說的弱視 D7 受訪者表示，央圖臺灣分館提供的有聲書對他最大的幫助為：「可以讓我可以很輕鬆的讀書。因為我們一樣可以看，只是看眼睛會比較容易累、比較吃力，有聲書可以讓我躺著也可以看，閉著眼睛也可以看，邊刷牙也可以看，走來走去，不用一直坐在那個地方。」(D7：204-207)；C5 受訪者除了教育子女的需要外，為了休閒娛樂的目的，也會想要利用央圖臺灣分館，他說：「一般社會盲胞，我們也有我們的需求，看看休閒、輕鬆和諧的、不用太花腦筋的，就是輕鬆的書看一看…」(C5：513-515)。

(3) 教育子女

5 位育有子女的受訪者提及央圖臺灣分館視障資料的提供，對其教育子女有幫助。例如：A3 受訪者認為視力的限制，會阻礙其子女的教育，故央圖臺灣分館提供的親子讀物，有助其與子女共讀。她說：「因為我們看不到喔！對小孩在教育上面當然有一點那個缺失啦！…像我之前有一本《兒童讀唐詩》，有

一些親子可以一起用的…能跟小朋友一起讀書的話那也是滿好的。」(A3：490-492, 497-498, 511)。

(4) 解決問題

C5 受訪者認為藉由查詢央圖臺灣分館的資料，可以協助其解決生活上的疑問，他說：「我有問題我找書嘛，找資料。…我的周遭我碰到什麼難題，我第一步我不一定會怎麼解決，到最後可能也是圖書館的資料比較多，我不懂我再問別人，可能他也不懂，最後可能也就是圖書館啦！」(C5：533-536)。

2. 工作方面

有 4 名受訪者提及央圖臺灣分館對他們在工作上的幫助包括：獲取知識、增加與客人聊天話題、及獲得工作機會。例如：D1 受訪者雖是學生，但其打工經驗豐富，利用央圖臺灣分館資料的目的是為了工作之需，其次才是休閒娛樂。他自述：「如果說需要資料可以找資料，那如果需要娛樂～就可以打發時間…工作需要～比較是佔大部分…」(D1：297-298, 302)；C4 受訪者則表示央圖臺灣分館對她最大的幫助在於增加知識、以及與客人聊天的話題，她說：「它可以幫助我了解很多事情啊！…那這樣就有話跟客人講，不會讓客人覺得你們視障者就沒有用，什麼都不懂…」(C4：598, 601-602)；從事音樂工作且喜愛閱讀的 B1 受訪者認為，央圖臺灣分館能提供的最大幫助便是讓他有機會可以在央圖臺灣分館工作。他說：「我最希望就是能夠在圖書館找到一個工作…因為這個我沒有什麼特別的工作，我工作是教音樂，是很不固定，而且是很辛苦的…」(B1：332, 346-348)。

(三) 央圖臺灣分館扮演的角色

央圖臺灣分館對視障者扮演的角色究竟為何？依據訪談結果得知，對受訪者而言，央圖臺灣分館扮演的角色有：知識的寶庫／資料庫／字典、老師／朋友、場所／學校、生活的一部分、精神支柱、重要管道之一等六方面，茲整理如表 4-16 並分述如次：

表 4-16

央圖臺灣分館扮演的角色

角色	受訪者	人數
知識的寶庫／資料庫／字典	A1、A2、A3、B5、C1、C2、D1、D2、D4、D5	10 人
老師／朋友	A6、C2、C3、D7	4 人
場所／學校	B2、D6	2 人
生活的一部分	B3、B4、B5、C4、C5、D3	6 人
精神支柱	A4、B1	2 人
重要管道之一	A5	1 人

1. 知識的寶庫／資料庫／字典

有 10 位受訪者認為央圖臺灣分館是提供資料的來源之一，並以知識的寶庫、資料庫、及字典來形容央圖臺灣分館扮演的角色。例如：C2 受訪者表示央圖臺灣分館所扮演的社會角色非常重要，他認為圖書館：「就是盲人的精神食糧、寶庫。…如果圖書館能夠儘量推展這些好書，我們的國民也喜歡，這對我們的文化建設，對我們的社會風氣，我想這都是一個好的精神食糧。圖書館是國家三個寶貝中的一個…第一個是大學，培養人才，第二個是圖書館，知識的寶庫，第三個是博物館，保存我們祖先文化歷史的遺產。…所以你們的社會角色，非常寶貴，非常重要，也很辛苦啊！」(C2：316, 318-324)。

常利用央圖臺灣分館查詢工作方面資料的 D1 受訪者表示央圖臺灣分館對他來說扮演的角色為：「資料庫的角色啊！」(D1：352)；B5 受訪者認為央圖臺灣分館除像知識的寶庫，在遇有問題需要解答時，便能打電話向館員諮詢之外，亦認為館員的諮詢服務很像字典，她描述：「就像我們的字典一樣啊！真的就是不會就打電話來問，像一本字典或是一個寶庫一樣啊！真的你有什麼困難跟他們【館員】講啊！什麼需要啊！跟他們講，他們能幫的就會幫我們。」(B5：388-389)。

2. 老師／朋友

有 4 名受訪者將央圖臺灣分館扮演的角色比喻為老師或朋友。例如：C3 受訪者亦認為央圖臺灣分館既像老師，又像朋友，對他來說非常重要，他說：「非常重要，除了我太太以外。…應該可以講它是亦師亦友吧，它是我常識、知識啊，也是我生活上的朋友啊！我可以在裏面得到很大的樂趣啊！對不對？要不然二十幾個年頭你要怎麼過？」(C3：598, 600-602)；D7 受訪者則形容央圖臺灣分館像是可以二十四小時陪伴的朋友，他說：「它讓我每一分每一秒都有事做，像是 24 小時陪著我的朋友一樣，就是我一有空的時候我就會聽書，不會發呆、虛度時光或不知道要幹嘛，或是躺著睡覺，…它等於讓我每一個空閒的時間都有事做，都可以很充實。」(D7：212-214, 217)。

3. 場所／學校

央圖臺灣分館除扮演老師及朋友的角色外，亦有受訪者描述像是學校，為提供良好讀書環境及設備的場所。例如：D6 受訪者認為圖書館像是學校，典藏的圖書如同老師一樣，他說：「圖書館我覺得就好像喔，是一個學校嘛！那那些書本，就等於是我們的老師…」(D6：615-616)；B2 受訪者則認為央圖臺灣分館：「對我來講是…資料的一個來源啦！也是提供我就是說良好讀書的一個環境啦！還有提供我…比較優質的那種設備的一個場所。」(B2：418-419, 421)。

4. 生活的一部分

訪談結果顯示，有 6 位受訪者認為央圖臺灣分館是其生活的一部分，有助其增加知識、提供資訊、及休閒娛樂。央圖臺灣分館如何成為視障者生活的一部分？B4 受訪者對此有較詳細的描述。B4 受訪者認為央圖臺灣分館可以滿足其日常生活所需的資訊和消遣娛樂的需求，故對她而言非常重要，她說：「盲人圖書這個資源是很大的幸福的資源，因為我們自己看不的，看的到的有限，那因為有這些圖書資料的提供，所以讓我們…在生活中，食衣住行也好，生活的必需裏，你需要很多不同的資訊，…你也有許多消遣的書籍可以看，那也許你也有許多應用類的書可以看，我想這個是我們生活中必須的東西，所以非常的～非常的重要啦！一定

必須一直保存下去。」(B4：628-636)；由於央圖臺灣分館為提供 B3 受訪者知識、常識、及休閒娛樂的管道，故她認為圖書館：「非常重要，因為可以增加我的知識、常識，然後生活方面譬如我想讀一點書啦！或者聽一點什麼，我都可以聽見，對我來說是非常重要的。…對我來講就是我生活來源，嗯～生活能源的一部分啦！」(B3：481-482, 494)。

5. 精神支柱

有 2 位受訪者認為央圖臺灣分館是其精神支柱。例如：認為央圖臺灣分館在協助提供子女教育資訊及個人心靈慰藉有助益的 A4 受訪者自述：「圖書館的存在對我來講，不管教育兒女，還是說對我自己本身喔，真的是很好。如果沒有圖書館，可能我的心境，我的人生大概就不是這麼過。…它是精神支柱嘛！」(A4：390-392, 531)；B1 受訪者表示：「圖書館在我這個生活當中，除了維持生命以外的物質的事情以外，幾乎是佔了絕大，最重要的一個精神的食糧就對了，精神的支柱。」(B1：339-341)。

6. 重要管道之一

A5 受訪者認為央圖臺灣分館的重要性僅次於電子報，原因為電子報每日即時更新，相較之下，圖書館較沒有急迫性。由此顯示，網路資源的即時性對部分視障者來說，重要性更高於圖書館。A5 受訪者她說圖書館：「重要性僅次於電子報…它每天更新啊，就比較快，它變成每天都要做的事。…像 PC Home 跟 YAHOO 都會出的那一種電子報，雜誌類的…每天背單字幾乎都用的上…【圖書館】因為急迫性沒有那麼大，我就可以慢慢來。」(A5：327-373)。

三、小結

(一) 視障者對央圖臺灣分館服務的期望

本研究以央圖臺灣分館視障資料中心對視障者來說最重要的服務、應加強的服務、及可新增的服務等三個部分，藉以探討視障者對央圖臺灣分館服務的期望，

歸納訪談結果如下：

1. 對視障者來說最重要的服務

央圖臺灣分館對視障者來說最重要的服務為館藏借閱、館員服務、及電腦設備提供等三項，其中又以有聲書及數位點字書之館藏提供，有較多受訪者提及。

2. 應加強的服務

視障者認為央圖臺灣分館應加強的服務包括：館藏、軟硬體、加快郵寄速度、調整借閱規定、延長開放時間、加強館際合作、及改善實體環境。其中有 12 名受訪者認為最應加強的服務為館藏部分，包括：加強館藏發展、增加館藏數量、增加館藏新穎度、提升館藏品質、減少館藏加工等；軟硬體設備的改善亦有不少受訪者提及，例如：數位點字書網站提供查詢功能、購置音樂軟體、改進盲用電腦設備、重新設計有聲書郵寄盒及更新郵包等，均為視障者期望改善的項目。

訪談顯示，全盲者及弱視者對服務良窳的看法會因視障程度有所不同，不同視障者對郵寄速度及是否調整借閱規定意見相左；此外，有 9 名受訪者表示滿意現有的服務或暫時沒有想到應該要加強的服務。

3. 可新增的服務

視障者期望央圖臺灣分館可新增的服務包括：擴大服務對象（將有視力問題，但未達申請身心障礙手冊標準之民眾納入服務對象）、製作便民手冊（提供電子版或紙本版生活資訊）、提供資料查詢服務（電話查詢服務及視力協助員）、提供使用者付費的資料重製服務、辦理讀書會、建置有聲書網站、加強國外交流等；其中亦有 11 名受訪者表示滿足現有的服務或暫時沒有想到可以新增的服務項目。

（二）央圖臺灣分館對視障者而言扮演的角色

茲以沒有央圖臺灣分館的影響、視障者想要從央圖臺灣分館獲得的幫助、及央圖臺灣分館對視障者而言扮演的角色等三個部分歸納訪談結果。

1. 沒有央圖臺灣分館的影響

依據訪談結果得知，沒有央圖臺灣分館的服務，會對 19 名視障者造成生活上或精神上的影響，生活層面影響包括：減少資料來源、追求知識、及休閒娛樂的管道；精神層面影響包括：會感到痛苦、空虛、失落或害怕，顯示該館對視障者而言，確實有其存在的意義。然在訪談過程亦發現，有 4 名受訪者認為還有網路或其他圖書館等資源可供利用，故沒有央圖臺灣分館對其影響不大。

2. 視障者想要從央圖臺灣分館獲得的幫助

視障者最想從央圖臺灣分館獲得的幫助可分為：生活（獲取知識、休閒娛樂、教育子女、及解決問題）及工作（獲取知識、增加與客人聊天話題、及獲得工作機會）二方面。

3. 央圖臺灣分館對視障者而言扮演的角色

央圖臺灣分館扮演的角色有：知識的寶庫／資料庫／字典、老師或朋友、場所／學校、生活的一部分、精神支柱、重要管道之一等六方面。

綜上所述，央圖臺灣分館對視障者主要的功能在於提供資料、獲取知識、及休閒娛樂，對其生活、工作、及精神上均有其重要性，此外，網路資源對部分視障者來說，已逐漸取代圖書館扮演的角色，故該館仍應再發展具有特色的服務，以增加視障者利用的動機並提升對視障者的重要性。

第五章 問卷調查結果分析

本章針對問卷調查結果進行分析，共分為六節：第一節為問卷調查對象的個人資料分析；第二節為視障者利用央圖臺灣分館的動機與經驗；第三節為視障者利用央圖臺灣分館所遭遇的障礙與對策；第四節為視障者對央圖臺灣分館的期望、及央圖臺灣分館扮演的角色；第五節則分析研究對象與央圖臺灣分館之相關統計檢定結果；第六節就問卷研究結果與相關文獻進行比較，以下分述之。

第一節 研究對象背景資料分析

研究對象個人背景的描述，係依受測者回答的資料加以分析，包括：性別、年齡、視力狀況、致盲原因、是否學習點字、學歷、職業、經濟狀況、居住地區、生活情況、使用網路頻率、閱讀媒體型式等 12 個問項。茲以次數分配及百分比統計，分述各項統計結果（表 5-1）。

本次問卷調查樣本中，「男性」讀者占 56.4%，「女性」讀者占 43.6%；「全盲者」占 75%，「弱視者」占 25%；「先天」視障者占 57.1%，「後天」視障者占 42.9%；曾「學習點字者」占 88.6%，「未學習點字者」占 11.4%。由上可知，使用央圖臺灣分館之視障者多曾學習過點字，視力狀況為全盲者較多，致盲原因為先天造成者較多。

年齡方面，以「40-49 歲」區間人數最多，占 31.4%、其次為「50-59 歲」，占 22.1%，「19 歲以下」及「60 歲以上」最少，各占 5%及 2.5%。「19 歲以下」年齡區間，包含 3 名 12 歲以下兒童（2 名 9 歲、1 名 12 歲）。

研究對象教育程度，集中於「高中（職）」及「大學」，各占 42.1%及 32.9%；職業方面，以「按摩業」最多，占 45%，其次為「學生」13.2%及「公教人員」12.1%，以「退休人員」最少，占 0.7%；經濟狀況方面，月收入以「1 萬元-3 萬元」者居

多，占 53.6%，月收入平均數為 19,946 元，與 2008 年國民每月平均所得 40,151 元（行政院主計處，2009）相比，收入明顯較低。

表 5-1

央圖臺灣分館視障者人口統計變項分析表

變項	人數 N=280	百分比%	排序
性別			
男性	158	56.4	1
女性	122	43.6	2
年齡			
19 歲以下	14	5.0	5
20-29 歲	51	18.2	4
30-39 歲	58	20.7	3
40-49 歲	88	31.4	1
50-59 歲	62	22.1	2
60 歲以上	7	2.5	6
視力狀況			
全盲	210	75.0	1
弱視	70	25.0	2
致盲原因			
先天	160	57.1	1
後天	120	42.9	2
學習點字			
是	248	88.6	1
否	32	11.4	2
學歷			
國小及以下	8	2.9	4
國中	42	15.0	3
高中（職）	118	42.1	1
專科	8	2.9	4
大學	92	32.9	2
研究所	12	4.3	5

變項	人數 N=280	百分比%	排序
職業			
按摩業	126	45.0	1
學生	37	13.2	2
公教人員	34	12.1	3
點字校對人員	28	10.0	4
無	23	8.2	5
自由業	16	5.7	6
工商服務	8	2.9	7
家管	6	2.1	8
退休人員	2	0.7	9
經濟狀況（月收入）			
無收入	47	16.8	2
1 萬元以下	29	10.4	4
1 萬元-3 萬元	150	53.6	1
3 萬元-5 萬元	40	14.3	3
5 萬元以上	14	5.0	5
居住地區			
大臺北地區	158	56.4	1
北部地區	49	17.5	2
中部地區	36	12.9	3
南部地區	31	11.1	4
東部地區及其他	6	2.2	5
生活狀況：與親友同住			
是	174	62.1	1
否	106	37.9	2
使用網路頻率			
每天上網	113	40.4	1
2-3 天上網一次	28	10.0	4
每週上網一次	17	6.1	5
每月上網 1-2 次	3	1.1	6
很少上網	51	18.2	3
從不上網	68	24.3	2

從問卷統計得知，使用央圖臺灣分館之視障者多居住於「大臺北地區」（56.4%），其次居住於「北部地區」17.5%、「中部地區」12.9%及「南部地區」11.1%，顯示地理位置愈往南，有使用人數愈少之情形。

是否獨居方面，「和親友同住者」占 62.1%，「獨居」之視障者占 37.9%；使用網路頻率方面，以「每天上網」之視障者居多，占 40.4%，「從不上網」或「很少

上網者」亦為數不少，各占 24.3%及 18.2%，顯示視障者使用網路之頻率相當分歧。

依內政部統計處（2009）公布之 2008 年身心障礙者相關統計指出，國內視障者人口共計 55,569 人，重度（全盲）視障者占視障人口 38.1%、中度及輕度視障者占 61.9%；先天視障者占 12.1%，後天視障者占 87.9%；60 歲以上視障老年人所占比例達 61.3%。由上顯示，使用央圖臺灣分館的視障者其視力狀況、致盲原因、及年齡皆與國內實際視障人口所占比例有所差異，推測可能原因係全盲者較仰賴視障圖書館或視障服務機構所提供的資料與服務，弱視者因有部分視力，可利用一般圖書館做為取得資料與服務的管道之一；至於央圖臺灣分館後天失明讀者及 60 歲以上視障老年人讀者較少之原因，可能係視障老年人多為後天失明者，並未學習點字或有利用視障圖書館之習慣，甚至不知道有視障圖書館或視障服務機構可加以利用，故視障老年人為央圖臺灣分館有待開發及服務的潛在讀者群。茲整理本問卷研究對象與內政部統計處公布之 2008 年視障者相關統計加以對照，如表 5-2 所示。

表 5-2

本研究受測者與內政部統計處之視障者統計比較表

人口變項	比較 本研究（2009）		內政部統計處（2009）	
	人數 N=280	百分比 %	人數 N=55,569	百分比 %
性別				
男性	158	56.4	29,232	52.6
女性	122	43.6	26,337	47.4
年齡^a				
19 歲以下	14	5.0	1,599	2.9
20-39 歲	109	38.9	19,888	35.8
40-59 歲	150	53.6	34,083	61.3
60 歲以上	7	2.5		
視力狀況				
全盲	210	75.0	21,192	38.1
弱視	70	25.0	34,377	61.9
致盲原因				
先天	160	57.1	6,708	12.1
後天	120	42.9	48,861	87.9

註：^a 年齡：分類以本研究為準，內政部統計處之年齡區間為 17 歲以下、18-59 歲、60 歲以上。

視障者常用的閱讀媒體型式方面(表 5-3)，以使用「錄音帶」62.5%、「數位有聲書」60.4%、及「網路資源」43.9%者最多，使用「數位點字書」26.4%最少。由此得知，受測者較常用有聲載體及電腦網路做為閱讀媒體，「紙本點字書」及「數位點字書」使用人數較少。此外，問卷原問項中之「數位有聲書」包括 MP3 及 DAISY 格式，然因無受測者使用 DAISY 格式有聲書，故本問卷結果省略此型式，由此顯示，DAISY 格式有聲書仍有待推廣。

表 5-3

視障者常用的閱讀媒體型式

視障者常用的閱讀媒體型式(複選)	人數 N=280	百分比%	排序
錄音帶	175	62.5	1
數位有聲書(MP3)	169	60.4	2
網路資源	123	43.9	3
電腦文字檔	113	40.4	4
有聲 CD	107	38.2	5
紙本點字書	100	35.7	6
數位點字書	74	26.4	7

由視障者使用央圖臺灣分館頻率與常用閱讀媒體型式交叉分析(表 5-4)可知，2005~2007 年累計借閱次數 18~35 次之受測者，使用「數位有聲書(MP3)」占 24.9%、使用「電腦文字檔」的人數占 23%，分別多於累計借閱次數 72 次以上、36~71 次以上受測者使用「數位有聲書(MP3)」(8.3%、24.2%)、「電腦文字檔」(4.4%、15%)所占比例。此外，累計借閱次數少於 17 次之受測者，使用「數位有聲書(MP3)」占 40.2%、「網路資源」占 52.8%、「電腦文字檔」占 57.5%，不僅多於使用「錄音帶」者所占比例 32.6%外，其他三組(累計借閱次數 72 次以上、36~71 次以上、及 18~35 次以上)之受測者使用「數位有聲書(MP3)」、「網路資源」、及「電腦文字檔」所占比例。

由上述分析顯示，2005~2007 年借閱頻率少於一個月一次者(三年累計借閱次數 18~35 次、少於 17 次)，可能因偏好使用網路資源及電腦文字檔，因而減少借閱

央圖臺灣分館實體視障館藏次數；另央圖臺灣分館目前尚未提供 MP3 格式之有聲書供視障者使用，亦可能因此造成部分受測者改向其他提供數位有聲書的圖書館（例如：清大盲友會）借用，以致減少借閱央圖臺灣分館資料次數，故央圖臺灣分館應考慮製作或購置數位有聲書（MP3）並充實視障網站內容，以增加視障者使用頻率。

表 5-4

視障者使用央圖臺灣分館頻率與常用閱讀媒體型式交叉分析表

視障者常用的閱讀媒體型式	人數 N=280	受測者分層（2005~2007 年累計借閱次數）			
		>72 次 %(N)	36~71 次 %(N)	18~35 次 %(N)	<17 次 %(N)
錄音帶	175	9.7 (17)	29.1 (51)	28.6 (50)	32.6 (57)
數位有聲書(MP3)	169	8.3 (14)	24.2 (41)	24.9 (46)	40.2 (68)
網路資源	123	7.3 (9)	21.1 (26)	18.7 (23)	52.8 (65)
電腦文字檔	113	4.4 (5)	15.0 (17)	23.0 (26)	57.5 (65)
有聲 CD	107	8.4 (9)	30.8 (33)	18.7 (20)	42.1 (45)
紙本點字書	100	12.0 (12)	27.0 (27)	22.0 (22)	39.0 (39)
數位點字書	74	6.8 (5)	14.9 (11)	25.7 (19)	52.7 (39)

表 5-5

視障者視力狀況與常用閱讀媒體型式交叉分析表

視障者常用的閱讀媒體型式	人數 N=280	全盲者			弱視者		
		% (N=280)	% (N=210)	N	% (N=280)	% (N=70)	N
錄音帶	175	49.3	65.7	138	13.2	52.9	37
數位有聲書(MP3)	169	76.9	62.9	130	13.9	55.7	39
網路資源	123	30.7	41.0	86	13.2	52.9	37
電腦文字檔	113	28.9	38.6	81	11.4	45.7	32
有聲 CD	107	28.9	38.6	81	9.3	37.1	26
紙本點字書	100	27.1	36.2	76	8.6	34.3	24
數位點字書	74	21.1	28.1	59	5.4	21.4	15

由視障者視力狀況與常用閱讀媒體型式交叉分析（表 5-5）可知，使用錄音帶及數位有聲書人數均超過全盲及弱視受訪者人數各二分之一以上比例，顯示全盲及弱視受訪者均偏好使用聽覺載體（錄音帶及數位有聲書）；「網路資源」及「電腦文字檔」等數位資源之使用人數，亦各占全盲受訪者人數 41%、38.6%，弱視受

訪者人數 52.9%、45.7%，顯示全盲及弱視者所使用閱讀媒體型式並無很大差異。

依視障者人口統計變項與常用閱讀媒體型式交叉分析（表 5-6）顯示，「男性」使用「數位有聲書（MP3）」比例占 34.6%最多，「女性」則以使用「錄音帶」者最多，占 28.6%；「男性」除使用「錄音帶」比例占 33.9%外，使用「網路資源」27.9%、及「電腦文字檔」25%情形亦不少，「女性」則以「數位有聲書（MP3）」25.7%、「有聲 CD」17.9%、及「紙本點字書」15.4%所占比例較高，由此可知，「男性」與「女性」受測者偏好使用的閱讀媒體型式有所不同。

年齡方面，「20-29 歲」受測者使用「數位有聲書（MP3）」比例占 12.1%、「網路資源」占 11.1%、「電腦文字檔」占 8.9%情形，均高於使用「錄音帶」8.2%所占比例；「30-39 歲」受測者使用「數位有聲書（MP3）」比例占 14.6%，高於使用「錄音帶」者所占比例 12.5%，由此可知，「20-29 歲」受測者較偏好使用數位媒體型式（數位有聲書、網路資源、電腦文字檔），「30-39 歲」受測者較偏好使用「數位有聲書（MP3）」。

學習點字方面，「未學習點字」者主要以「錄音帶」、「數位有聲書（MP3）」、「有聲 CD」為閱讀媒體，對於「紙本點字書」、「數位點字書」則無使用情形；至於「學習點字」者，每一類型閱讀媒體均有受測者經常利用。

學歷方面，「大學」教育程度受測者使用「數位有聲書（MP3）」比例占 20.4%、「網路資源」占 23.9%、及「電腦文字檔」占 23.2%情形，均高於使用「錄音帶」14.6%所占比例；「研究所」教育程度受測者使用「數位有聲書（MP3）」占 3.6%、「網路資源」占 2.9%、「電腦文字檔」占 3.2%、「數位點字書」占 2.1%情形，均高於使用「錄音帶」1.1%所占比例，由此可知，「大學」及「研究所」教育程度受測者較偏好使用數位媒體型式資源。

表 5-6

視障者人口統計變項與常用閱讀媒體型式交叉分析表

變項	錄音帶 %(N)	數位有聲 書%(N)	網路資源 %(N)	電腦文字 檔%(N)	有聲 CD%(N)	紙本點字 書%(N)	數位點字 書%(N)
合計	62.5 (175)	60.4 (169)	43.9 (123)	40.4 (113)	38.2 (107)	35.7 (100)	26.4 (74)
性別							
男性	33.9 (95)	34.6 (97)	27.9 (78)	25.0 (70)	20.4 (57)	18.6 (52)	16.4 (46)
女性	28.6 (80)	25.7 (72)	16.1 (45)	15.4 (43)	17.9 (50)	17.1 (48)	10.0 (28)
年齡							
19 歲以下	4.6 (13)	1.8 (5)	1.1 (3)	1.1 (3)	2.5 (7)	2.5 (7)	0.7 (2)
20-29 歲	8.2 (23)	12.1 (34)	11.1 (31)	8.9 (25)	7.1 (20)	6.1 (17)	6.1 (17)
30-39 歲	12.5 (35)	14.6 (41)	10.0 (28)	8.6 (24)	9.3 (26)	7.1 (20)	6.4 (18)
40-49 歲	18.9 (53)	16.8 (47)	12.1 (34)	13.2 (37)	10.0 (28)	11.8 (33)	8.6 (24)
50-59 歲	16.4 (46)	13.2 (37)	8.9 (25)	7.5 (21)	7.9 (22)	6.4 (18)	3.9 (11)
60 歲以上	1.8 (5)	1.8 (5)	0.7 (2)	1.1 (3)	1.4 (4)	1.8 (5)	0.7 (2)
視力狀況							
全盲	49.3 (138)	46.4 (130)	30.7 (86)	28.9 (81)	28.9 (81)	27.1 (76)	21.1 (59)
弱視	13.2 (37)	13.9 (39)	13.2 (37)	11.4 (32)	9.3 (26)	8.6 (24)	5.4 (15)
學習點字							
是	52.5 (147)	53.6 (150)	41.8 (117)	39.6 (111)	34.3 (96)	35.7 (100)	26.4 (74)
否	10.0 (28)	6.8 (19)	2.1 (6)	0.7 (2)	3.9 (11)	0.0 (0)	0.0 (0)
學歷							
國小及以下	2.9 (8)	1.4 (4)	0.4 (1)	0.4 (1)	1.4 (4)	0.4 (1)	0.4 (1)
國中	11.8 (33)	7.9 (22)	2.5 (7)	1.1 (3)	5.7 (16)	3.9 (11)	0.7 (2)
高中(職)	30.0 (84)	26.1 (73)	13.2 (37)	11.8 (33)	13.9 (39)	15.7 (44)	8.2 (23)
專科	2.1 (6)	1.1 (3)	1.1 (3)	0.7 (2)	1.4 (4)	0.7 (2)	0.4 (1)
大學	14.6 (41)	20.4 (57)	23.9 (67)	23.2 (65)	14.3 (40)	13.6 (38)	14.6 (41)
研究所	1.1 (3)	3.6 (10)	2.9 (8)	3.2 (9)	1.4 (4)	1.4 (4)	2.1 (6)
職業							
按摩業	31.4 (88)	24.6 (69)	11.4 (32)	7.9 (22)	13.9 (39)	12.1 (34)	2.5 (7)
學生	7.9 (22)	8.2 (23)	6.1 (17)	5.7 (16)	6.1 (17)	5.4 (15)	4.3 (12)
公教人員	5.4 (15)	7.5 (21)	9.6 (27)	9.6 (27)	6.4 (18)	6.1 (17)	6.1 (17)
點字校對人員	2.9 (8)	7.1 (20)	8.2 (23)	8.9 (25)	4.6 (13)	5.0 (14)	7.5 (21)
無	6.4 (18)	4.3 (12)	2.9 (8)	2.1 (6)	2.5 (7)	2.1 (6)	1.8 (5)
自由業	4.3 (12)	4.3 (12)	3.2 (9)	3.6 (10)	3.2 (9)	3.2 (9)	2.5 (7)
工商服務	1.4 (4)	2.1 (6)	1.4 (4)	1.4 (4)	0.4 (1)	0.4 (1)	1.4 (4)
家管、退休	2.8 (8)	2.1 (6)	1.1 (3)	0.7 (3)	1.1 (3)	3.9 (4)	0.4 (1)
經濟狀況(月收入)							
無收入	12.9 (36)	10.7 (30)	5.7 (16)	5.0 (14)	6.8 (19)	5.4 (15)	3.9 (11)
1 萬元以下	6.4 (18)	6.1 (17)	4.3 (12)	3.9 (11)	2.5 (7)	3.9 (11)	2.1 (6)
1 萬元-3 萬元	35.7 (100)	31.8 (89)	20.0 (56)	17.5 (49)	19.6 (55)	18.6 (52)	11.1 (31)
3 萬元-5 萬元	4.6 (13)	8.2 (23)	10.0 (28)	10.0 (28)	6.1 (17)	5.4 (15)	6.4 (18)
5 萬元以上	2.9 (8)	3.6 (10)	3.9 (11)	3.9 (11)	3.2 (9)	2.5 (7)	2.9 (8)
居住地區							
大臺北地區	28.2 (79)	31.8 (89)	30.0 (84)	30.4 (85)	18.6 (52)	21.4 (60)	17.9 (50)
北部地區	14.6 (41)	10.7 (30)	4.6 (13)	2.9 (8)	6.8 (19)	6.1 (17)	2.5 (7)
中部地區	9.3 (26)	8.9 (25)	4.6 (13)	4.3 (12)	6.1 (17)	5.0 (14)	3.6 (10)
南部地區	8.9 (25)	7.9 (22)	3.6 (10)	1.8 (5)	5.7 (16)	2.5 (7)	1.8 (5)
東部及其他	1.4 (4)	1.1 (3)	1.1 (3)	1.1 (3)	1.1 (3)	0.7 (2)	0.7 (2)

職業方面，「按摩業」受測者使用有聲資料情形，例如：「錄音帶」占 31.4%、「數位有聲書 (MP3)」占 24.6%、「有聲 CD」占 13.9%，高於其他資料媒體型式；「公教人員」及「點字校對人員」偏好使用「網路資源」、「電腦文字檔」、「數位有聲書 (MP3)」，使用「錄音帶」比例最低（各占 5.4%、及 2.9%）。由上顯示「按摩業」者較偏好使用有聲資料；此外，依表 5-3，視障者常用的閱讀媒體型式以「錄音帶」使用人數最多，占所有受測者 62.5%，然由表 5-6 可知，在所有閱讀媒體型式中，「公教人員」及「點字校對人員」較偏好使用數位媒體型式資源。

經濟狀況方面，收入「3 萬元-5 萬元」、「5 萬元以上」受測者使用「數位有聲書 (MP3)」、「網路資源」、「電腦文字檔」、及「有聲 CD」所占比例，均高於使用「錄音帶」所占比例（4.6%、2.9%）。由此可知，收入較高者，較偏好使用數位媒體型式資源。

居住地區方面，「大臺北地區」使用「數位有聲書 (MP3)」比例占 31.8%、使用「電腦文字檔」占 30.4%、使用「網路資源」占 30%，均高於使用「錄音帶」所占比例（28.2%）。由此可知，「大臺北地區」受測者較偏好使用數位媒體型式資源。

第二節 視障者利用央圖臺灣分館的動機與經驗

本節探討視障者利用央圖臺灣分館的動機與經驗，藉以了解視障者利用央圖臺灣分館的情形，以下分述之。

一、視障者利用央圖臺灣分館的動機

依表 5-7 統計，視障者利用央圖臺灣分館的動機主要以「滿足興趣／嗜好」57.1%居多，其次為「休閒娛樂」及「獲取知識」，各占 44.3%，「自我成長／肯定」占 21.1%。除上述目的外，其他資訊需求的滿足包括：「獲取醫療健康資訊」占

11.1%、「獲取工作資訊」占 8.9%、「獲取課業資訊」占 5%、「增加聊天話題」占 3.6%、「獲取旅遊資訊」占 3.2%；至於其他使用目的，例如：「尋求館員協助」4.3%、「獲取子女教育資訊」1.4%及「解答疑惑」1.1%，亦為受測者使用央圖臺灣分館的動機之一。

表 5-7
視障者利用央圖臺灣分館的動機

使用臺灣分館目的(複選)	人數 N=280	百分比%	排序	資訊需求
滿足興趣／嗜好	160	57.1	1	生活資訊
休閒娛樂	124	44.3	2	生活資訊
獲取知識	124	44.3	3	其他
自我成長／肯定	59	21.1	4	其他
獲取醫療健康資訊	31	11.1	5	醫療健康
獲取工作資訊	25	8.9	6	工作資訊
獲取課業資訊	14	5.0	7	課業資訊
尋求館員協助	12	4.3	8	其他
增加聊天話題	10	3.6	9	社交資訊
獲取旅遊資訊	9	3.2	10	生活資訊
獲取子女教育資訊	4	1.4	11	其他
解答疑惑	3	1.1	12	生活資訊

由上述統計分析可知，視障者利用央圖臺灣分館係為滿足「興趣／嗜好」及「休閒娛樂」等生活資訊的滿足，「獲取知識」及「自我成長／肯定」亦為使用目的之一，利用央圖臺灣分館藉以滿足「課業資訊」、「社交資訊」的視障者則為數較少。調查亦發現，僅有 12 名利用央圖臺灣分館的目的是為了「尋求館員協助」，推測可能原因係視障者不知道館員提供的服務內容或未想到要請館員協助，顯示央圖臺灣分館宜再加強館員服務內容的宣傳。

二、視障者利用央圖臺灣分館的經驗

茲以影響視障者利用圖書館或視障服務機構的因素、利用央圖臺灣分館的情形（利用頻率、所知服務及軟硬體設備、最近一次利用時間、利用的服務或設備、利用結果與影響）、停止利用央圖臺灣分館的原因等三大部分，分析視障者的利用

經驗。

問卷結果發現，2008 年曾使用圖書館或視障服務機構的視障者，較常利用央圖臺灣分館、大學圖書館或大學附屬視障服務單位；促使視障者想要利用的主要原因為資料數量較多、個人習慣、資料較具知識性、及資料主題較廣等四項；視障者 2008 年使用央圖臺灣分館的頻率，集中於每月一次以上及半年一次以上，且以使用資料借閱服務最多，網路資源的使用也有將近三分之一的比例；95.7%視障者使用央圖臺灣分館的服務或設備後，認為其資訊需求感到滿足或有獲得想要的幫助；至於視障者 2008 年停止利用央圖臺灣分館或其他圖書館、視障服務機構的主要原因為沒有時間，以下做更詳細之分析與說明。

(一) 影響視障者利用圖書館或視障服務機構的因素

280 名受測者中，「2008 年曾使用圖書館或視障服務機構」者占 86.1%，「2008 年末使用圖書館或視障服務機構」者占 13.9%，如表 5-8。

表 5-8

視障者 2008 年曾利用過的圖書館或視障服務機構

2008 年曾使用過圖書館或視障服務機構	人數 N=280	百分比%	排序
是	241	86.1	1
否	39	13.9	2

表 5-9

視障者 2008 年利用的圖書館／視障服務機構

2008 年利用的圖書館或視障機構 (複選)	人數 N=241	百分比%	排序	影響視障者 資訊尋求行 為因素
央圖臺灣分館	203	84.2	1	—
清大盲友會	156	64.7	2	—
淡江大學盲資中心	130	53.9	3	—
彰師大圖書館	100	41.5	4	—
光鹽愛盲服務中心	66	27.4	5	—
臺北市立圖書館	64	26.6	6	—
其它	5	2.1	7	—

2008 年曾使用圖書館或視障服務機構之 241 位使用者中，以使用「央圖臺灣分館」84.2%最多，其次為「清大盲友會」64.7%、「淡江大學盲資中心」53.9%、「彰師大圖書館」41.5%、「光鹽愛盲服務中心」27.4%(66 人)、「臺北市立圖書館」26.6%，使用「交通大學」或「臺北市私立盲人聾盲圖書館」比例占 2.1%最少；至於「光鹽愛盲服務中心」及「臺北市立圖書館」等公共圖書館的使用，僅占受測者比例四分之一，與其他圖書館及視障服務機構相較，使用人數明顯較少（參見表 5-9）。

由視障者人口統計變項與 2008 年利用的圖書館／視障服務機構交叉分析（表 5-10）得知，「男性」受測者使用「淡江大學盲資中心」占 29.6%情形，高於「女性」受測者所占比例 16.8%，「男性」使用人數比「女性」多 36 人，相較「男性」與「女性」使用其他圖書館及視障服務機構情形，使用「淡江大學盲資中心」的比例差異性最大，顯示「男性」較「女性」受測者常使用「淡江大學盲資中心」。

年齡、視力狀況方面，受測者使用各單位情形符合視障者 2008 年利用的圖書館／視障服務機構之統計結果（表 5-9），以使用「央圖臺灣分館」、「清大盲友會」、及「淡江大學盲資中心」者最多，使用「臺北市立圖書館」、及其他單位者最少。

學習點字方面，「學習點字」者使用「臺北市立圖書館」所占比例 21.4%，高於「光鹽愛盲服務中心」20%，顯示「學習點字」者使用「臺北市立圖書館」情形高於「光鹽愛盲服務中心」；此外，「未學習點字」者使用「彰師大圖書館」、「光鹽愛盲服務中心」比例各占 6.1%、3.6%，高於「淡江大學盲資中心」2.1%，顯示「未學習點字」者對於「彰師大圖書館」、「光鹽愛盲服務中心」的使用情形高於「淡江大學盲資中心」。

學歷方面，「國中」教育程度受測者使用「彰師大圖書館」、「光鹽愛盲服務中心」比例各占 5.4%、3.9%，高於「淡江大學盲資中心」2.9%；「高中（職）」教育程度受測者使用「臺北市立圖書館」所占比例 10%，高於「光鹽愛盲服務中心」8.9%；「大學」及「研究所」教育程度受測者使用「淡江大學盲資中心」比例各占 22.1%、2.9%，均高於使用「央圖臺灣分館」（21.4%、1.8%）、「清大盲友會」（17.5%、

2.1%) 所占比例。由上顯示，不同教育程度之受測者，使用各視障單位情形不一。

職業方面，「學生」受測者使用「清大盲友會」比例占 8.2%，高於「央圖臺灣分館」7.5%；「公教人員」及「點字校對人員」使用「淡江大學盲資中心」比例各占 7.9%，高於「央圖臺灣分館」使用比例（7.5%、7.1%）、「清大盲友會」（6.8%、3.9%）所占比例。由上顯示，「學生」有偏好使用「清大盲友會」情形，「公教人員」及「點字校對人員」則較偏好使用「淡江大學盲資中心」。

經濟狀況方面，「無收入」受測者使用「彰師大圖書館」比例占 7.5%，高於「淡江大學盲資中心」6.4%；收入「5 萬元以上」受測者使用「淡江大學盲資中心」、「彰師大圖書館」比例各占 7%，高於「央圖臺灣分館」、「清大盲友會」所占比例各 2.1%，顯示「央圖臺灣分館」雖為最多受測者使用的單位，然不同經濟狀況受測者偏好使用的單位仍有所不同。

居住地區方面，「大臺北地區」受測者使用「淡江大學盲資中心」比例占 31.4%，高於「清大盲友會」所占比例 24.6%；「北部地區」受測者使用「彰師大圖書館」比例占 8.6%，高於「淡江大學盲資中心」所占比例 7.5%；「中部地區」受測者使用「清大盲友會」比例占 9.3%，高於「央圖臺灣分館」所占比例 8.6%，使用「彰師大圖書館」比例占 6.1%，高於「淡江大學盲資中心」所占比例 4.3%；「南部地區」受測者使用「彰師大圖書館」、「光鹽愛盲服務中心」比例各占 5.4%、4.3%，高於「淡江大學盲資中心」所占比例 2.1%。由此可知，不同居住地區受測者對於「淡江大學盲資中心」、「彰師大圖書館」、「光鹽愛盲服務中心」之使用情形有不同差異，例如：「北部地區」、「中部地區」、「南部地區」受測者均有使用「彰師大圖書館」比例高於「淡江大學盲資中心」情形。

表 5-10

視障者人口統計變項與 2008 年利用的圖書館／視障服務機構交叉分析表

變項	央圖臺灣 分館%(N)	清大盲友 會%(N)	淡大盲資 中心%(N)	彰師大圖 書館%(N)	光鹽愛盲 中心%(N)	北市圖 %(N)	其他 %(N)
合計	72.5 (203)	55.7 (156)	46.4 (130)	35.7 (100)	23.6 (66)	22.9 (64)	1.8 (5)
性別							
男性	41.4 (116)	32.1 (90)	29.6 (83)	18.6 (52)	12.9 (36)	13.2 (37)	1.1 (3)
女性	31.1 (87)	23.6 (66)	16.8 (47)	17.1 (48)	10.7 (30)	9.6 (27)	0.7 (2)
年齡							
19 歲以下	2.1 (6)	2.5 (7)	1.1 (3)	1.4 (4)	1.4 (4)	0.7 (2)	0.0 (0)
20-29 歲	12.5 (35)	12.1 (34)	11.1 (31)	8.9 (25)	5.0 (14)	5.0 (14)	0.0 (0)
30-39 歲	16.8 (47)	13.9 (39)	11.8 (33)	9.6 (27)	6.4 (18)	6.1 (17)	0.7 (2)
40-49 歲	22.9 (64)	14.6 (41)	13.9 (39)	8.9 (25)	6.1 (17)	6.4 (18)	0.7 (2)
50-59 歲	16.4 (46)	11.1 (31)	7.1 (20)	6.1 (17)	4.3 (12)	3.9 (11)	0.0 (0)
60 歲以上	1.8 (5)	1.4 (4)	1.4 (4)	0.7 (2)	0.4 (1)	0.7 (2)	0.4 (1)
視力狀況							
全盲	56.4 (158)	45.7 (128)	33.2 (93)	28.2 (79)	18.6 (52)	17.5 (49)	1.4 (4)
弱視	16.1 (45)	10.0 (28)	13.2 (37)	7.5 (21)	5.0 (14)	5.4 (15)	0.4 (1)
學習點字							
是	62.5 (175)	46.8 (131)	44.3 (124)	29.6 (83)	20.0 (56)	21.4 (60)	1.8 (5)
否	10.0 (28)	8.9 (25)	2.1 (6)	6.1 (17)	3.6 (10)	1.4 (4)	0.0 (0)
學歷							
國小及以下	2.1 (6)	1.8 (5)	0.4 (1)	0.7 (2)	0.7 (2)	0.7 (2)	0.0 (0)
國中	11.1 (31)	8.2 (23)	2.9 (8)	5.4 (15)	3.9 (11)	2.6 (8)	0.4 (1)
高中(職)	33.9 (95)	24.3 (68)	17.1 (48)	15.4 (43)	8.9 (25)	10.0 (28)	0.4 (1)
專科	2.1 (6)	1.8 (5)	1.1 (3)	1.1 (3)	0.7 (2)	0.0 (0)	0.0 (0)
大學	21.4 (60)	17.5 (49)	22.1 (62)	11.8 (33)	8.2 (23)	8.9 (25)	1.1 (3)
研究所	1.8 (5)	2.1 (6)	2.9 (8)	1.4 (4)	1.1 (3)	0.4 (1)	0.0 (0)
職業							
按摩業	35.4 (99)	25.7 (72)	16.4 (46)	16.4 (46)	10.0 (28)	7.1 (20)	0.4 (1)
學生	7.5 (21)	8.2 (23)	7.1 (20)	5.4 (15)	2.9 (8)	3.2 (9)	0.0 (0)
公教人員	7.5 (21)	6.8 (19)	7.9 (22)	4.6 (13)	3.2 (9)	3.6 (10)	0.7 (2)
點字校對人員	7.1 (20)	3.9 (11)	7.9 (22)	2.5 (7)	2.5 (7)	2.5 (7)	0.4 (1)
無	7.9 (22)	3.9 (11)	1.8 (5)	3.2 (9)	1.8 (5)	3.9 (11)	0.0 (0)
自由業	2.9 (8)	2.5 (7)	2.9 (8)	0.7 (2)	1.4 (4)	1.4 (4)	0.4 (1)
工商服務	2.1 (6)	2.1 (6)	1.8 (5)	1.8 (5)	1.1 (3)	0.7 (2)	0.0 (0)
家管、退休	2.1 (6)	2.5 (7)	0.7 (2)	1.1 (3)	0.7 (2)	0.4 (1)	0.0 (0)
經濟狀況(月收入)							
無收入	12.9 (36)	10.7 (30)	6.4 (18)	7.5 (21)	5.0 (14)	5.4 (15)	0.0 (0)
1 萬元以下	7.5 (21)	5.0 (14)	4.3 (12)	3.9 (11)	1.4 (4)	3.6 (10)	0.7 (2)
1 萬元-3 萬元	40.4 (113)	28.9 (81)	24.6 (69)	16.8 (47)	11.4 (32)	7.9 (22)	0.0 (0)
3 萬元-5 萬元	9.6 (27)	8.9 (25)	8.6 (24)	5.0 (14)	5.4 (15)	5.4 (15)	1.1 (3)
5 萬元以上	2.1 (6)	2.1 (6)	2.5 (7)	2.5 (7)	0.4 (1)	0.7 (2)	0.0 (0)
居住地區							
大臺北地區	36.4 (102)	24.6 (69)	31.4 (88)	15.4 (43)	12.1 (34)	15.0 (42)	1.1 (3)
北部地區	16.8 (47)	12.9 (36)	7.5 (21)	8.6 (24)	4.6 (13)	3.9 (11)	0.4 (1)
中部地區	8.6 (24)	9.3 (26)	4.3 (12)	6.1 (17)	2.5 (7)	2.1 (6)	0.4 (1)
南部地區	10.0 (28)	8.2 (23)	2.1 (6)	5.4 (15)	4.3 (12)	1.8 (5)	0.0 (0)
東部及其他	0.7 (2)	0.7 (2)	1.1 (3)	0.4 (1)	0.0 (0)	0.0 (0)	0.0 (0)

與其他資源（廣播、電視、網路等）相比，促使視障者利用圖書館或視障服務機構的原因係以「資料數量較多」61%、「個人習慣」42.7%、「資料較具知識性」39%及「資料主題較廣」27%居多，其次依序為「節省購書費用」22%、「有館員協助」15.8%、「有研習活動」7.5%、及「提供硬體設備」7.1%。另有3名受測者指出，圖書館提供新書通報服務、網站資料下載方便且所提供的資料較安全，不易藏有電腦病毒，故會想要利用，統計分析如表 5-11。

以影響視障者資訊尋求行為的因素加以探討，促使視障者利用圖書館或視障服務機構之原因可歸納為：(1) 自身因素（心理認知 [個人偏好]、能力因素 [經濟狀況]）、人際資源因素（與資訊協尋者互動 [館員協助]）；(2) 資訊媒體因素（資訊近用性 [資料數量較多、資料較具知識性、主題較廣、資料安全、下載方便、有研習活動]、軟硬體近用性 [提供硬體設備]）等面向，顯示資訊媒體因素仍為視障者使用圖書館的最主要考量。

表 5-11

視障者利用圖書館的原因

和其他資源相比，使用圖書館原因 (複選)	人數 N=241	百分比%	排序	影響視障者 資訊尋求行 為因素
資料數量較多	147	61.0	1	資訊媒體
個人習慣	103	42.7	2	自身因素
資料較具知識性	94	39.0	3	資訊媒體
資料主題較廣	65	27.0	4	資訊媒體
節省購書費用	53	22.0	5	自身因素
有館員協助	38	15.8	6	人際資源
有研習活動	18	7.5	7	資訊媒體
提供硬體設備	17	7.1	8	資訊媒體
其它	3	1.2	9	資訊媒體

依表 5-12 的統計，促使視障者最近一次使用央圖臺灣分館的原因以「有想要的資料」81.4%最多，達受測者人數五分之四以上比例；其次使用央圖臺灣分館的原因依序有「個人習慣」50.4%、「館員服務好」19.6%、「借閱規定較彈性」13.9%、「圖書資料品質佳」13.6%、「有研習活動」13.2%、「圖書資料標示清楚」10.7%、「圖

書資料較新」10%次之，以「硬體設備佳」7.1%、「親友推薦」5.4%及「離家近」3.9%所占比例最少。

以影響視障者資訊尋求行爲的因素加以探討，促使視障者最近一次使用央圖臺灣分館的原因可歸納爲：(1) 自身因素（心理認知 [個人偏好]）、人際資源因素（人際網絡 [親友推薦] 與資訊協尋者互動 [館員服務佳]）；(2) 資訊媒體因素（資訊近用性 [符合所需、圖書資料品質、圖書資料新穎性、圖書資料標示清楚、借閱規定彈性、有研習活動]、軟硬體近用性 [硬體設備佳]）等面向。

由前述分析可知，促使視障者利用央圖臺灣分館的原因，以「有想要的資料」爲最主要原因，達五分之四以上之比例；至於「個人習慣」的心理認知因素占受測者比例之一半，「館員服務好」（人際資源因素）僅占受測者五分之一，顯示「有想要的資料（資料符合所需）」（資訊媒體因素）爲視障者利用央圖臺灣分館的最主要原因。此外，實體環境因素（服務環境近用性 [離家近]）亦有 11 名視障者提及。

表 5-12

視障者最近一次利用央圖臺灣分館的原因

最近一次使用臺灣分館原因(複選)	人數 N=280	百分比%	排序	影響視障者 資訊尋求行 爲因素
有想要的資料	228	81.4	1	資訊媒體
個人習慣	141	50.4	2	自身因素
館員服務好	55	19.6	3	人際資源
借閱規定較彈性	39	13.9	4	資訊媒體
圖書資料品質佳	38	13.6	5	資訊媒體
有研習活動	37	13.2	6	資訊媒體
圖書資料標示清楚	30	10.7	7	資訊媒體
圖書資料較新	28	10.0	8	資訊媒體
硬體設備佳	20	7.1	9	資訊媒體
親友推薦	15	5.4	10	人際資源
離家近	11	3.9	11	[實體環境]

(二) 利用央圖臺灣分館的情形

茲依視障者 2008 年使用央圖臺灣分館的頻率、所知的央圖臺灣分館視障服務及軟硬體設備、最近一次利用央圖臺灣分館的時間、利用的服務或設備、利用的結果與影響等五項，進行視障者利用央圖臺灣分館的情形探討。

問卷調查顯示，視障者 2008 年使用央圖臺灣分館的頻率，集中於「每月一次以上」23.6%、「半年一次以上」22.1%，其次為「多年一次」21.1%，「每週一次以上」10.7%及「每月二次以上」10%最少，顯示視障者使用央圖臺灣分館的頻率相當歧異，統計分析如表 5-13。

表 5-13

視障者 2008 年利用央圖臺灣分館的頻率

2008 年使用臺灣分館頻率	人數 N=280	百分比%	排序
每週一次以上	30	10.7	5
每月二次以上	28	10.0	6
每月一次以上	66	23.6	1
半年一次以上	62	22.1	2
一年一次以上	35	12.5	4
多年一次	59	21.1	3

依表 5-14 統計可知，央圖臺灣分館提供的視障服務中，以「有聲書借閱」97.5%及「點字書借閱」95.4%對視障者而言最為熟悉，其次為「點字書光碟發行」70.4%、「數位點字書點閱」53.9%及「研習活動辦理」48.9%，館藏資料查詢或圖書推介等「館員諮詢」服務占 45%，係最少視障者知道的服務。央圖臺灣分館提供的盲用軟硬體設備中，以「盲用電腦」89.3%、及「錄放音機」68.9%為較多視障者知道的設備，其次為「擴視機」49.6%、「掃瞄器／閱讀機」48.9%、「擴視軟體」42.9%，不知道央圖臺灣分館任何盲用軟硬體設備之視障者占 10%。由此可知，央圖臺灣分館應再推廣宣傳所提供的視障服務及盲用軟硬體設備。

表 5-14

視障者對央圖臺灣分館所知的視障服務及軟體設備

問項(複選)	人數 N=280	百分比%	排序
對臺灣分館所知的視障服務			
有聲書借閱	273	97.5	1
點字書借閱	267	95.4	2
點字書光碟發行	197	70.4	3
數位點字書點閱	151	53.9	4
研習活動辦理	137	48.9	5
館員諮詢	126	45.0	6
都不知道	0	0	7
對臺灣分館所知的軟體			
盲用電腦	250	89.3	1
錄放音機	193	68.9	2
擴視機	139	49.6	3
掃瞄器／閱讀機	137	48.9	4
擴視軟體	120	42.9	5
都不知道	28	10.0	6

表 5-15

視障者最近一次利用央圖臺灣分館的時間

最近一次使用臺灣分館時間	人數 N=280	百分比%	累積百分比%	排序
二週以內	44	15.7	15.7	3
一個月以內	46	16.4	32.1	1
三個月以內	45	16.1	48.2	2
半年以內	38	13.6	61.8	5
一年以內	41	14.6	76.4	4
二年以內	20	7.1	83.5	7
三年以內	14	5.0	88.5	8
三年以上	32	11.4	100.0	6

研究者以實際問卷調查時間為基準，詢問視障者最近一次使用央圖臺灣分館的時間，由表 5-15 統計分析得知，「二週以內」及「一個月以內」曾使用央圖臺灣分館者共占 32.1%、「三個月以內」使用者占 48.2%、「一年以內」使用者占 76.4%、最近一年未使用者占 24.6%，顯示受測者有近四分之一比例 2008 年未利用央圖臺灣分館。依該館 2007 年統計，央圖臺灣分館已辦證人數為 2,052 人，未借閱央圖

臺灣分館資料的視障者有 77%，亦即四分之三比例，與上述分析差距甚大，分析其差異原因係視障者的圖書館利用行為並非僅限於視障館藏資料借閱所致。

視障者最近一次使用央圖臺灣分館的服務或設備，除「有聲書借閱」62.9%、及「點字書借閱」18.9%等視障館藏資料借閱外，「網站資源」28.2%、「研習活動」10.4%、「電腦設備」10%、「館員諮詢」8.2%、及「擴視機」0.7%亦有利用情形（參見表 5-16）。由上可知，視障者使用央圖臺灣分館以資料借閱最多，網路資源的使用也有將近三分之一的比例，顯示網路資源對視障者確有其重要性；至於硬體設備使用率較低情形，除有 10%視障者不知道央圖臺灣分館提供的硬體設備外（自身因素），囿於行動不便故較少至該館使用設備，應為主要原因之一。

研究亦顯示，使用「電腦設備」之 28 位視障者中，有 1 人為 19 歲以下，9 人為 20-29 歲，8 人為 30-39 歲，6 人為 40-49 歲，4 人為 50-59 歲，並無 60 歲以上者到館使用電腦，顯示年齡較長者到館使用電腦意願較低。

表 5-16

視障者最近一次利用央圖臺灣分館的服務或設備

使用臺灣分館的服務或設備(複選)	人數 N=280	百分比%	排序
有聲書借閱	176	62.9	1
網站資源	79	28.2	2
點字書借閱	53	18.9	3
數位點字書點閱	49	17.5	4
研習活動	29	10.4	5
電腦設備	28	10.0	6
館員諮詢	23	8.2	7
擴視機	2	0.7	8

分析視障者人口統計變項與最近一次利用央圖臺灣分館的服務或設備情形（表 5-17）可知，「男性」使用央圖臺灣分館「網站資源」、「數位點字書點閱」服務比例各占 18.9%、12.9%，高於「女性」使用者 9.3%、4.6%，亦即「男性」使用「網站資源」、「數位點字書點閱」人數比「女性」各多 27 人、23 人，相較「男性」與「女性」受測者使用央圖臺灣分館其他服務或設備情形，使用「網站資源」、「數

位點字書點閱」的比例差異性最大。由此可知，「男性」比「女性」受測者較常利用「網站資源」、「數位點字書點閱」服務。

年齡、視力狀況、學習點字方面，除「30-39歲」受測者使用「數位點字書點閱」服務占4.3%，高於使用「點字書借閱」服務2.1%所占比例外，其他年齡層、不同視力狀況、不同學習點字情形之受測者使用央圖臺灣分館服務情形，符合表5-16 視障者最近一次利用央圖臺灣分館的服務或設備之統計結果，使用情形由高到低依序為「有聲書借閱」、「網站資源」、「點字書借閱」、「數位點字書點閱」、「硬體設備」、「研習活動」、「館員諮詢」等項目。

學歷方面，「大學」教育程度受測者使用「數位點字書點閱」占9.3%、高於使用「點字書借閱」服務所占比例4.6%，由此可知，與「點字書借閱」服務相比，「大學」教育程度受測者較偏好使用「數位點字書點閱」服務。

職業方面，「公教人員」及「點字校對人員」使用「網站資源」比例各占5.4%、5%，高於使用「有聲書借閱」(5%、3.6%)；「無」職業者使用「數位點字書點閱」比例占8.2%，高於「有聲書借閱」、「網站資源」、「點字書借閱」服務所占比例5.4%、0.7%、1.4%。由上顯示，「公教人員」及「點字校對人員」有偏好使用「網站資源」服務情形，「無」職業受測者則較偏好使用「數位點字書點閱」服務。

經濟狀況方面，收入「3萬元-5萬元」受測者使用「網站資源」比例占7.5%，高於使用「有聲書借閱」服務所占比例5.4%，使用「數位點字書點閱」(4.6%)、「硬體設備」(2.9%)、「研習活動」(2.1%)、「館員諮詢」(1.4%)比例均高於使用「點字書借閱」服務所占比例1.1%。由此得知，收入「3萬元-5萬元」受測者較偏好使用「網站資源」服務，「點字書借閱」服務的使用情形最少。

居住地區方面，「大臺北地區」受測者使用「數位點字書點閱」服務比例占13.2%，高於「點字書借閱」所占比例10.7%，顯示與「點字書借閱」服務相比，「大臺北地區」受測者較常使用「數位點字書點閱」服務。

表 5-17

視障者人口統計變項與最近一次利用央圖臺灣分館的服務或設備交叉分析表

變項	有聲書借閱%(N)	網站資源%(N)	點字書借閱%(N)	數位點字書點閱%(N)	硬體設備%(N)	研習活動%(N)	館員諮詢%(N)
合計	62.9 (176)	28.2 (79)	18.9 (53)	17.5 (49)	10.7 (30)	10.4 (29)	8.2 (23)
性別							
男性	32.5 (91)	18.9 (53)	10.0 (28)	12.9 (36)	6.8 (19)	5.0 (14)	6.1 (17)
女性	30.4 (85)	9.3 (26)	8.9 (25)	4.6 (13)	3.9 (11)	5.4 (15)	2.1 (6)
年齡							
19 歲以下	3.9 (11)	0.7 (2)	1.8 (5)	0.4 (1)	0.8 (2)	0.0 (0)	1.1 (3)
20-29 歲	11.4 (32)	3.9 (11)	2.9 (8)	2.5 (7)	3.2 (9)	2.9 (8)	1.4 (4)
30-39 歲	13.2 (37)	7.5 (21)	2.1 (6)	4.3 (12)	2.9 (8)	2.1 (6)	1.8 (5)
40-49 歲	18.9 (53)	10.0 (28)	7.1 (20)	6.8 (19)	2.5 (7)	3.2 (9)	1.4 (4)
50-59 歲	13.6 (38)	5.4 (15)	4.6 (13)	3.2 (9)	1.4 (4)	2.1 (6)	2.1 (6)
60 歲以上	1.8 (5)	0.7 (2)	0.4 (1)	0.4 (1)	0.0 (0)	0.0 (0)	0.4 (1)
視力狀況							
全盲	48.2 (135)	21.8 (61)	13.9 (39)	13.9 (39)	6.8 (19)	6.8 (19)	6.8 (19)
弱視	14.6 (41)	6.4 (18)	5.0 (14)	3.6 (10)	3.9 (11)	3.6 (10)	1.4 (4)
學習點字							
是	52.5 (147)	27.9 (78)	18.6 (52)	17.5 (49)	10.3 (29)	9.7 (27)	7.1 (20)
否	10.4 (29)	0.4 (1)	0.4 (1)	0.0 (0)	0.4 (1)	0.7 (2)	1.1 (3)
學歷							
國小及以下	2.5 (7)	0.0 (0)	0.4 (1)	0.4 (1)	0.7 (2)	0.0 (0)	0.0 (0)
國中	11.4 (32)	1.4 (4)	3.2 (9)	1.1 (3)	0.4 (1)	0.0 (0)	1.4 (4)
高中(職)	30.7 (86)	10.0 (28)	9.6 (27)	4.6 (13)	3.9 (11)	3.6 (10)	2.9 (8)
專科	2.1 (6)	0.4 (1)	0.4 (1)	0.7 (2)	0.0 (0)	0.0 (0)	0.0 (0)
大學	14.6 (41)	13.9 (39)	4.6 (13)	9.3 (26)	5.4 (15)	6.4 (18)	3.6 (10)
研究所	1.4 (4)	2.5 (7)	0.7 (2)	1.4 (4)	0.4 (1)	0.4 (1)	0.4 (1)
職業							
按摩業	33.2 (93)	9.3 (26)	9.3 (26)	5.4 (15)	1.4 (4)	1.4 (4)	2.9 (8)
學生	8.2 (23)	3.9 (11)	2.5 (7)	2.1 (6)	2.1 (6)	1.1 (3)	1.8 (5)
公教人員	5.0 (14)	5.4 (15)	1.8 (5)	3.2 (9)	2.5 (7)	1.8 (5)	1.4 (4)
點字校對人員	3.6 (10)	5.0 (14)	2.1 (6)	4.3 (12)	1.8 (5)	2.5 (7)	1.1 (3)
無	5.4 (15)	0.7 (2)	1.4 (4)	8.2 (23)	1.8 (5)	1.1 (3)	0.4 (1)
自由業	3.9 (11)	1.8 (5)	1.4 (4)	1.1 (3)	0.4 (1)	0.7 (2)	0.4 (1)
工商服務	1.1 (3)	1.1 (3)	0.0 (0)	0.7 (2)	0.7 (2)	0.7 (2)	0.0 (0)
家管、退休	2.5 (7)	1.1 (3)	0.4 (1)	0.4 (1)	0.0 (0)	0.7 (2)	0.4 (1)
經濟狀況(月收入)							
無收入	11.4 (32)	2.5 (7)	3.6 (10)	2.1 (6)	2.5 (7)	1.8 (5)	1.4 (4)
1 萬元以下	7.5 (21)	2.5 (7)	2.5 (7)	1.1 (3)	1.1 (3)	1.4 (4)	1.1 (3)
1 萬元-3 萬元	36.4 (102)	13.9 (39)	10.7 (30)	8.6 (24)	3.9 (11)	4.3 (12)	3.9 (11)
3 萬元-5 萬元	5.4 (15)	7.5 (21)	1.1 (3)	4.6 (13)	2.9 (8)	2.1 (6)	1.4 (4)
5 萬元以上	2.1 (6)	1.8 (5)	1.1 (3)	1.1 (3)	0.4 (1)	0.7 (2)	0.4 (1)
居住地區							
大臺北地區	28.6 (80)	19.3 (54)	10.7 (30)	13.2 (37)	7.5 (21)	7.9 (22)	3.9 (11)
北部地區	13.9 (39)	4.3 (12)	3.6 (10)	1.4 (4)	2.1 (6)	1.8 (5)	2.5 (7)
中部地區	10.4 (29)	1.8 (5)	2.1 (6)	1.4 (4)	0.4 (1)	0.4 (1)	1.1 (3)
南部地區	8.6 (24)	1.8 (5)	1.8 (5)	1.1 (3)	0.7 (2)	0.4 (1)	0.7 (2)
東部及其他	1.4 (4)	1.1 (3)	0.7 (2)	0.4 (1)	0.0 (0)	0.0 (0)	0.0 (0)

視障者使用央圖臺灣分館的服務或設備後，是否獲得想要的幫助或滿足其資訊需求？由表 5-18 統計得知，感到滿足其資訊需求或獲得想要的幫助者占 95.7%，僅有 4.3%持相反意見。

表 5-18

視障者利用央圖臺灣分館獲得想要的幫助／滿足

使用後獲得想要的幫助/滿足	人數 N=280	百分比%	排序
是	268	95.7	1
否	12	4.3	2

使用央圖臺灣分館未能獲得想要的幫助或滿足資訊需求的原因為何？12 名未獲得想要的幫助或滿足資訊需求的視障者中，有 9 人認為原因為「有找到資料但和預期不同」，另有 5 人認為「沒找到想要的資料」、3 人表示「自己遇到困難放棄」，1 人因「設備不足」感到未獲得幫助；至於「遇到困難沒有人協助」及「館員專業不足」情形則無人提及。以視障者資訊尋求行為的障礙加以探討，視障者未能獲得想要的幫助或滿足資訊需求的因素可歸納為：(1) 自身障礙（心理認知 [尋求意願與動機較低]）；(2) 資訊媒體取用障礙（資訊近用性不佳、軟硬體近用性不佳）等面向。

使用央圖臺灣分館未能獲得想要的幫助或滿足資訊需求，對視障者有何影響？本研究顯示，12 名未獲得想要的幫助或滿足資訊需求的視障者中，有 8 名視障者表示會想要「改用其他圖書館」、4 名視障者表示會「改用其他管道」，認為會「影響情緒」或「影響生活」者各有 3 人及 1 人，認為「沒有影響」者則有 2 人，另有 1 人會「不想再利用臺灣分館服務」。顯示使用央圖臺灣分館未能獲得想要的幫助或滿足資訊需求之視障者，會「改用其他圖書館」或「改用其他管道」，甚至「不想再利用臺灣分館服務」，故央圖臺灣分館除了解視障者未能獲得想要的幫助或滿足資訊需求的原因外，亦應謀求改善之道，以減少視障讀者的流失。

(三) 停止利用圖書館或視障服務機構的原因

2008 年未使用圖書館或視障服務機構的原因為何？依表 5-19 統計分析，有 30 人認為「沒有時間」使用為最主要原因，其次有 7 人改為「上網找資料」，認為自己「沒有需要」、圖書館或視障服務機構「沒有所需的資料」以及「交通不方便」者各有 2 人，另有 1 名受訪者認為「還書不方便」為原因之一。以影響視障者資訊尋求行為的因素加以探討，視障者停止利用央圖臺灣分館的原因可歸納為：(1) 自身因素（能力 [尋求意願與動機較低、缺乏時間]）；(2) 資訊媒體因素（資料近用性[沒有想要的資料、上網找資料]）；(3) 實體環境因素（服務環境近用性 [交通不便、還書不便]），至於人際資源因素則無人提及。

表 5-19

視障者 2008 年沒有利用圖書館的原因

沒有使用圖書館的原因(複選)	人數 N=39	百分比%	排序	影響視障者資訊尋求行為因素
沒有時間	30	76.9	1	自身因素
上網找資料	7	17.9	2	資訊媒體
沒有需要	2	5.1	3	自身因素
沒有想要的資料	2	5.1	3	資訊媒體
交通不方便	2	5.1	3	[實體環境]
還書不方便	1	2.6	4	[實體環境]
館員服務不佳	0	0		人際資源
親友代借	0	0		人際資源
沒有想要的服務	0	0		資訊媒體
圖書資料品質不佳	0	0		資訊媒體
硬體設備不佳	0	0		資訊媒體
無障礙環境不佳	0	0		[實體環境]

三、小結

有關視障者利用央圖臺灣分館的動機與經驗，問卷分析結果歸納如次：

(一) 視障者利用央圖臺灣分館的動機

視障者利用央圖臺灣分館的動機係為滿足「興趣／嗜好」、「休閒娛樂」及「旅

遊資訊」等資訊需求的滿足，其他如：「醫療健康資訊」、「工作資訊」、「課業資訊」、「社交資訊」的滿足亦有視障者提及；「獲取知識」、「自我成長／肯定」、「尋求館員協助」、「獲取子女教育資訊」、及「解答疑惑」亦為部分使用動機。調查亦發現，僅有 12 名視障者利用央圖臺灣分館的目的是為了尋求館員協助，推測可能原因為不知道館員提供的服務內容或未想到要請館員協助，顯示央圖臺灣分館宜再加強館員服務內容的宣傳。

（二）視障者利用央圖臺灣分館的經驗

有關視障者利用央圖臺灣分館經驗的問卷分析結果，可歸納為：影響視障者利用圖書館或視障服務機構的因素、利用央圖臺灣分館的情形（利用頻率、所知服務及軟硬體設備、最近一次利用時間、利用的服務或設備、利用結果與影響）、停止利用圖書館或視障服務機構的原因等三大部分：

1. 影響利用圖書館或視障服務機構的因素

2008 年曾使用圖書館或視障服務機構之視障者較常利用的單位為央圖臺灣分館及清大盲友會、淡江大學盲資中心、及彰師大圖書館等大學圖書館或附屬視障服務單位。分析視障者人口統計變項與 2008 年利用的圖書館或視障服務機構之情形得知，不同性別、是否學習點字、不同學歷、職業、經濟狀況、居住地區之視障者偏好使用的單位有所不同，例如：「男性」較「女性」受測者常使用「淡江大學盲資中心」；「學習點字」者使用「臺北市立圖書館」情形高於「光鹽愛盲服務中心」，「未學習點字」者對於「彰師大圖書館」、「光鹽愛盲服務中心」的使用情形高於「淡江大學盲資中心」；「學生」有偏好使用「清大盲友會」情形，「公教人員」及「點字校對人員」則較偏好使用「淡江大學盲資中心」；不同居住地區受測者對於「淡江大學盲資中心」、「彰師大圖書館」、「光鹽愛盲服務中心」之使用情形有不同差異。

促使視障者利用圖書館或視障服務機構之原因，集中於「資料數量較多」、「個人習慣」、「資料較具知識性」、及「資料主題較廣」等四項。以影響視障者資訊尋

求行為的因素加以探討，促使視障者利用圖書館或視障服務機構之主要原因為資訊媒體因素考量（資訊近用性 [資料數量較多、資料較具知識性、主題較廣、資料安全、下載方便、有研習活動]、軟硬體近用性 [提供硬體設備]）。

視障者最近一次使用央圖臺灣分館的原因以「有想要的資料」居多，其次為「個人習慣」、「館員服務好」、「借閱規定較彈性」，因「硬體設備佳」、「親友推薦」及「離家近」之故使用者最少。以影響視障者資訊尋求行為的因素加以探討，資訊媒體因素（資訊近用性[資料符合所需]）為視障者最主要的考量因素。

2. 利用央圖臺灣分館的情形

視障者 2008 年使用央圖臺灣分館的頻率，集中於「每月一次以上」及「半年一次以上」。央圖臺灣分館提供的視障服務中，視障者最熟知「有聲書借閱」及「點字書借閱」項目，館藏資料查詢或圖書推介等「館員諮詢」服務，係最少視障者知道的服務。央圖臺灣分館提供的盲用軟硬體設備中，以「盲用電腦」及「錄放音機」係較多視障者知道的設備，不知道央圖臺灣分館任何盲用軟硬體設備之視障者占 10%（28 人），顯示央圖臺灣分館應再推廣宣傳所提供的視障服務及盲用軟硬體設備。

視障者最近一次使用央圖臺灣分館的時間方面，32.1%視障者最近一次使用央圖臺灣分館的時間為「一個月以內」，「一年以內」曾使用央圖臺灣分館者共占 76.4% 比例，最近一年未使用者則占 24.6% 比例。依該館 2007 年統計，未借閱央圖臺灣分館資料的視障者有 77%，與上述分析差距甚大，分析其差異原因係視障者圖書館利用行為不只限於視障館藏資料借閱所致。此外，視障者最近一次使用央圖臺灣分館以有聲書、點字書等視障館藏資料借閱最多，網路資源也有將近三分之一的使用比例，顯示網路資源對部分視障者而言確有其重要性。

分析視障者人口統計變項與最近一次使用央圖臺灣分館的服務或設備之情形得知，不同性別、年齡、不同學歷、職業、經濟狀況、居住地區之視障者偏好使用的服務或設備有所不同，例如：「男性」比「女性」受測者較常利用「網站資源」、

「數位點字書點閱」服務；「30-39 歲」受測者使用「數位點字書點閱」服務比例高於「點字書借閱」所占比例；「大學」教育程度受測者較偏好使用「數位點字書點閱」服務；「公教人員」及「點字校對人員」有偏好使用「網站資源」服務情形，「無」職業受測者則較偏好使用「數位點字書點閱」服務；收入「3 萬元-5 萬元」受測者較偏好使用「網站資源」服務，對於「點字書借閱」服務使用情形最少；與「點字書借閱」服務相比，「大臺北地區」受測者較常使用「數位點字書點閱」服務。

95.7%之視障者使用央圖臺灣分館的服務或設備後，認為其資訊需求感到滿足或有獲得想要的幫助，使用央圖臺灣分館未能滿足資訊需求或獲得想要幫助的主要原因為「有找到資料但和預期不同」。以影響視障者資訊尋求行為的因素加以探討，視障者未能獲得想要的幫助或滿足資訊需求的因素可歸納為：(1) 自身因素（心理認知 [尋求意願與動機較低]）；(2) 資訊媒體因素（資訊近用性不佳、軟體近用性不佳）等面向，人際資源因素則無人提及。

未能獲得想要的幫助或滿足資訊需求的 4.3%視障者，認為受到的影響包括：「改用其他圖書館」、「改用其他管道」、「影響情緒」、「影響生活」、「不想再利用臺灣分館服務」等。

3. 停止利用圖書館或視障服務機構的原因

「沒有時間」係視障者 2008 年停止利用央圖臺灣分館或其他圖書館、視障服務機構的主因，次要原因為「上網找資料」、認為自己「沒有需要」、圖書館或視障服務機構「沒有所需的資料」、「交通不方便」、及「還書不方便」。以影響視障者資訊尋求行為的因素加以探討，視障者停止利用圖書館的原因可歸納為：(1) 自身因素（能力 [尋求意願與動機較低、缺乏時間]）；(2) 資訊媒體因素（資料近用性[沒有想要的資料、上網找資料]）；(3) 實體環境因素（服務環境近用性 [交通不便、還書不便]），至於人際資源因素並無人提及。

第三節 視障者利用央圖臺灣分館遭遇的障礙與對策

訪談結果顯示，所有受訪者利用圖書館時，均曾有面臨文獻分析中之視障者資訊尋求行為障礙：自身障礙、人際資源障礙、資訊媒體取用障礙、及實體環境障礙等四種障礙的經驗。問卷分析得知，視障者利用央圖臺灣分館較常遭遇的障礙以自身障礙及資訊媒體取用障礙居多，人際資源障礙則無人提及；視障者最近一次或之前使用央圖臺灣分館的經驗，最常遭遇的障礙為「圖書資料（有聲書）品質不佳」；「請館員協助」做為排除利用障礙的主要解決方式之一。

茲以視障者利用央圖臺灣分館所遭遇的障礙、及如何排除障礙等二個範疇加以分析問卷調查統計結果。

一、視障者遭遇的障礙

無論是最近一次或之前使用央圖臺灣分館的經驗，視障者遭遇障礙的比例均占 7.9%（表 5-20），且以「圖書資料品質不佳（有聲書）」為最常遭遇的障礙。問卷統計亦顯示，視障者於最近一次及之前使用央圖臺灣分館皆遭遇障礙之人數為 9 人。

表 5-20

視障者利用央圖臺灣分館是否遭遇困難

問項	人數 N=280	百分比%	排序
最近一次使用臺灣分館是否遭遇困難			
是	22	7.9	2
否	258	92.1	1
以前使用臺灣分館是否遭遇困難			
是	22	7.9	2
否	258	92.1	1

視障者最近一次使用的經驗中，遭遇「圖書資料品質不佳」障礙者有 8 人；其次為「不知怎麼找資料」4 人；再次為「圖書資料太舊」、「不會操作系統／設備」、「系統／設備使用不便」各有 3 人；至於「缺乏資料內容簡介」、「無障礙環境不

佳」(受測者所指係一般實體環境、及館外之無障礙環境不佳，並非專指央圖臺灣分館館內的無障礙環境)、「交通不便」各有 1 人。

之前使用央圖臺灣分館的經驗中，以遭遇「圖書資料品質不佳」的障礙者 6 人居多；其次為「等書時間太久」4 人、「圖書資料太舊」、「沒有想要的資料」各有 3 人；「沒有時間／花太多時間」、「不會操作系統／設備」、「行動不便」、「缺乏資料內容簡介」及「交通不便」各有 1 人。

以文獻分析中視障者資訊尋求行為的障礙加以探討，視障者在央圖臺灣分館遭遇的障礙可歸納為：(1) 自身障礙(能力 [行動不便、缺乏時間、不知如何找資料、不會操作系統／設備])；(2) 資訊媒體取用障礙(資訊近用性不佳 [圖書資料品質不佳、圖書資料太舊、沒有想要的資料、缺乏資料內容簡介、等書時間太久]、軟硬體近用性不佳 [系統／設備使用不便])；(3) 實體環境障礙(無障礙環境不佳、交通不便、還書不便)等面向，人際資源障礙，例如：「館員服務不佳」、「找不到人協助」等並無人提及。

由上述分析可知，視障者利用央圖臺灣分館較常遭遇的障礙以自身障礙及資訊媒體取用障礙居多。視障者遭遇「不知怎麼找資料」及「不會操作系統／設備」的自身障礙，央圖臺灣分館可辦理圖書資訊利用指導課程或提供相關的點字或有聲文宣資料，以減少視障者利用的困難；至於「圖書資料品質不佳」、「圖書資料太舊」、「缺乏資料內容簡介」等央圖臺灣分館造成視障者使用不便之資訊媒體取用障礙，央圖臺灣分館應致力謀求改善之道。

二、障礙的排除

問卷調查得知，最近一次使用央圖臺灣分館遭遇障礙的 22 名視障者中，「請館員協助」做為解決方式者有 11 人；之前使用央圖臺灣分館的經驗遭遇障礙的視障者「請館員協助」則有 10 人，顯示「請館員協助」為視障者排除利用障礙的主要解決方式之一。

視障者最近一次使用央圖臺灣分館遇到障礙所採用的解決方式尚有：「放棄不找／不用了」7人、「自己想辦法克服」4人、「請親友協助」2人、「改用其他圖書館」2人、及「改成上網找」1人。視障者之前使用臺灣分館遇到障礙所採用的解決方式除「請館員協助」外，尚包括：「自己想辦法克服」7人、「放棄不找／不用了」4人、「改成上網找」4人、「改用其他圖書館」3人、及「請親友協助」1人。

三、小結

茲以視障者利用央圖臺灣分館所遭遇的障礙、及如何排除障礙等二方面，歸納問卷調查分析結果如下：

(一) 視障者遭遇的障礙

視障者最近一次或之前使用央圖臺灣分館的經驗，最常遭遇的障礙為「圖書資料（有聲書）品質不佳」。以文獻分析中視障者資訊尋求行為的障礙加以探討，視障者在央圖臺灣分館遭遇的障礙可歸納為：(1) 自身障礙（能力 [行動不便、缺乏時間、不知如何找資料、不會操作系統／設備]）；(2) 資訊媒體取用障礙（資訊近用性不佳 [圖書資料品質不佳、圖書資料太舊、沒有想要的資料、缺乏資料內容簡介、等書時間太久]、軟硬體近用性不佳 [系統／設備使用不便]）；(3) 實體環境障礙（無障礙環境不佳、交通不便、還書不便）等面向，至於人際資源障礙，例如：「館員服務不佳」、「找不到人協助」等並無人提及。研究發現，視障者利用央圖臺灣分館較常遭遇的障礙以自身障礙及資訊媒體取用障礙居多。

(二) 障礙的排除

視障者最近一次或之前使用央圖臺灣分館遭遇障礙時，「請館員協助」為排除障礙的主要對策之一，其他因應方式包括：「放棄不找／不用了」、「自己想辦法克服」、「請親友協助」、「改用其他圖書館」、及「改成上網找」等。

第四節 視障者對央圖臺灣分館的期望及央圖臺灣分館扮演的角色

本節探討視障者對央圖臺灣分館服務的期望及央圖臺灣分館扮演的角色之問卷分析結果。

一、視障者對央圖臺灣分館服務的期望

茲以央圖臺灣分館對視障者來說最重要的服務、應加強的服務、及可新增的服務等三個部分，探討央圖臺灣分館應如何調整服務方向。

問卷結果得知，有超過五分之三以上比例之受測者認為央圖臺灣分館提供的有聲書借閱服務最為重要；視障者最期望加強或改善的服務，包括：增加圖書資料數量、增加圖書資料新穎性、提升圖書資料品質等與視障館藏資料相關的項目；視障者期望增加的圖書資料主題以小說、散文、醫療健康、精神勵志、工具書（如字典、百科）、及生活應用類居多；視障者期望使用的資料媒體集中於數位有聲書（MP3）型式；視障者期望央圖臺灣分館增加期刊雜誌、音樂資料（樂譜等）等資料類型。除傳統郵寄方式外，視障者期望以網路連線、電子郵件等方式取得圖書資料。研究發現，有 75.7%的視障者需要「資料查詢服務」；其次為「與國外視障圖書館合作」、「報讀服務」，各占 44.3%、41.4%；至於「宅急便服務」及「辦理讀書會」的需求程度較低，以下做更深入之分析與探討。

（一）央圖臺灣分館最重要的服務

由表 5-21 可知，央圖臺灣分館所提供的服務或設備中，66.8%受測者認為「有聲書借閱」的服務最為重要；其次，「網站資源」占 47.5%、「點字光碟發行」占 38.9%、「數位點字書」占 36.8%、「點字書借閱」占 33.6%；較少視障者認為「館員諮詢」、「電腦設備」及「研習活動」為最重要的服務。推測僅有少數比例視障者認為「電腦設備」及「研習活動」對其重要的原因，應為視障者行動不便，故較少到館利

用設備或參加活動所致。

由表 5-16「視障者最近一次使用央圖臺灣分館的服務或設備」統計分析可知，視障者最近一次使用央圖臺灣分館的服務或設備，係以「有聲書借閱」、「網站資源」、「點字書借閱」、及「數位點字書點閱」為數最多，與表 5-19「央圖臺灣分館的服務項目對視障者的重要性」統計結果幾乎相符。

表 5-21

央圖臺灣分館服務項目對視障者的重要性

臺灣分館最重要的服務項目(複選)	人數 N=280	百分比%	排序
有聲書借閱	187	66.8	1
網站資源	133	47.5	2
點字光碟發行	109	38.9	3
數位點字書	103	36.8	4
點字書借閱	94	33.6	5
館員諮詢	62	22.1	6
電腦設備	43	15.4	7
研習活動	42	15.0	8

依表 5-22 統計，對視障者最重要的服務項目，其重要原因係以「滿足興趣／嗜好」、「休閒娛樂」、及「獲取知識」有較多人提及，各占 66.4%、61.4%及 59.6%；其次為「自我成長／肯定」28.9%、「獲取工作資訊」18.6%、及「獲取醫療健康資訊」18.2%，其他原因包括：「尋求館員協助」9.3%、「獲取旅遊資訊」8.6%、「獲取課業資訊」7.5%、「解答疑惑」7.1%、「增加聊天話題」6.8%、及「獲取子女教育資訊」3.6%。

由前述分析可知，對視障者而最重要的服務項目，係因可滿足其生活資訊，包括：興趣／嗜好及休閒娛樂方面的需求，至於「獲取知識」及「自我成長／肯定」亦為重要原因之一。與表 5-7「視障者利用央圖臺灣分館的動機」之統計結果相比，視障者利用央圖臺灣分館的動機係以「滿足興趣／嗜好」57.1%、「休閒娛樂」44.3%、「獲取知識」44.3%、及「自我成長／肯定」21.1%最多，與表 5-22 統計結果相符。

表 5-22

央圖臺灣分館服務項目對視障者重要的原因

使用上述服務項目原因(複選)	人數 N=280	百分比%	排序	資訊需求
滿足興趣／嗜好	186	66.4	1	生活資訊
獲取知識	172	61.4	2	生活資訊
休閒娛樂	167	59.6	3	生活資訊
自我成長／肯定	81	28.9	4	其他
獲取工作資訊	52	18.6	5	工作資訊
獲取醫療健康資訊	51	18.2	6	醫療健康
尋求館員協助	26	9.3	7	其他
獲取旅遊資訊	24	8.6	8	生活資訊
獲取課業資訊	21	7.5	9	課業資訊
解答疑惑	20	7.1	10	生活資訊
增加聊天話題	19	6.8	11	社交資訊
獲取子女教育資訊	10	3.6	12	其他

(二) 央圖臺灣分館應加強的服務

對視障者而言，央圖臺灣分館可再加強的服務項目及服務項目實際內涵為何？茲以央圖臺灣分館可再加強的服務項目、可再加強的圖書資料主題、視障者期望使用的資料媒體型式、期望使用的資料類型、及期望獲得資料的管道進一步探討問卷調查結果。

由表 5-23 統計得知，視障者最期望央圖臺灣分館加強或改善的服務為「增加圖書資料數量」(60%) 及「增加圖書資料新穎性」(39.3%)，其次依序為「改善無障礙環境」27.1%、「提升圖書資料品質」22.9%、「提供圖書內容簡介」16.1%、「提供新書目錄」15%、「提供館藏目錄」8.9%、「加強電腦設備」7.9%、「改善有聲書盛裝盒」5.7%；至於「提升館員專業」5%、「延長開放時間」5%及「更新郵包」4.3%亦為視障者期望加強或改善的項目。除問卷問項外，另有 13 名視障者期望央圖臺灣分館加強或改善的服務有：增加研習活動場次並加強推廣、視障 BBS 系統提供查詢功能及點字輸入法以俾檢索、提供 MP3 型式之有聲書等。

表 5-23

央圖臺灣分館可再加強的服務

央圖臺灣分館可以再加強的服務(複選)	人數 N=280	百分比%	排序
增加圖書資料數量	168	60.0	1
增加圖書資料新穎性	110	39.3	2
改善無障礙環境	76	27.1	3
提升圖書資料品質	64	22.9	4
提供圖書內容簡介	45	16.1	5
提供新書目錄	42	15.0	6
提供館藏目錄	25	8.9	7
加強電腦設備	22	7.9	8
改善有聲書盛裝盒	16	5.7	9
提升館員專業	14	5.0	10
延長開放時間	14	5.0	10
其他	13	4.6	11
更新郵包	12	4.3	12

由視障者期望央圖臺灣分館加強或改善的服務統計結果與視障者使用央圖臺灣分館遭遇的障礙對照，可發現二者之關聯性。問卷調查得知，視障者在央圖臺灣分館最主要遭遇的障礙為資訊媒體取用障礙，例如：「圖書資料品質不佳」、「圖書資料太舊」、「沒有想要的資料」、「缺乏資料內容簡介」、「系統／設備使用不便」等，故視障者會期望央圖臺灣分館加強或改善「增加圖書資料數量」、「增加圖書資料新穎性」、「提升圖書資料品質」、「提供圖書內容簡介」、「提供新書目錄」、及「提供館藏目錄」等與視障館藏資料相關的服務項目。

視障者期望央圖臺灣分館增加的圖書資料主題，集中於「小說、散文」64.3%、「醫療健康」49.6%、「精神勵志」40%、「工具書（如字典、百科）」40%、及「生活應用」38.9%等；其他例如：「歷史／傳記」34.6%、「旅遊／風土民情」30.4%、「世界文學名著」28.2%、「工作相關」27.5%、「金融理財」25.7%、「科學(如天文、物理)」25.4%等亦是視障者期望增加的圖書資料主題；至於「兒童讀物」15.7%、及「子女教育」12.9%亦有視障者提及，顯示視障者子女教養方面的需求亦有待央圖臺灣分館加以滿足。此外，視障者希望可增加的主題包括：宗教、哲學、電腦、

法律、鬼怪或笑話類等，顯示視障者的資訊需求範圍廣泛，和一般人並無不同之處，統計分析如表 5-24。

表 5-24

央圖臺灣分館可再加強的圖書資料主題

可再加強的圖書資料主題(複選)	人數 N=280	百分比%	排序	資訊需求
小說、散文	180	64.3	1	生活資訊
醫療健康	139	49.6	2	醫療健康
精神勵志	112	40.0	3	其他
工具書(如字典、百科)	112	40.0	3	生活資訊
生活應用	109	38.9	4	生活資訊
歷史/傳記	97	34.6	5	生活資訊
旅遊/風土民情	85	30.4	6	生活資訊
世界文學名著	79	28.2	7	生活資訊
工作相關	77	27.5	8	工作資訊
金融理財	72	25.7	9	生活資訊
科學(如天文、物理)	71	25.4	10	生活資訊
音樂藝術	68	24.3	11	生活資訊
語文學習	68	24.3	11	生活資訊
人際溝通	66	23.6	12	社交資訊
兒童讀物	44	15.7	13	其他
子女教育	36	12.9	14	其他
課業相關	30	10.7	15	課業資訊
其他	8	2.9	16	生活資訊

依表 5-25 統計分析，視障者期望使用的資料媒體型式，以「數位有聲書(MP3)」67.1%居多；其次依序為「網路資源」47.5%、「電腦文字檔」39.6%、「錄音帶」38.6%、及「有聲 CD」36.1%、「數位點字書」32.1%、「紙本點字書」22.1%。視障者期望使用「數位有聲書(MP3)」媒體型式之可能原因，係 60.4%受測者以「數位有聲書(MP3)」為常用的閱聽資料媒體(參見表 5-3)，然央圖臺灣分館並無提供此一資料媒體型式，故視障者期望央圖臺灣分館提供。

表 5-25

視障者期望使用的資料媒體型式

期望使用的資料媒體型式(複選)	人數 N=280	百分比%	排序
數位有聲書 (MP3)	188	67.1	1
網路資源	133	47.5	2
電腦文字檔	111	39.6	3
錄音帶	108	38.6	4
有聲 CD	101	36.1	5
數位點字書	90	32.1	6
紙本點字書	62	22.1	7

除有聲書、點字書、及網路資源等資料類型的提供外，視障者亦期望央圖臺灣分館增加「期刊雜誌」56.1%、「音樂資料(樂譜等)」32.1%、「地理資料(地圖、地球儀等)」16.4%、「雙視圖書」5.7%、及「大字圖書」4.3%等資料類型，認為「不需要增加」者亦有 16.1%。由此得知，央圖臺灣分館可將「期刊雜誌」及「音樂資料(樂譜等)」列為優先考量新增的資料類型。至於「雙視圖書」及「大字圖書」需求較少的可能原因，應為央圖臺灣分館的視障讀者以「全盲者」居多，故較無此方面需求，統計分析如表 5-26。

表 5-26

視障者期望央圖臺灣分館增加的視障資料類型

期望增加的視障資料類型(複選)	人數 N=280	百分比%	排序
期刊雜誌	157	56.1	1
音樂資料(樂譜等)	90	32.1	2
地理資料(地圖、地球儀等)	46	16.4	3
不需要增加	45	16.1	4
雙視圖書	16	5.7	5
大字圖書	12	4.3	6

依表 5-27 統計，除傳統「郵寄」方式比例占 57.9%外，視障者期望以「網路連線」47.5%、「電子郵件」43.6%、「廣播」13.9%、「電話報讀」5%等方式取得圖書資料，顯示期望以「網路連線」或「電子郵件」不受時空限制方式即時取得資料

之視障者，所占比例亦為數不少。

表 5-27

視障者期望央圖臺灣分館提供圖書資料的管道

期望獲得圖書資料的管道(複選)	人數 N=280	百分比%	排序
郵寄	162	57.9	1
網路連線	133	47.5	2
電子郵件	122	43.6	3
廣播	39	13.9	4
電話報讀	14	5.0	5

(三) 央圖臺灣分館可新增的服務

由訪談結果得知，受訪者期望央圖臺灣分館可新增的服務包含：擴大服務對象、製作便民手冊、提供資料查詢服務、提供使用者付費的資料重製服務、辦理讀書會、建置有聲書網站、加強國外交流等。研究者考量央圖臺灣分館人力及經費、其他圖書館是否已提供類似服務，另參考第一階段訪談結果，視障者使用圖書館遭遇的問題有：缺乏時間、缺乏他人協助、還書不便等，故為央圖臺灣分館視障者規劃的服務計有五項，茲簡述如下：

1. 資料查詢服務（免費）：提供電話及專人（例如：視力協助員）協助找尋、篩選館內外資料。
2. 報讀服務（免費）：提供電話及專人於指定時間報讀指定資料。
3. 辦理讀書會（免費）：每月固定時間於央圖臺灣分館辦理專書導讀服務。
4. 宅急便服務（付費）：提供專人到府送書及還書服務。
5. 與國外視障圖書館合作（免費）：主動與國外視障圖書館建立合作關係，提供國外視障資源平臺給視障者連結利用。

問卷調查顯示，上開服務中，以「資料查詢服務」為最多視障者最需要的服務，其中認為「非常需要」占 36.4%、「有點需要」占 39.3%，亦即需要此服務者占受測者四分之三比例以上。「報讀服務」的需求程度以「不需要」57.1%居多，其次

爲「非常需要」12.5%、「有點需要」28.9%，以「非常不需要」1.4%最少；「辦理讀書會」的需求程度以「不需要」78.2%居多，其次爲「有點需要」15.4%、「非常需要」5%，以「非常不需要」1.4%最少；「宅急便服務」的需求程度以「不需要」63.6%居多，其次爲「有點需要」21.1%、「非常需要」11.8%，以「非常不需要」3.6%最少；「與國外視障圖書館合作」的需求程度以「不需要」55%居多，其次爲「有點需要」28.6%、「非常需要」15.7%，以「非常不需要」0.7%最少；至於視障者建議之其他服務包括：以電子郵件或有聲型式提供新書通報服務、口述影像服務、資料重製服務等，統計分析如表 5-28。

由前述分析可知，央圖臺灣分館可優先考量規劃 75.7%視障者需要之「資料查詢服務」，另可依人力及經費情形，規劃 44.3%視障者需要之「與國外視障圖書館合作」及 41.4%視障者需要之「報讀服務」，至於 32.9%視障者需要之「宅急便服務」及 20.4%視障者需要之「辦理讀書會」服務則可再評估辦理方式。如以影響視障者資訊尋求行爲因素推測視障者不需要新服務的原因，除自身確無需要外，「與國外視障圖書館合作」不需要的的主要原因之一，應爲語文限制（自身因素 [能力]）之故；不需要「報讀服務」或「宅急便服務」的可能原因爲電話費用及郵遞費用（自身因素 [能力]）考量；不需要「讀書會」服務的可能原因與視障者行動不便及交通問題（自身因素 [能力]、實體環境因素 [服務環境近用性]）有關。

表 5-28

視障者對央圖臺灣分館規劃的新服務需求程度

新視障服務需求程度	次數分配及百分比				平均數	標準差
	4	3	2	1		
	非常需要 %(N)	有點需要 %(N)	不需要 %(N)	非常不需要 %(N)		
1. 資料查詢服務	36.4 (102)	39.3 (110)	23.9 (67)	0.4 (1)	3.12	.779
2. 報讀服務	12.5 (35)	28.9 (81)	57.1 (160)	1.4 (4)	2.52	.728
3. 辦理讀書會	5.0 (14)	15.4 (43)	78.2 (219)	1.4 (4)	2.24	.558
4. 宅急便服務	11.8 (33)	21.1 (59)	63.6 (178)	3.6 (10)	2.41	.742
5. 與國外視障圖書館合作	15.7 (44)	28.6 (80)	55.0 (154)	0.7 (2)	2.59	.756

二、央圖臺灣分館扮演的角色

視障者對央圖臺灣分館的印象及央圖臺灣分館對視障者的重要性為何？茲以沒有央圖臺灣分館的影響、視障者想要從央圖臺灣分館獲得的幫助、及央圖臺灣分館對視障者而言扮演的角色等三個部分，對問卷調查結果加以分析。

問卷統計顯示，85%視障者表示沒有央圖臺灣分館的服務造成的影響在於減少資料來源及休閒娛樂管道；認為沒有央圖臺灣分館不會造成影響的最主要原因為可用其他圖書館及可上網找資料；視障者想要從央圖臺灣分館得到的幫助為獲取知識及滿足興趣嗜好；知識的寶庫、生活的一部分及精神支柱為央圖臺灣分館扮演的最主要角色，其次扮演的角色為字典、朋友、老師及學校，以下進行更深入之探討。

(一) 沒有央圖臺灣分館的影響

有 85%視障者表示沒有央圖臺灣分館的服務會對其造成影響（表 5-29），最主要造成的影響在於「減少資料來源管道」，占 98.3%；次要影響有「減少休閒娛樂管道」72.3%、「影響生活」25.2%、「影響情緒」15.1%，至於「影響工作」10.5%、「影響課業」5.5%較少，統計分析如表 5-30。

表 5-29

沒有央圖臺灣分館是否對視障者造成影響

沒有臺灣分館是否對視障者造成影響	人數 N=280	百分比%	排序
是	238	85.0	1
否	42	15.0	2

表 5-30

沒有央圖臺灣分館對視障者造成的影響

沒有臺灣分館對視障者造成的影響(複選)	人數 N=238	百分比%	排序
減少資料來源管道	234	98.3	1
減少休閒娛樂管道	172	72.3	2
影響生活	60	25.2	3
影響情緒(如精神空虛)	36	15.1	4
影響工作	25	10.5	5
影響課業	13	5.5	6

分析認為沒有央圖臺灣分館不會對其造成影響的 42 位視障者的意見，以「可用其他圖書館」占 66.7%、及「可上網找資料」64.3%為最主要原因；次要原因為「有別人協助」23.8%，至於「沒時間使用圖書館」占 2.4%，另有 1 名視障者認為不會有影響的原因係為央圖臺灣分館的資料無法滿足所需。調查亦顯示，並無視障者表示「不需要圖書館的服務」，可能原因為視障者雖需要圖書館的服務，然因央圖臺灣分館無法滿足其需求，故會想要改用其他圖書館或以上網等方式取代，統計分析如表 5-31。

表 5-31

沒有央圖臺灣分館對視障者不會有影響的原因

沒有臺灣分館不會有影響的原因(複選)	人數 N=42	百分比%	排序
可用其他圖書館	28	66.7	1
可上網找資料	27	64.3	2
有別人協助	10	23.8	3
沒時間使用圖書館	1	2.4	4
其他(無法滿足所需資料)	1	2.4	5
不需要圖書館的服務	0	0	

(二) 視障者想要從央圖臺灣分館獲得的幫助

研究得知，視障者期望獲得的幫助為央圖臺灣分館可協助「獲取知識」73.2%、及「滿足興趣／嗜好」38.9%；其次依序為「解答疑惑」28.2%、「擴大生活圈」26.4%、

「有人協助」18.6%、「協助工作」17.1%、「解決借還書不便問題」13.9%、及「協助課業」8.2%，統計分析如表 5-32。

表 5-32

視障者認為央圖臺灣分館規劃的新服務可獲得之幫助

視障者認為臺灣分館規劃的新服務幫助(複選)	人數 N=280	百分比%	排序	資訊需求	影響視障者 資訊尋求行為因素
獲取知識	205	73.2	1	生活資訊	自身因素
滿足興趣／嗜好	109	38.9	2	生活資訊	自身因素
解答疑惑	79	28.2	3	生活資訊	自身因素
擴大生活圈	74	26.4	4	生活資訊	自身因素
有人協助	52	18.6	5	其他	人際資源
協助工作	48	17.1	6	工作資訊	自身因素
解決借還書不便問題	39	13.9	7	其他	[實體環境]
協助課業	23	8.2	8	課業資訊	自身因素

以影響視障者資訊尋求行為的因素加以探討，視障者想要從央圖臺灣分館獲得的幫助可歸納為：(1) 自身因素（獲得益處 [滿足資訊需求、解答疑惑、擴大生活圈、協助工作]）；(2) 人際資源因素（有人協助）；(3) 實體環境因素（解決借還書不便問題），顯示視障者使用央圖臺灣分館的最主要動機除資訊需求的滿足等自身獲得的益處外（自身因素），尋求館員協助（人際資源因素）及解決借還書不便問題（實體環境因素）亦為視障者期望獲得的幫助。

（三）央圖臺灣分館扮演的角色

由表 5-33 統計分析可知，「知識的寶庫」為央圖臺灣分館扮演的最主要角色，占 86.8%；其次扮演的角色為「生活的一部分」及「精神支柱」各占 51.1%及 47.9%；其他扮演的角色尚有：「字典」22.9%、「朋友」21.4%、「老師」15.4%、及「學校」7.1%等。由上顯示，央圖臺灣分館提供的服務與資料，是視障者獲取知識、充實精神生活的重要管道之一。

表 5-33

央圖臺灣分館對視障者而言所扮演的角色

臺灣分館對視障者而言所扮演的角色(複選)	人數 N=280	百分比%	排序
知識的寶庫	243	86.8	1
生活的一部分	143	51.1	2
精神支柱	134	47.9	3
字典	64	22.9	4
朋友	60	21.4	5
老師	43	15.4	6
學校	20	7.1	7

三、小結

本研究以央圖臺灣分館對視障者來說最重要的服務、應加強的服務、及可新增的服務等三個部分，探討央圖臺灣分館應如何調整服務方向；以沒有央圖臺灣分館的影響、視障者想要從央圖臺灣分館獲得的幫助、及央圖臺灣分館對視障者而言扮演的角色等三個部分，分析視障者對央圖臺灣分館的印象、及央圖臺灣分館對視障者的重要性。問卷分析結果歸納如次：

(一) 視障者對央圖臺灣分館的期望

1. 央圖臺灣分館對視障者來說最重要的服務

認為央圖臺灣分館提供的「有聲書借閱」的服務最為重要者，占五分之三以上比例；其次為「網站資源」、「點字光碟發行」、「數位點字書」、「點字書借閱」等服務，由此得知，視障者認為央圖臺灣分館係提供資料來源的主要管道之一。

2. 央圖臺灣分館應加強的服務

視障者最期望加強或改善的服務，包括：「增加圖書資料數量」、「增加圖書資料新穎性」、「提升圖書資料品質」、「提供圖書內容簡介」、「提供新書目錄」、及「提供館藏目錄」等與視障館藏資料相關的項目。

視障者期望央圖臺灣分館增加的圖書資料主題，以「小說、散文」、「醫療健

康」、「精神勵志」、「工具書（如字典、百科）」及「生活應用」為較多視障者反映的主題；至於「兒童讀物」及「子女教育」亦各有 15.7%及 12.9%的視障者提及，顯示視障者有子女教育方面的資訊需求。

視障者期望使用的資料媒體型式，以「數位有聲書（MP3）」居多，可能原因係央圖臺灣分館並無提供此一資料媒體型式之故。視障者期望使用的其他資料媒體型式，依序為「網路資源」、「電腦文字檔」、「錄音帶」、「有聲 CD」、「數位點字書」、「紙本點字書」等。

除有聲書、點字書、及網路資源等資料類型的提供外，視障者亦期望央圖臺灣分館增加「期刊雜誌」、「音樂資料（樂譜等）」、「地理資料（地圖、地球儀等）」等資料類型。

除傳統「郵寄」方式外，視障者期望以「網路連線」、「電子郵件」方式取得圖書資料，期望以「廣播」及「電話報讀」方式取得圖書資料者較少。

綜合問卷結果，圖書館及視障服務機構除可加強小說、散文、醫療健康、精神勵志、工具書（如字典、百科）及生活應用類主題的視障館藏資料，製作成數位有聲書（MP3）、網路資源或電腦文字檔的型式，以郵寄、網路連線或電子郵件方式提供給視障者使用外，期刊雜誌、音樂資料（樂譜等）等資料類型亦可依人力及經費狀況酌予製作。

3. 央圖臺灣分館可新增的服務

研究發現，有 75.7%的視障者需要「資料查詢服務」；其次為「與國外視障圖書館合作」、「報讀服務」，各占 44.3%、41.4%；至於「宅急便服務」及「辦理讀書會」的需求程度較低，各占 32.9%、20.4%，故央圖臺灣分館可優先規劃及提供資料查詢服務。

（二）央圖臺灣分館扮演的角色

1. 沒有央圖臺灣分館的影響

85%視障者表示沒有央圖臺灣分館的服務會對其造成影響，最主要造成的影響在於「減少資料來源管道」；次要影響有「減少休閒娛樂管道」、「影響生活」、「影響情緒」、「影響工作」、「影響課業」。

認為沒有央圖臺灣分館不會造成影響的最主要原因為「可用其他圖書館」、「可上網找資料」；次要原因為「有別人協助」、「沒時間使用圖書館」、「沒有所需資料」。調查亦顯示，並無視障者表示「不需要圖書館的服務」，可能原因為視障者雖需要央圖臺灣分館的服務，但因該館無法滿足需求，故會想要改用其他圖書館或以上網等方式取代。

2. 視障者想要從央圖臺灣分館獲得的幫助

視障者最想要獲得的幫助為「獲取知識」及「滿足興趣／嗜好」；其次依序為「解答疑惑」、「擴大生活圈」、「有人協助」、「協助工作」、「解決借還書不便問題」、及「協助課業」。以影響視障者資訊尋求行為的因素加以探討，視障者使用央圖臺灣分館的最主要動機除資訊需求的滿足外（自身因素），尋求館員協助（人際資源因素）及解決借還書不便問題（實體環境因素）亦為視障者期望獲得的幫助。

3. 央圖臺灣分館對視障者而言扮演的角色

「知識的寶庫」、「生活的一部分」、及「精神支柱」為央圖臺灣分館扮演的最主要角色；其次扮演的角色為「字典」、「朋友」、「老師」、及「學校」等。顯示央圖臺灣分館提供的服務與資料，是視障者獲取知識、充實精神生活的重要管道之一。

第五節 視障者與央圖臺灣分館的相關統計檢定

為進一步探討研究對象利用央圖臺灣分館圖書館情形，是否因其個人背景的不同、利用經驗良窳而產生使用頻率的差異，另為分析視障者對央圖臺灣分館新服務的需求程度差異情形，故本研究利用 T 檢定、單因子變異數分析、相關分析、迴歸分析等統計方法進行的檢定項目包括：視障者個人因素與 2008 年使用央圖臺灣分館頻率差異性、視障者 2008 年使用央圖臺灣分館經驗良窳與使用頻率差異性、視障者使用網路頻率與 2008 年使用央圖臺灣分館頻率之相關性、視障者對央圖臺灣分館新服務需求程度差異性等。本研究欲檢驗之假設如下：

- 一、不同性別視障者使用央圖臺灣分館頻率不會有顯著差異；不同視障者的個人因素（健康狀況、能力狀況、生活狀況）與使用央圖臺灣分館的頻率有顯著差異（T 檢定、單因子變異數分析）。
- 二、視障者使用央圖臺灣分館經驗良窳與使用央圖臺灣分館的頻率有顯著差異（T 檢定）。
- 三、視障者使用網路頻率與使用央圖臺灣分館的頻率有顯著差異（相關分析、迴歸分析）。
- 四、不同性別視障者對央圖臺灣分館新服務需求程度不會有顯著差異；不同視障者的個人因素（健康狀況、能力狀況、生活狀況）對央圖臺灣分館新服務需求程度有顯著差異（T 檢定、單因子變異數分析）。

基於上述的研究假設，本研究統計檢定結果分述如次：

一、視障者個人因素與使用央圖臺灣分館頻率差異性

本研究參考文獻分析中，影響視障者資訊尋求行為之自身因素，據以檢定問卷問項：性別、健康因素（視力狀況、致盲原因、年齡）、能力因素（學習點字、學歷、經濟狀況）、生活狀況（職業、居住地區、是否獨居）等四部分與受測者 2008

年使用央圖臺灣分館頻率之差異性。

(一) 性別與使用央圖臺灣分館頻率之差異

性別與使用央圖臺灣分館頻率無顯著差異。

(二) 健康因素與使用央圖臺灣分館頻率之差異

視力狀況、致盲原因、年齡與使用央圖臺灣分館頻率無顯著差異。

(三) 能力因素與使用央圖臺灣分館頻率之差異

學歷、經濟狀況與使用央圖臺灣分館頻率無顯著差異。

是否學習點字與使用央圖臺灣分館頻率有顯著差異 ($F=4.862$, $df=278$, $p=.028$)，未學習點字者平均使用央圖臺灣分館頻率 (3.47) 明顯高於學習點字者平均使用央圖臺灣分館頻率 (3.18)。

(四) 生活狀況與使用央圖臺灣分館頻率之差異

是否獨居與使用央圖臺灣分館頻率無顯著差異。

不同職業與使用央圖臺灣分館頻率有顯著差異 ($F=2.815$, $df=8$, $p=.005$)，以 Bonferroni 法進行事後成對比較檢定顯示，按摩業及無職業者平均使用央圖臺灣分館頻率 (3.40 及 4.09) 皆明顯高於學生平均使用央圖臺灣分館頻率 (2.35)。

不同居住地區與使用央圖臺灣分館頻率有顯著差異 ($F=3.493$, $df=4$, $p=.008$)，經過事後成對比較的 Game-Howell 檢定顯示，北部地區平均使用央圖臺灣分館頻率 (3.67) 明顯高於大臺北地區平均使用央圖臺灣分館頻率 (2.99)，統計分析如表 5-34。

表 5-34

視障者生活狀況對利用央圖臺灣分館頻率之單因子變異數分析摘要

變異來源	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>
職業				
組間 s	8	54.213	6.777	2.815**
組內	271	652.354	2.407	
總和	279	706.568		
居住地區				
組間 s	4	34.165	8.541	3.493**
組內	275	672.403	2.445	
總和	279	706.568		

** $P < .01$.

二、視障者使用央圖臺灣分館經驗良窳與使用頻率差異性

視障者之前使用央圖臺灣分館遭遇障礙與使用央圖臺灣分館頻率無顯著差異 ($F=.212, df=278, p=.645$)。

視障者使用央圖臺灣分館滿足需求或獲得幫助，與使用央圖臺灣分館頻率無顯著差異 ($F=.177, df=278, p=.674$)。

三、視障者使用網路頻率與使用央圖臺灣分館頻率相關性

視障者使用網路頻率與使用央圖臺灣分館頻率平均數各為 4.38 與 3.21。Pearson's *r* 分析得知，兩者相關達.073 ($p=.226$)，未達顯著水準。以迴歸分析檢測，視障者使用網路頻率與使用央圖臺灣分館頻率無顯著相關 ($F(1,278)=1.475, p=.226$)，Beta 係數值達.073 ($t=1.215, p=.226$)，顯示視障者使用網路頻率無法有效預測使用央圖臺灣分館頻率。

四、視障者對央圖臺灣分館新服務需求程度差異性

本研究以影響視障者資訊尋求行為之自身因素：性別、健康因素（視力狀況、致盲原因、年齡）、能力因素（學習點字、學歷、經濟狀況）、生活狀況（職業、居住地區、是否獨居）等四項，分析視障者自身因素對央圖臺灣分館新服務，包括：資料查詢服務、報讀服務、讀書會、宅急便服務、與國外視障圖書館合作等

需求程度之關係。

(一) 性別對央圖臺灣分館新服務需求程度差異

研究發現，性別與資料查詢服務、報讀服務、宅急便服務需求程度無顯著差異；性別與讀書會需求程度有顯著差異 ($F=5.240, df=278, p=.023$)，男性對讀書會平均需求程度 (2.28) 明顯高於女性對讀書會平均需求程度 (2.19)；性別與國外視障圖書館合作需求程度有顯著差異 ($F=5.249, df=278, p=.023$)，男性對與國外視障圖書館合作平均需求程度 (2.70) 明顯高於女性對與國外視障圖書館合作平均需求程度 (2.45)。

(二) 健康因素對央圖臺灣分館新服務需求程度差異

研究發現，致盲原因不會影響對央圖臺灣分館新服務需求程度；視力狀況、年齡會影響對央圖臺灣分館新服務需求程度。影響情況包括：弱視者對報讀服務平均需求程度明顯高於全盲者；19 歲以下視障者對報讀服務平均需求程度明顯高於 50-59 歲視障者，以下分述之。

1. 視力狀況與央圖臺灣分館新服務需求程度之差異

視力狀況與資料查詢服務、讀書會、宅急便服務、國外視障圖書館合作需求程度無顯著差異；視力狀況與報讀服務需求程度有顯著差異 ($F=12.796, df=278, p=.000$)，弱視者對報讀服務平均需求程度 (2.64) 明顯高於全盲者對報讀服務平均需求程度 (2.49)。

2. 致盲原因與央圖臺灣分館新服務需求程度之差異

致盲原因與資料查詢服務、報讀服務、讀書會、宅急便服務、國外視障圖書館合作需求程度無顯著差異。

3. 年齡與央圖臺灣分館新服務需求程度之差異

年齡與資料查詢服務、讀書會、宅急便服務、國外視障圖書館合作需求程度無顯著差異；年齡與報讀服務需求程度有顯著差異 ($F=2.700, df=5, p=.021$)，參見

表 5-35。以 Bonferroni 法進行事後成對比較檢定顯示，19 歲以下視障者對報讀服務平均需求程度（3.00）明顯高於 50-59 歲視障者對報讀服務平均需求程度（2.35）。

表 5-35

年齡對央圖臺灣分館新服務需求程度之單因子變異數分析摘要

變異來源	df	SS	MS	F
資料查詢服務				
組間 s	5	5.613	1.123	1.881
組內	274	163.498	.597	
總和	279	169.111		
報讀服務				
組間 s	5	6.941	1.388	2.700*
組內	274	140.884	.514	
總和	279	147.825		
讀書會				
組間 s	5	1.193	.239	.762
組內	274	85.775	.313	
總和	279	86.968		
宅急便服務				
組間 s	5	2.951	.59	1.072
組內	274	150.817	.55	
總和	279	153.768		
與國外視障圖書館合作				
組間 s	5	4.179	.836	1.474
組內	274	155.407	.567	
總和	279	159.586		

*P < .05.

（三）能力因素對央圖臺灣分館新服務需求程度差異

由統計分析得知，是否學習點字與央圖臺灣分館新服務需求程度無顯著差異；學歷與國外視障圖書館合作需求程度有顯著差異，高學歷者對與國外視障圖書館合作需求程度明顯較高；經濟狀況與資料查詢服務、報讀服務、讀書會、與國外視障圖書館合作需求程度有顯著差異，收入較低者對資料查詢服務、報讀服務程度明顯較高；收入較高者對讀書會需求程度明顯較高，經濟狀況不同對與國外視障圖書館合作需求程度有不同差異，以下分述之。

1. 學習點字與央圖臺灣分館新服務需求程度之差異

是否學習點字和資料查詢服務、報讀服務、讀書會、宅急便服務、與國外視

障圖書館合作需求程度無顯著差異。

2. 學歷與央圖臺灣分館新服務需求程度之差異

學歷與資料查詢服務、報讀服務、讀書會、宅急便服務無顯著差異；學歷與與國外視障圖書館合作需求程度有顯著差異 ($F=12.046, df=5, p=.000$)，參見表 5-36。經過事後成對比較的 Game-Howell 檢定顯示，研究所學歷視障者對與國外視障圖書館合作平均需求程度 (3.42) 明顯高於國中、高中 (職)、專科學歷視障者對與國外視障圖書館合作平均需求程度 (2.33、2.37、2.25)；大學學歷視障者對與國外視障圖書館合作平均需求程度 (2.93) 明顯高於國中、高中學歷視障者對與國外視障圖書館合作平均需求程度 (2.33、2.37)。

表 5-36

學歷對央圖臺灣分館新服務需求程度之單因子變異數分析摘要

變異來源	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>
資料查詢服務				
組間 s	5	2.538	.508	.835
組內	274	166.573	.608	
總和	279	169.111		
報讀服務				
組間 s	5	1.784	.357	.669
組內	274	146.041	.533	
總和	279	147.825		
讀書會				
組間 s	5	2.825	.565	1.840
組內	274	84.143	.307	
總和	279	86.968		
宅急便服務				
組間 s	5	3.763	.753	1.375
組內	274	150.005	.547	
總和	279	153.768		
與國外視障圖書館合作				
組間 s	5	28.759	5.752	12.046***
組內	274	130.827	.477	
總和	279	159.586		

*** $P < .001$.

3. 經濟狀況與央圖臺灣分館新服務需求程度之差異

經濟狀況與宅急便服務需求程度無顯著差異；經濟狀況與資料查詢服務、報讀服務、讀書會、與國外視障圖書館合作需求程度有顯著差異，差異情形如下：

- (1) 資料查詢服務：經濟狀況與資料查詢服務需求程度有顯著差異 ($F=2.637$, $df=4$, $p=.034$)，以 Bonferroni 法進行事後成對比較檢定顯示，無收入視障者對資料查詢服務平均需求程度 (3.38) 明顯高於收入 1 萬元以下視障者對資料查詢服務平均需求程度 (2.86)。
- (2) 報讀服務：經濟狀況與報讀服務需求程度有顯著差異 ($F=4.322$, $df=4$, $p=.002$)，經過事後成對比較的 Game-Howell 檢定顯示，無收入視障者對報讀服務平均需求程度 (2.87) 明顯高於收入 1 萬元-3 萬元視障者對報讀服務平均需求程度 (2.41)。
- (3) 讀書會：經濟狀況與讀書會需求程度有顯著差異 ($F=3.349$, $df=4$, $p=.011$)，以 Bonferroni 法進行事後成對比較檢定顯示，收入 5 萬元以上視障者對讀書會平均需求程度 (2.64) 明顯高於收入 1 萬元-3 萬元視障者對讀書會平均需求程度 (2.15)。
- (4) 與國外視障圖書館合作：經濟狀況與國外視障圖書館合作需求程度有顯著差異 ($F=11.448$, $df=4$, $p=.000$)，經過事後成對比較的 Game-Howell 檢定顯示，收入 5 萬元以上視障者對與國外視障圖書館合作平均需求程度 (3.29) 明顯高於收入 1 萬元-3 萬元視障者對與國外視障圖書館合作平均需求程度 (2.40)；收入 3 萬元-5 萬元視障者對與國外視障圖書館合作平均需求程度 (3.10) 明顯高於無收入、收入 1 萬元以下、及收入 1 萬元-3 萬元視障者對與國外視障圖書館合作平均需求程度 (2.62、2.52、2.40)；收入 1 萬元以下視障者對與國外視障圖書館合作平均需求程度 (2.52) 明顯高於收入 1 萬元-3 萬元對與國外視障圖書館合作平均需求程度 (2.40)，參見表 5-37。

表 5-37

經濟狀況對央圖臺灣分館新服務需求程度之單因子變異數分析摘要

變異來源	df	SS	MS	F
資料查詢服務				
組間 s	4	6.248	1.562	2.637*
組內	275	162.863	.592	
總和	279	169.111		
報讀服務				
組間 s	4	8.744	2.186	4.322**
組內	275	139.081	.506	
總和	279	147.825		
讀書會				
組間 s	4	4.040	1.010	3.349*
組內	275	82.928	.302	
總和	279	86.968		
宅急便服務				
組間 s	4	.962	.240	.433
組內	275	152.806	.556	
總和	279	153.768		
與國外視障圖書館合作				
組間 s	4	22.781	5.695	11.448***
組內	275	136.805	.497	
總和	279	159.586		

* $P < .05$. ** $P < .01$. *** $P < .001$.

(四) 視障者生活狀況對央圖臺灣分館新服務需求程度之差異

由統計分析得知，職業與資料查詢服務、報讀服務、讀書會、與國外視障圖書館合作需求程度有顯著差異；居住地區與資料查詢服務、報讀服務、與國外視障圖書館合作需求程度有顯著差異；是否獨居與報讀服務、讀書會需求程度有顯著差異，以下分述之。

1. 職業與央圖臺灣分館新服務需求程度之差異

職業與宅急便服務需求程度無顯著差異；職業與資料查詢服務需求程度有顯著差異 ($F=3.026$, $df=8$, $p=.003$)，經過事後成對比較的 Game-Howell 檢定顯示，點字校對人員對資料查詢服務平均需求程度 (3.43) 明顯高於按摩業視障者對資料查詢服務平均需求程度 (2.92)。

職業與報讀服務需求程度有顯著差異 ($F=3.574$, $df=8$, $p=.001$)，經過事後成對比較的 Game-Howell 檢定顯示，學生對報讀服務平均需求程度 (2.92) 明顯高於按

按摩業視障者對報讀服務平均需求程度 (2.34)。

職業與讀書會需求程度有顯著差異 ($F=3.228, df=8, p=.002$)，經過事後成對比較的 Game-Howell 檢定顯示，學生對讀書會平均需求程度 (2.49) 明顯高於職業為自由業、退休人員、家管的視障者對讀書會平均需求程度 (2.00)；按摩業視障者對讀書會平均需求程度 (2.13) 明顯高於職業為自由業、退休人員、家管之視障者對讀書會平均需求程度 (2.00)；職業為公教人員之視障者對讀書會平均需求程度 (2.38) 明顯高於職業為自由業、退休人員、家管之視障者對讀書會平均需求程度 (2.00)，參見表 5-38。

表 5-38

職業對央圖臺灣分館新服務需求程度之單因子變異數分析摘要

變異來源	df	SS	MS	F
資料查詢服務				
組間 s	8	13.870	1.734	3.026**
組內	271	155.241	.573	
總和	279	169.111		
報讀服務				
組間 s	8	14.109	1.764	3.574***
組內	271	133.716	.493	
總和	279	147.825		
讀書會				
組間 s	8	7.565	.946	3.228**
組內	271	79.402	.293	
總和	279	86.968		
宅急便服務				
組間 s	8	3.751	.469	.847
組內	271	150.017	.554	
總和	279	153.768		
與國外視障圖書館合作				
組間 s	8	29.612	3.702	7.718***
組內	271	129.974	.480	
總和	279	159.586		

** $P < .01$. *** $P < .001$.

職業與國外視障圖書館合作需求程度有顯著差異 ($F=7.718, df=8, p=.000$)，經過事後成對比較的 Game-Howell 檢定顯示，學生對與國外視障圖書館合作平均需求程度 (2.89) 明顯高於按摩業視障者對與國外視障圖書館合作需求程度 (2.33)、點

字校對人員對與國外視障圖書館合作平均需求程度 (2.89) 明顯高於按摩業視障者對與國外視障圖書館合作需求程度 (2.33)、公教人員對與國外視障圖書館合作平均需求程度 (3.21) 明顯高於按摩業、自由業、家管、無職業視障者對與國外視障圖書館合作需求程度 (2.33、2.44、2.17、2.48)。

2. 居住地區與央圖臺灣分館新服務需求程度之差異

居住地區與讀書會、宅急便服務需求程度無顯著差異；居住地區與資料查詢服務需求程度有顯著差異 ($F=4.683$, $df=4$, $p=.001$)，經過事後成對比較的 Game-Howell 檢定顯示，北部地區視障者對資料查詢服務平均需求程度 (3.43) 明顯高於大臺北地區、東部地區視障者對資料查詢服務需求程度 (3.03、2.33)；中部地區視障者對資料查詢服務平均需求程度 (3.28) 明顯高於東部地區視障者對資料查詢服務需求程度 (2.33)。

居住地區與報讀服務需求程度有顯著差異 ($F=3.281$, $df=4$, $p=.012$)，經過事後成對比較的 Game-Howell 檢定顯示，北部地區視障者對報讀服務平均需求程度 (2.82) 明顯高於大臺北地區、東部地區視障者對報讀服務需求程度 (2.45、2.00)；大臺北地區視障者對報讀服務需求程度 (2.45) 明顯高於東部地區視障者對報讀服務需求程度 (2.00)；中部地區視障者對報讀服務平均需求程度 (2.53) 明顯高於東部地區視障者對報讀服務需求程度 (2.00)；南部地區視障者對報讀服務平均需求程度 (2.55) 明顯高於東部地區視障者對報讀服務需求程度 (2.00)。

居住地區與國外視障圖書館合作需求程度有顯著差異 ($F=3.305$, $df=4$, $p=.011$)，經過事後成對比較的 Game-Howell 檢定顯示，大臺北地區視障者對與國外視障圖書館合作 (2.66) 明顯高於南部地區視障者對與國外視障圖書館合作需求程度 (2.19)；中部地區視障者對與國外視障圖書館合作 (2.69) 明顯高於南部地區視障者對與國外視障圖書館合作需求程度 (2.19)，參見表 5-39。

表 5-39

居住地區對央圖臺灣分館新服務需求程度之單因子變異數分析摘要

變異來源	df	SS	MS	F
資料查詢服務				
組間 s	4	10.785	2.696	4.683***
組內	275	158.325	.576	
總和	279	169.111		
報讀服務				
組間 s	4	6.733	1.683	3.281*
組內	275	141.092	.513	
總和	279	147.825		
讀書會				
組間 s	4	1.896	.474	1.533
組內	275	85.071	.309	
總和	279	86.968		
宅急便服務				
組間 s	4	1.110	.277	.500
組內	275	152.658	.555	
總和	279	153.768		
與國外視障圖書館合作				
組間 s	4	7.319	1.830	3.305*
組內	275	152.267	.554	
總和	279	159.586		

* $P < .05$. *** $P < .001$.

3. 是否獨居與央圖臺灣分館新服務需求程度之差異

是否獨居與資料查詢服務、宅急便服務、與國外視障圖書館合作需求程度無顯著差異。

是否獨居與報讀服務需求程度有顯著差異 ($F=28.049$, $df=278$, $p=.000$)；與親友同住者對報讀服務需求程度 (2.68) 明顯高於獨居視障者對報讀服務需求程度 (2.26)。

是否獨居與讀書會需求程度有顯著差異 ($F=6.148$, $df=278$, $p=.014$)；與親友同住者對讀書會需求程度 (2.27) 明顯高於獨居視障者對讀書會需求程度 (2.19)。

表 5-40

視障者利用央圖臺灣分館情形之檢定結果表

項目	自變項	依變項	顯著差異
個人因素	性別	使用央圖臺灣分館頻率	無顯著差異
	健康因素		無顯著差異
	能力因素		未學習點字 > 學習點字
	生活狀況		無職業 > 學生 按摩業 > 學生 北部地區 > 大臺北地區
使用經驗 良窳	曾遭遇障礙	使用央圖臺灣分館頻率	無顯著差異
	滿足需求或獲得幫助		無顯著差異
使用網路 頻率	使用網路頻率	使用央圖臺灣分館頻率	無顯著差異
對新服 務需求 程度	性別	資料查詢服務	無顯著差異
		報讀服務	無顯著差異
		讀書會	男性 > 女性
		宅急便服務	無顯著差異
		與國外視障圖書館合作	男性 > 女性
	健康因素	資料查詢服務	無顯著差異
		報讀服務	弱視者 > 全盲者 19 歲以下 > 50-59 歲
		讀書會	無顯著差異
		宅急便服務	無顯著差異
		與國外視障圖書館合作	無顯著差異
	能力因素	資料查詢服務	無收入 > 1 萬元以下
		報讀服務	無收入 > 1 萬元以下
		讀書會	5 萬元以上 > 1-3 萬元
		宅急便服務	無顯著差異
		與國外視障圖書館合作	研究所 > 國中、高中(職)、專科 大學 > 國中、高中(職) 5 萬元以上 > 1-3 萬元 3-5 萬元 > 無收入、1 萬元以下、 1-3 萬元 1 萬元以下 > 1-3 萬元
	生活狀況	資料查詢服務	點字校對人員 > 按摩業 北部地區 > 大臺北地區、東部地區 中部地區 > 東部地區
		報讀服務	學生 > 按摩業 北部地區 > 大臺北地區、東部地區 大臺北、中部、南部 > 東部地區 與親友同住者 > 獨居者
		讀書會	學生 > 自由業、退休人員、家管 按摩業 > 自由業、退休人員、家管 公教人員 > 自由業、退休人員、家管 與親友同住者 > 獨居者
		宅急便服務	無顯著差異
		與國外視障圖書館合作	學生 > 按摩業 點字校對人員 > 按摩業 公教人員 > 按摩業、自由業、家管、 無職業 大臺北、中部地區 > 南部地區

綜合上述有關視障者對央圖臺灣分館利用情形與新服務需求程度之檢定，統計分析結果整理如表 5-40 所示。在個人所處情況對新服務需求程度之檢定方面，19 歲以下視障者對報讀服務之需求顯著高於 50-59 歲視障者，推測可能原因係 19 歲以下視障者為學生，相較於 50-59 歲視障者，獨立自主性較低，故較需要他人之協助；與國外視障圖書館合作之服務，研究所及大學教育程度者、收入較高者有顯著較高之需求，推測可能原因係國外視障圖書館的資料為外文，教育程度較高者及收入較高者較有此方面之需求。

本研究其他檢定結果，例如：未學習點字者使用央圖臺灣分館頻率高於學習點字者；無職業者及按摩業使用央圖臺灣分館頻率高於學生；居住於北部地區者使用央圖臺灣分館頻率高於大臺北地區者；男性對讀書會及與國外視障圖書館合作之需求高於女性；職業及居住地區對新服務需求程度有不同之顯著差異情形，尚待後續進一步之研究，以探索存在差異之原因。

五、小結

本節有關視障者個人因素與使用央圖臺灣分館頻率差異性、視障者使用央圖臺灣分館經驗良窳與使用頻率差異性、視障者使用網路頻率與使用央圖臺灣分館頻率之相關性、視障者對央圖臺灣分館新服務需求程度差異性等四項統計檢定結果，分述如下：

（一）視障者個人因素與使用央圖臺灣分館頻率差異性

性別及健康因素（視力狀況、致盲原因、年齡），與使用央圖臺灣分館頻率無顯著差異。

能力因素方面，學歷、經濟狀況與使用央圖臺灣分館頻率無顯著差異；是否學習點字與使用央圖臺灣分館頻率有顯著差異，未學習點字者平均使用央圖臺灣分館頻率明顯高於學習點字者。

生活狀況方面，是否獨居與使用央圖臺灣分館頻率無顯著差異；不同職業、

不同居住地區與使用央圖臺灣分館頻率有顯著差異，按摩業及無職業者平均使用央圖臺灣分館頻率皆明顯高於學生；北部地區平均使用央圖臺灣分館頻率明顯高於大臺北地區。

(二) 視障者使用央圖臺灣分館經驗良窳與使用頻率差異性

視障者使用經驗良窳並無顯著影響使用央圖臺灣分館頻率。

(三) 視障者使用網路頻率與使用央圖臺灣分館頻率之相關性

視障者使用網路頻率高低並無顯著影響使用央圖臺灣分館頻率。

(四) 視障者對央圖臺灣分館新服務需求程度差異性

性別、健康因素（視力狀況、年齡）會影響對央圖臺灣分館新服務需求程度，差異情形包括：男性對讀書會平均需求程度明顯高於女性；男性對與國外視障圖書館合作平均需求程度明顯高於女性；弱視者對報讀服務平均需求程度明顯高於全盲者；19 歲以下視障者對報讀服務平均需求程度明顯高於 50-59 歲視障者。

能力因素方面：(1) 是否學習點字與央圖臺灣分館新服務需求程度無顯著差異；(2) 學歷與國外視障圖書館合作需求程度有顯著差異，高學歷者對與國外視障圖書館合作需求程度明顯較高；(3) 經濟狀況與資料查詢服務、報讀服務、讀書會、與國外視障圖書館合作需求程度有顯著差異，收入較低者對資料查詢服務、報讀服務求程度明顯較高；收入較高者對讀書會需求程度明顯較高，經濟狀況不同對與國外視障圖書館合作需求程度明顯不同。

生活狀況方面：(1) 職業與資料查詢服務、報讀服務、讀書會、與國外視障圖書館合作需求程度有顯著差異，不同職業視障者對前述服務需求程度不同；(2) 居住地區與資料查詢服務、報讀服務、與國外視障圖書館合作需求程度有顯著差異，不同地區視障者對前述服務需求程度不同；(3) 是否獨居與報讀服務、讀書會需求程度有顯著差異，與親友同住者對報讀服務、讀書會需求程度明顯高於獨

居視障者的需求程度。

(五) 其他

本研究之部分檢定結果，例如：能力因素（是否學習點字）、生活狀況（職業、居住地區）會影響使用央圖臺灣分館頻率；性別、健康因素（視力狀況、年齡）、能力因素（學歷、經濟狀況）、生活狀況（職業、居住地區、是否獨居）對新服務需求程度有不同之顯著差異情形，尚待後續進一步研究，探索存在差異之原因。

第六節 本研究與相關研究的比較

本節內容分為二部分：第一部分就本問卷研究結果與文獻中有關視障者的資訊尋求行為理論進行比較；第二部分為與文獻中有關視障者圖書館利用情形之比較，以下分述之。

一、視障者資訊尋求行為相關研究

回顧過去文獻，有關影響視障者資訊尋求行為的因素，包括：自身因素、人際資源因素、資訊媒體因素等三個面向（陳仕祐，2003；蔡惠如，2004；劉嘉馨，2004；Astbrink, 1996; Berry, 1999; Beverley, et al., 2007; Corn & Wall, 2002; Gerber, 2003; Gold & Simson, 2005; Mates, 2004; Moore, 2000; Williamson, et al., 2000）；視障者資訊尋求行為的障礙，包括：自身障礙、人際資源障礙、資訊媒體取用障礙、及實體環境障礙等四個面向（翁婉真，2002；陳怡佩，2005；陳明聰等，2004；蔡惠如，2004；Corn & Wall, 2002; Douglas, et al., 2007; Gerber, 2003; Gold & Simson, 2005; Golub, 2002; Lilly & Fleet, 2000; Nomura, 2004; Saumure & Given, 2004）。由文獻分析與本研究比較可知，相似之處頗多，然個別以影響視障者資訊尋求行為的因素或視障者資訊尋求的障礙檢視本研究結果，並無法完整說明本研究現象。由於影響視障者資訊尋求行為因素包含正面影響因素（例如：獲得益處）及負面影響因素（例如：

視障程度)，且能同時解釋視障者資訊尋求行為的障礙，故研究者整合文獻有關視障者資訊尋求行為因素及視障者資訊尋求行為障礙，另參酌本研究結果，修改影響視障者資訊尋求行為因素為：自身因素、人際資源因素、資訊媒體因素、實體環境因素等四個面向，茲整理如表 5-41。

表 5-41

影響視障者資訊尋求行為因素之修改表

分析因素	影響視障者資訊尋求行為因素	說明
自身	<ul style="list-style-type: none"> • <u>性別</u> • 健康因素： 視障程度、年齡、視覺損傷發生時間、健康狀況、其他身體障礙 • 心理認知因素： 自我接納、自立程度、尋求意願與動機、個人偏好、對其他視障者的認知、<u>安全感</u> • 能力因素： 使用訓練、使用經驗、經濟狀況、<u>時間</u>、<u>資訊取得能力</u>、<u>資訊理解能力</u>、<u>執行力</u> • 生活狀況： 是否獨居、工作狀況、是否退休 • 益處： 增加工作機會、增進獨立性、增進知識及公平獲取資訊機會、擴展社交/社群網絡、<u>滿足資訊需求</u> 	<ul style="list-style-type: none"> • 研究發現，性別會影響視障者資訊尋求行為；資訊理解能力（不知如何解讀資訊）、執行力（依圖書內容執行但未達預期成效）不佳為視障者尋求資訊時遭遇的障礙 • 整合文獻所得之視障者資訊尋求行為的自身障礙，如：缺乏安全感、時間、資訊取得能力等 • 視障者使用圖書館部分動機係為滿足生活資訊、醫療健康資訊等資訊需求
人際資源	<ul style="list-style-type: none"> • 人際網絡 • 與資訊協尋者的互動 • 外界認同 	
資訊媒體	<ul style="list-style-type: none"> • 資訊近用性 • 軟硬體設備近用性 • 資訊型式與特性 	
實體環境	<ul style="list-style-type: none"> • <u>無障礙環境</u> • <u>服務環境近用性</u> 	整合視障者資訊尋求障礙－實體環境障礙

註：_表示研究者參酌文獻分析及研究結果增修之因素。

文獻所指之自身因素包括：健康因素、心理認知因素、能力因素、生活狀況、

及獲得益處。研究發現，性別亦會影響視障者資訊尋求行爲，例如：男性對讀書會服務、與國外視障圖書館合作平均需求程度明顯高於女性；此外，訪談亦顯示，視障者尋求資訊時會遭遇資訊理解能力（不知如何解讀資訊）、執行力（依圖書內容實際執行成效）不佳的障礙。

本研究所指實體環境因素包含：無障礙環境及服務環境近用性，例如：交通不便或還書不便等障礙，會降低視障者使用圖書館意願，此部分在有關影響視障者資訊尋求行爲因素等文獻中較少提及。

二、視障者圖書館利用情形相關研究

以下就視障者利用大學圖書館及公共圖書館之相關研究與本研究問卷調查結果進行比較分析。

（一）大學圖書館利用情形研究

由於國外文獻較少有關視障者利用大學圖書館情形之研究，國內其他視障者利用大學圖書館之量化研究，例如：蔡惠如（2004）、李生雄（2007）的研究，係專以視障學生為研究對象，與本研究對象有所不同，故本研究以吳英美（1998）調查視障讀者對有聲書的需求研究進行比較分析，參見表 5-42。

吳英美為探究彰化師範大學圖書館的視障讀者對於有聲書借閱的需求與圖書館的互動情形，以 1997 年於彰師大有借閱紀錄之 244 位視障者為調查對象，研究發現，75.8%視障者以娛樂消遣為主要借閱目的；視障者較感興趣及常借閱的有聲書類目中，以小說及散文最受歡迎，占 49.6%，喜歡歷史／傳記者亦有 23%，對參考書及教科書的需求各占 22.1%及 21.7%，商學類僅占 3.3%；而在借閱的過程中若發現無所需館藏時，僅有 7%的讀者會放棄借閱，46.7%的讀者要求館員改寄類似作者或作品之有聲書，38.1%希望館方補齊館藏，14.8%讀者希望轉介至其他單位，但有高達 64.8%的讀者表示不知道可委託圖書館錄製書籍。

本研究與吳英美的研究相似發現有：(1) 使用央圖臺灣分館主要動機為滿足興趣／嗜好占 57.1%，休閒娛樂及獲取知識（自修），各占 44.3%；(2) 喜歡小說、散文類者占 64.3%、歷史／傳記類者占 34.6%；(3) 請館員協助為視障者最近一次利用央圖臺灣分館遭遇障礙的主要排除方式占 50%，改用其他圖書館則占 9.1%；(4) 央圖臺灣分館提供的視障服務中，有聲書借閱及點字書借閱有高達 95.4%以上視障者熟知，但知道研習活動辦理的視障者占 48.9%、館藏資料查詢或圖書推介等館員諮詢服務占 45%，顯示有五成以上視障者不知有此服務。

表 5-42

本研究與吳英美研究結果比較表

比較項目	吳英美 (1998)	本研究 (2009)
研究對象	1997 年於彰師大有借閱紀錄之 244 位視障者	2005-2007 年央圖臺灣分館 280 位已辦證視障者
研究目的	探討彰師大圖書館的視障讀者對於有聲書借閱的需求與圖書館的互動情形	探討視障者使用圖書館情形及符合視障者需求的服務策略
相似研究發現	<ul style="list-style-type: none"> 75.8%視障者以娛樂消遣為主要借閱有聲書目的，其次為自修，占 44.7% 喜歡小說及散文者占 49.6%，喜歡歷史／傳記者占 23% 視障讀者在借閱過程中若發現無所需館藏，46.7%讀者要求改寄類似作者或作品，38.1%希望館方補齊館藏，14.8%讀者希望轉介其他單位 64.8%讀者不知道彰師大接受委託錄製有聲書服務 	<ul style="list-style-type: none"> 57.1%視障者使用央圖臺灣分館主要動機為滿足興趣／嗜好，休閒娛樂及獲取知識（自修），各占 44.3% 喜歡小說、散文類者占 64.3%、歷史／傳記類者占 34.6% 請館員協助為主要排除障礙方式之一，占 50%，改用其他圖書館則占 9.1% 有五成以上視障者不知有研習活動辦理及館員諮詢服務
相異研究發現	<ul style="list-style-type: none"> 參考書及教科書的需求各占 22.1% 及 21.7%，商學類僅占 3.3% 無類似發現 因圖書館無所需資料會放棄借閱者僅占 7% 無類似發現 	<ul style="list-style-type: none"> 對課業相關資訊需求占 10.7%、金融理財類需求占 25.7% 視障者需要其他類別資訊，例如：醫療健康類占 49.6%、精神勵志類占 40%、工具書（如字典、百科）類占 40%及生活應用類占 38.9% 使用遭遇障礙會放棄不找／不用者占 31.8% 改為上網找、自己想辦法克服、請親友協助為視障者獲取資料之其他替代管道

本研究與吳英美不同之研究發現有：(1) 央圖臺灣分館視障者對課業相關資訊需求僅占 10.7%、金融理財類需求占 25.7%；(2) 其他資訊需求，例如：醫療健康類占 49.6%、精神勵志類占 40%、工具書（如字典、百科）類占 40%及生活應用類占 38.9%，此為吳英美研究未提及部分之視障者資訊需求類型；(3) 視障者使用遭遇障礙會放棄不找／不用者占 31.8%；(4) 改為上網找、自己想辦法克服、請親友協助為視障者獲取資料之其他替代管道。探究本研究與吳英美研究結果落差原因，除研究場域不同外，可能係本研究對象學生所占比例僅 13.2%，吳英美的調查對象，學生比例高達 40.2%，且二者研究時間相差 11 年，因而造成視障者之資訊需求及利用行為結果有所不同。

(二) 公共圖書館利用情形研究

茲整理本研究與文獻中有關視障者公共圖書館利用情形之實徵研究如表 5-43，並就研究結果據以比較分析。

表 5-43

本研究與其他視障者利用公共圖書館情形之相關研究比較表

比較項目	Davies, Wisdom, & Creaser (2001)	Eggett (2002)	Lewis (2004)	本研究 (2009)
研究對象	英國公共圖書館、視障服務機構的 582 位視障者	美國猶他州立視障圖書館 1,511 位視障者	英國皇家盲人協會 27 位視障者	2005-2007 年央圖臺灣分館 280 位已辦證視障者
研究方法	面對面及電話訪談	問卷調查	電子郵件問卷	問卷調查
研究目的	探討視障者使用圖書館情形	了解視障者在公共圖書館使用輔助科技情形、影響因素並評估對服務的認知程度	探討視障者使用公共圖書館電子資訊服務的經驗	探討視障者使用圖書館情形及符合視障者需求的服務策略

比較項目	Davies, Wisdom, & Creaser (2001)	Eggett (2002)	Lewis (2004)	本研究 (2009)
相似研究結果	<ul style="list-style-type: none"> • 83%視障者使用有聲書 • 76% 視障者會利用網路 	<ul style="list-style-type: none"> • 年輕受訪者比年長者願意使用輔助科技 	<ul style="list-style-type: none"> • 視障者沒有利用公共圖書館原因係認為圖書館沒有提供符合其需求的服務，也不了解圖書館所提供的服務 • 33%視障者使用圖書館網頁 	<ul style="list-style-type: none"> • 73.6%視障者以有聲書為主要閱讀媒體，75.7%視障者會利用網路 • 年輕視障者比年長者願意使用資訊科技 • 停止利用圖書館的原因：沒有時間、認為自己沒有需要、沒有所需的資料等 • 28.2%視障者使用央圖臺灣分館網站資源
相異研究結果	<ul style="list-style-type: none"> • 37% 視障者最近一年來過圖書館 • 34%的使用者在圖書館找資料遇到問題 • 34%使用者不知道圖書館有什麼服務 	<ul style="list-style-type: none"> • 92% 視障者認為圖書館沒有可用的輔助科技、不知道是否可用或有什麼可用 	<ul style="list-style-type: none"> • 26%視障者會請館員協助 • 39%視障者會在圖書館使用電腦上網 	<ul style="list-style-type: none"> • 86.1%視障者最近一年利用過圖書館或視障服務機構 • 7.9%視障者使用央圖臺灣分館曾遭遇障礙 • 10%使用者不知道央圖臺灣分館有什麼設備 • 8.2%視障者使用央圖臺灣分館會請館員提供諮詢服務或協助 • 10%視障者會至央圖臺灣分館使用電腦設備

由 Davies et al. (2001)、Eggett (2002)、Lewis (2004) 的研究與本研究問卷結果比較可知，國內外的視障者皆以有聲書為主要閱讀媒體，且年齡較輕的視障者較會利用網路查詢資料；視障者沒有利用圖書館原因有：沒有時間、認為圖書館沒有提供符合其需求的服務，不了解圖書館提供的服務或設備等。

本研究問卷結果顯示，有高達 86.1%視障者最近一年利用過圖書館或視障服務機構，只有 7.9%視障者使用央圖臺灣分館曾遭遇障礙，與上述學者，例如：Davies et al. (2001) 的研究指出，只有 37% 視障者最近一年來過圖書館，34%的使用者在圖書館找資料遇到問題等研究結果，有所差異的可能原因為：(1) 研究場域不同：本研究場域為單一機構的視障者為範圍；Davies et al. 以英國公共圖書館、視障服務機構為研究場域；Eggett (2002) 以美國猶他州立視障圖書館為研究場域；Lewis (2004) 則以英國皇家盲人協會為研究場域；(2) 研究對象不同：國外研究係同時調查使用者及非使用者的意見，本研究則以央圖臺灣分館之已辦證視障者為調查對象，故受測者對研究場域的服務與設備會有較多了解；(3) 圖書館利用定義不同：本研究的圖書館利用，並非僅指親自至圖書館利用，亦包括資料借閱、郵寄、遠端利用圖書館網站資源等。



第六章 結論與建議

本章就實徵研究結果，歸納彙整下列結論，並根據研究結果提出建議，作為央圖臺灣分館改善服務品質的依據，及其他圖書館及視障服務機構規劃未來視障服務之參考；其次，針對本研究待加強部分提出進一步的研究建議，作為日後相關研究之參考；最後，提出個人研究的省思。

第一節 結論

本研究為深入理解視障者的資訊尋求行為，獲取視障者個人的經驗與認知觀點，依據研究目的與問題並參考文獻所得，應用 Dervin 以使用者為中心的意義建構取向設計訪談大綱，以央圖臺灣分館視障資料中心的視障讀者為研究對象，訪談 23 名視障者的圖書館利用行為，藉以理解其個人第一次及最近一次使用圖書館的動機與經驗、遭遇的障礙與因應對策、對圖書館的期望、及符合視障者需求的服務策略等；其次，參酌訪談研究結果，擬訂問卷選項，調查 280 名視障者意見，藉以與訪談結果互補，以俾對研究對象建立較整體性的描述及對研究問題客觀的反映與解釋，試圖回答：視障者利用圖書館的情形（含動機與經驗）、符合視障者需求的服務策略、視障者對服務策略的需求程度等三個主要的研究問題，相關研究結果已詳述於前面章節，本節彙整研究結果，歸納重要結論如次：

一、視障者利用圖書館的情形

茲以視障者利用圖書館的動機與經驗、遭遇的障礙、視障者對央圖臺灣分館的期望、央圖臺灣分館對視障者而言所扮演的角色加以分述。

（一）視障者利用圖書館主要係為滿足生活資訊的需求

本研究顯示，視障者利用圖書館係為滿足對生活資訊、醫療健康資訊、工作資訊、課業資訊、社交資訊、政府資訊、子女教育資訊等七大面向的需求。視障

者的資訊需求，主要為生活資訊方面，其中尤以休閒娛樂與個人興趣／嗜好方面的生活資訊滿足，為最多研究對象提及利用圖書館的動機。除前述資訊需求的滿足外，視障者利用圖書館亦有獲取知識、肯定／提升自我、精神勵志／心靈慰藉等目的；研究顯示，心靈慰藉及子女教育需求及在過去文獻中較少提及。

（二）視障者利用圖書館的經驗

1. 促使視障者利用圖書館或視障服務機構的主要原因為資料數量較多、個人習慣、資料較具知識性、資料主題較廣、及節省購書費用；停止利用的主要原因為沒有時間及改為上網找資料，次要原因有：認為自己沒有需要、沒有所需的資料以及交通不方便、還書不方便等。
2. 視障者選擇特定圖書館或視障服務機構主要是以資料為取向，其次為個人偏好或館員服務等機構取向；2008年曾使用圖書館或視障服務機構的視障者，較常利用的單位為央圖臺灣分館及清大盲友會、淡江大學盲資中心、彰師大圖書館等提供視障服務的大學所屬單位。
3. 問卷結果顯示，95.7%視障者使用央圖臺灣分館的服務或設備後，認為其資訊需求感到滿足或有獲得想要的幫助；未能滿足資訊需求或獲得想要幫助的主要原因為找到的資料和預期不同；未能滿足資訊需求或獲得想要幫助對視障者的影響包括：影響情緒、影響生活、改用其他圖書館、改用其他資源管道、不想再利用央圖臺灣分館服務等。
4. 研究對象利用央圖臺灣分館遭遇的館藏發展不均、館藏目錄不佳、館藏缺乏內容簡介、及館藏包裝等問題，並未在其他圖書館發生。
5. 研究對象因過去使用圖書館經驗的良窳，正面會有偏好使用央圖臺灣分館、負面則會同時利用多個圖書館或改用其他圖書館、停止利用央圖臺灣分館、認為沒有央圖臺灣分館不會有影響等情形。
6. 研究對象背景資料分析
 - （1）研究對象 2008 年使用央圖臺灣分館頻率，集中於每月一次以上及半年

一次以上，2008 年未使用者約占四分之一比例。

- (2) 有聲資料（錄音帶及 MP3）、網路資源或電腦文字檔為視障者主要的閱讀媒體型式。
- (3) 視障者網路使用頻率相當分歧，每天上網、從不上網或很少上網者約各占五分之二比例。
- (4) 研究對象的視力狀況、致盲原因、及年齡三個變項上，與實際臺灣視障人口所占比例有所差異。
- (5) 視障者的性別，健康（年齡），能力（學習點字、學歷、經濟狀況），及生活狀況（職業、居住地區），使用的閱讀媒體型式、使用的圖書館或視障服務機構、及使用央圖臺灣分館的服務或設備上有所差異。

（三）視障者利用圖書館所遭遇的障礙

1. 研究發現，視障者利用圖書館或視障服務機構最常遭遇資訊媒體取用障礙。視障者最近一次或之前使用央圖臺灣分館，最常遭遇有聲書資料品質不佳之資訊媒體取用障礙。
2. 請館員協助為視障者排除障礙的主要方式之一，其他方式包括：放棄不找／不用了、自己想辦法克服、請親友協助、改用其他圖書館、及改成上網找等。

（四）視障者對央圖臺灣分館的期望

1. 對視障者而言，央圖臺灣分館最重要的服務項目為錄音帶、數位點字書、紙本點字書等館藏資料借閱。
2. 央圖臺灣分館應加強的服務為增加館藏數量、增加館藏新穎度、提升館藏品質等與視障館藏相關的項目。

（五）央圖臺灣分館對視障者而言所扮演的角色

1. 央圖臺灣分館對視障者的主要意義在於作為資料來源及休閒娛樂管道之

- 一。
2. 視障者最想從央圖臺灣分館獲得生活方面（獲取知識、休閒娛樂、教育子女、解決問題、擴大生活圈）、工作方面（獲取知識、增加與客人聊天話題）的幫助、及尋求館員協助等。
3. 央圖臺灣分館扮演視障者的知識寶庫、生活的一部分、及精神支柱的角色。

二、符合視障者需求的服務策略

（一）依訪談結果，央圖臺灣分館目前沒有提供，但視障者很需要，甚至願意付費的服務有：擴大服務對象、製作便民手冊、提供資料查詢服務、提供資料重製服務、辦理讀書會、建置有聲書網站、加強國外交流等七項。

（二）問卷調查結果顯示，視障者期望央圖臺灣分館提供的資料主題、媒體型式、資料類型及獲取途徑如次：

1. 圖書資料主題：集中於小說、散文、醫療健康、精神勵志、工具書（如字典、百科）、及生活應用類方面。
2. 資料媒體型式：最期望增加數位有聲書（MP3），其他資料媒體型式依序有：網路資源、電腦文字檔、錄音帶及有聲 CD、數位點字書、紙本點字書等。
3. 資料類型：期望增加期刊雜誌、音樂資料（樂譜等）、地理資料（地圖、地球儀等）等。
4. 資料取得途徑：除傳統郵寄方式外，視障者最期望以網路連線及電子郵件等方式取得圖書資料。

三、視障者對資料查詢服務的需求程度最高

問卷調查結果發現，就各種服務的需求程度而言，視障者對資料查詢服務的需求程度最高，有四分之三比例以上的視障者需要此項服務；與國外視障圖書館合作、報讀服務，約有五分之二視障者需要；至於宅急便服務及辦理讀書會的需求程度較低，各占三分之一及五分之一比例。

研究發現，視障者的性別，健康（視力狀況、年齡），能力（是否學習點字、學歷、經濟狀況），及生活狀況（職業、居住地區、是否獨居），在使用央圖臺灣分館的頻率或對服務的需求程度上有所差異。

第二節 建議

研究者依據研究發現，針對公共圖書館視障服務的問題，分別從央圖臺灣分館、視障圖書館及視障服務機構、政府單位等三方面，提出個人建議，以作為改善視障服務之參考。

一、給央圖臺灣分館的建議

觀諸國內的視障圖書館及視障服務機構，央圖臺灣分館係屬國立公共圖書館，無論與同屬國立位階的國立臺中圖書館相比，或與直轄市立的臺北市立圖書館、高雄市立圖書館、縣（市）立的桃園市立圖書館、臺南市立圖書館相較，該館獲得的經費補助及典藏的視障館藏數量均首屈一指。檢視央圖臺灣分館擬訂的發展願景，除逐步擴充館藏點字書與有聲書、強化視障電子圖書館功能、推廣視障服務及無障礙閱讀氛圍外，亦期望藉由行政統合，協調各盲教單位，分工合作，以發揮視障服務整體效益。基此，研究者以研究結果與央圖臺灣分館的定位為基礎，參酌其他視障圖書館或視障服務機構提供的服務與長處，就央圖臺灣分館的館藏、館員、服務、軟硬體設備、及實體環境等五個面向，提出如下建議：

（一）強化館藏特色、類型、新穎性並提供多元取得管道

視障者視央圖臺灣分館為提供視障資料及滿足資訊需求的重要管道之一，故對該館的視障館藏有相當多的期許。針對央圖臺灣分館現有的視障館藏資料問題，建議改善方向為：

1. 強化醫療健康類、參考工具書類、生活應用類館藏特色並自製或購置 MP3

格式有聲書、有聲 CD 及紙本點字書

問卷調查顯示，視障者的資訊需求集中於生活資訊及醫療健康資訊方面，最期望增加數位有聲書（MP3）的資料型式，其他資料媒體型式依統計結果排序為：網路資源、電腦文字檔、錄音帶、有聲 CD、數位點字書、及紙本點字書等。由於央圖臺灣分館已停印紙本點字書多年，現有館藏發展重點為數位點字書及傳統有聲書之製作，對於目前視障者最常用的 MP3 格式有聲書並未製作或典藏。此外，視障者因年齡、職業、經濟狀況或閱讀習慣的不同，會有個人偏好的閱讀媒體型式，為滿足視障者個人化之需求，除數位點字書及傳統有聲書之持續製作外，建議該館自製或購置 MP3 格式有聲書、有聲 CD、及紙本點字書；另該館可視經費情形，提供期刊雜誌、音樂資料（樂譜）、地理資料（地圖、地球儀）等多元化的資料類型，以擴展視障者獲取資訊的媒介。

館藏主題方面，可朝醫療健康類、參考工具書類、生活應用類等知識性主題，做為館藏特色發展重點，並同步製成紙本點字書及數位點字書；其他如小說、散文類、精神勵志類等較休閒娛樂的主題，則可製成錄音帶及 MP3，以供視障者選擇所需資料型式。

2. 掌握出版資訊以提升視障館藏新穎度

訪談及問卷結果均顯示，央圖臺灣分館館藏新穎度有待提升。現行數位點字圖書的製作，必須先取得市面上已出版圖書之全文電子檔，然出版社授權意願普遍低落，取得並不容易；圖書館即便取得檔案，仍須經過點譯、排版、及校對等程序方能完成製作，在時效上自然無法滿足視障者所需。此外，囿於製作經費限制，視障者推薦的圖書未必能排定於當年度製作完成。由於該館圖書資料電子檔，多自行建置或委託建置，故研究者建議該館視障資料中心與採編組更密切分工，由採編組掌握新書出版資訊並提供視障資料中心閱選機制，以俾將最新出版圖書，即時進行點字圖書及有聲書製作流程。

3. 視障有聲書（錄音帶）轉錄成 MP3 及光碟片等數位儲存媒體

本研究顯示，視障者利用央圖臺灣分館最常遭遇的資訊媒體取用障礙即為有聲書資料品質不佳。由於該館自 1976 年便開始錄製有聲書（錄音帶），時至今日，錄音帶之使用年限及保存情形堪慮，建議該館將自製或委託製作之有聲書轉錄成 MP3 及光碟片等數位儲存媒體，除可避免錄音帶消磁、卡帶、斷帶、聲音不清楚之情形，亦可節省典藏空間並長久保存，延續錄音帶使用效益。

4. 提供新書通報及館藏內容簡介

央圖臺灣分館目前並無提供新書通報或館藏內容簡介服務，然本研究顯示，前述服務是促使視障者想要利用其他圖書館的原因之一。故依研究結果建議央圖臺灣分館將當年度預計製作之圖書資料，先行做好新書目錄、內容簡介，置於該館網站並預告出版日期，以電子郵件方式告知視障者新書資訊，加強視障館藏之行銷。

5. 提供視障資料取得之多元管道

本研究發現，促使視障者想要利用大學圖書館或其附屬視障單位原因之一，係因提供央圖臺灣分館所沒有的服務，包括：定期郵寄新書、提供有聲設備借用、及網站提供線上聆聽、下載 MP3 有聲書等。央圖臺灣分館或可參考大學圖書館作法，將自製的 MP3 轉載成有聲 CD，主動郵寄給視障者並提供 MP3 播放器的借用服務；此外，央圖臺灣分館可將新錄製的 MP3 在合於「著作權法」的規定前提，以網路連線方式，提供視障者即時閱聽及下載。

（二）增加具視障專業之館員人力並與其他視障單位經驗交流

訪談結果顯示，受訪者曾經歷與央圖臺灣分館館員互動不佳之問題；問卷調查得知，受者測者利用該館的動機中，會想要尋求館員協助者並不多見，且有受測者表示期望館員的專業知能可再加強。由於央圖臺灣分館視障資料中心館員現有約僱人員 7 人（5 名視障者）、委外派遣人力 2 人；其中，約僱人員嫻熟點字技術及視障讀物製作，委外人力協助辦理借閱服務，現無兼具圖書館及視障專業知

能之全職人力規劃各項視障服務業務，且現行圖書資訊界或特殊教育領域之專業人員培訓上，亦無相輔相成之人才養成管道。故從事視障服務的央圖臺灣分館館員，須有做中學、不斷自我充實專業知能之體認，並持續與其他視障圖書館及視障服務機構館員交流，吸取他館經驗，方為提升視障服務品質之不二途徑。

(三) 擴大服務對象與服務項目

1. 擴大服務對象至未達申請身心障礙手冊標準但有視力問題之民眾（包括老年人），提升視障資源使用效益

受訪者建議央圖臺灣分館將有視力問題，但未達申請身心障礙手冊標準之民眾（包括老年人），納入服務對象。研究者建議該館參照臺北市立圖書館作法，服務對象除現行持有身心障礙手冊之視障者外，擴大至有視力問題且持有醫生診斷證明者，例如：高度近視者、視力退化之老年人等，讓更多有視力問題者受惠，並能提升視障資源之使用效益。

2. 辦理圖書館利用及電腦教學相關課程，提升視障者資訊素養

訪談得知，視障者使用圖書館時所遭遇的障礙和缺乏使用訓練有關，例如：不知如何找資料、不會操作系統／設備等。針對經濟狀況無法購置盲用電腦者、未曾學習電腦的視障者或其他因素未使用電腦或網路者，央圖臺灣分館可加強辦理圖書館利用、電腦教育訓練、網路資源運用等課程，並印製點字版、有聲版或網路版教材，增強視障者利用圖書館動機，協助克服視障者使用訓練及使用經驗不足的自身障礙，並以網際網路豐富個人所需資訊，使視障者不需他人協助即可自行上網查詢及下載所需資料。此外，課程辦理可視經費情況以專車接送居住於大臺北地區的視障者，或與視障服務機構合作，採北、中、南分區巡迴方式，讓居住於外縣市的視障者，也有學習的機會，消弭視障者因行動不便以致無法到館參加課程的問題。

3. 提供新服務項目，強化視障者使用動機

本研究依訪談及問卷結果，建議央圖臺灣分館採行的新服務實施策略如下：

(1) 資料代查與引導服務

受訪者建議的資料查詢服務內容包括：電話查詢服務及視力協助員二種方式。研究者建議之資料代查服務方面，係指擴大原有參考諮詢範圍，讓視障者可透過電話、電子郵件或網路等方式詢問問題，館員並即時以大字版、點字版書面、口頭或錄音、電子資源等方式，回覆所需生活、醫療健康、課業、工作及政府相關資訊；引導服務方面，係指視障者到館後，由視力協助員協同至館內各資料區尋找視障資料或一般明眼資料，並經由報讀方式，協助篩選資料，將視障者所需內容報讀錄成錄音帶或 MP3，提供視障者利用。

(2) 與國外視障圖書館建立合作機制

建議央圖臺灣分館與國外視障圖書館，例如：美國國會圖書館視障者暨生理障礙者服務部門、英國國家盲人圖書館、英國皇家盲人協會等國立圖書館或視障服務機構建立資源共享的合作機制，吸取國外視障服務的經驗，並豐富視障者可用的資源種類，提供更寬廣的資訊服務範疇。

(3) 報讀及資料重製之整合服務

訪談得知，促使受訪者想要利用彰師大及清大的原因之一，即因有專為視障者錄製有聲書的服務。建議央圖臺灣分館結合資料重製及報讀服務，由視障者提供或推薦所需資料，該館委託志工報讀或建檔，製成視障者指定的錄音帶、MP3 或電子資源型式，提供給視障者利用。

(4) 會員制之宅急便服務

對於願意付費獲取視障館藏的視障者，央圖臺灣分館可採會員制方式，提供宅配到府之付費服務方式，讓無法親自到館借還書或還書不便的視障者，透過電話或網路申請方式，便能安心享受在家閱讀的樂趣，免除還書不便因而降低借書意願的困擾。

(5) 網路讀書會服務

雖有受訪者建議央圖臺灣分館辦理讀書會，然依問卷統計分析，需要讀書會的受測者僅占五分之一，推測可能原因係視障者因行動不便及交通問題，以致願意到館參加讀書會者較少。故央圖臺灣分館或可朝網路讀書會的方向規劃，透過網路不受時空限制的特性，提供符合無障礙網頁規範的網路讀書會網站，讓分散各地的視障者，藉由網路的連結參與共同的學習活動，不僅可交換彼此的閱讀心得，亦可藉以擴大視障者的生活圈。

4. 整理相關網路資源，節省視障者查尋資料時間

視障者停用圖書館的主要原因為沒有時間及改為上網找資料，研究亦發現，網際網路雖有豐富的資源可加以利用，仍有受訪者及受測者擔心網路安全與電腦病毒的問題，顯示網路資料的安全性仍有待考驗。故央圖臺灣分館可整理視障者所需的各種主題資訊，例如：生活應用資訊、消費資訊、醫療健康資訊、社會福利資訊、工作資訊等，放置於網站，並隨時更新相關網路資源，提供視障者利用，增加視障者使用動機。

5. 利用各種管道行銷推廣視障服務並加強館際合作

國內視障服務單位目前缺乏中央統籌單位規劃各項服務及館際合作機制，另本研究亦顯示，並非每位研究對象均知悉央圖臺灣分館提供的服務及設備，更遑論其他未辦證之視障族群。有鑑於此，屬國立位階的央圖臺灣分館除加強與大眾媒體合作關係，以廣播、電視等普及化的方式宣傳原有服務及新推出的服務內容，主動與視障圖書館、視障服務機構、視障學校合作外，亦可擔任視障資源統籌單位，進行如下工作，以嘉惠實質需要圖書館資源的視障者，另一方面亦可提升圖書館之能見度與機關形象：(1) 與中華民國圖書館學會合作研擬視障服務標準；(2) 與國家圖書館合作建置視障聯合目錄；(3) 彙整各視障單位資源、建立分工機制，發展不同館藏特色；(4) 與視障服務機構合作，分區辦理不同視障服務推廣活動；(5) 透過網路無遠弗屆的特性，與各視障服務機構建立網路互相連結機制，提供視障者最新的服務資訊。

(四) 增購軟硬體設備

訪談結果顯示，受訪者期望央圖臺灣分館視障 BBS 站改為提供分類、作者及出版者查詢、圖書內容簡介、及下載便利等功能之網站，經查該館已於 2008 年 11 月完成符合行政院研究發展考核委員會無障礙網頁規 AAA 級之視障圖書資訊系統，提供線上查詢、瀏覽、及下載視障圖書資料等服務。至於研究對象期望購置的盲用音樂軟體及其他視障相關軟體、硬體設備（例如：MP3 播放器）；錄音帶盛裝盒及郵包的更新，建議該館編列經費，予以購置。

(五) 改善館內館外無障礙環境

訪談研究對象提及無障礙環境仍待改善，特別是館外的無障礙空間。例如：館外並無導盲磚、聲音鈴等設施，引導視障者能順利入館；由於館外道路因車流量未達規定標準，故無裝設紅綠燈、行人指示燈、及聲音引導號誌，以致視障者到館困難重重。本研究建議該館協同臺北縣政府交通局共同會勘，研議增設紅綠燈、行人指示燈、及聲音引導號誌，並自永安市場捷運站至館外廣場範圍，沿途鋪設導盲系統，館舍門口裝設聲音鈴以引導視障者方向並可告知館員即時至門口協助視障者入館。

二、給各視障圖書館及視障服務機構的建議

(一) 普遍採用彈性借閱規定並詳細標示館藏資料

訪談結果得知，央圖臺灣分館的視障資料借閱規定彈性及資料標示詳細，是其他單位所沒有的優點。故其他圖書館及視障服務機構或可參考央圖臺灣分館的作業方式，彈性調整借閱冊數、延長借閱時間並製作更詳細的資料標示，以嘉惠更多的視障者。

視障圖書館及視障服務機構亦可依據自己單位服務的特色及人力、經費情形，參酌本研究有關視障者利用圖書館或視障服務機構遭遇的障礙及對央圖臺灣

分館的期望等研究結果，據以規劃新服務或改善原有服務。

(二) 主動結合社會資源，尋求與他館合作方式

目前國內視障服務單位雖缺乏統籌資源單位及館際合作機制，然各單位仍可依館藏及服務特色，主動尋求與他館合作方式。除現行清大盲友會與北市圖、彰師大、臺灣數位有聲書學會等單位合作的「數位有聲資料庫平台」外，各視障服務單位可再進一步做館藏特色及不同主題活動辦理的分工。此外，建立視障資料聯合目錄及館際互借的機制亦相當重要，只要視障者向任一圖書館或視障服務機構申請資料借閱，如該受理單位無典藏，則由該單位自行向典藏單位辦理館際互借，取代現有由視障者自行向典藏單位借閱的作業模式，節省視障者查詢資料及等書時間。

三、給政府單位的建議

(一) 指定視障服務統籌單位並整合相關資源、修訂相關法令及標準、

挹注視障圖書館及視障服務機構人力與經費

回顧國內有關視障服務之文獻可知，自呂姿玲(1991)的研究、郭麗玲(1994)、翁婉真(2002)至本研究止，仍可發現視障圖書館及視障服務機構在推動視障服務時，面臨缺乏中央統籌單位規劃管理及各單位合作機制的建立、缺乏明確法源依據及相關服務標準可資遵循、視障圖書館及視障服務機構經費不足、「著作權法」對資料重製之限制等行政層面問題。對於視障服務的提升，仍須仰賴政府單位負起責任，指定統籌單位規劃管理並整合相關資源、修訂相關法令及標準、對視障圖書館及視障服務機構人力及經費的實質支助等積極作為。

(二) 整合醫療體系、戶政單位、圖書館、視障服務機構、啟明學校

的視障者名單及服務相關資訊

問卷結果顯示，研究對象的視力狀況、致盲原因、及年齡三個變項上，與臺

灣實際視障人口所占比例有所差異。除原服務對象的行銷外，視障圖書館現行服務的推廣模式，多與視障服務機構、啓明學校等單位合作，請其將服務資訊轉知所屬視障者，以擴大服務群；然而，後天失明者或視障老年人，未必使用上述機構，因而造成圖書館視障服務對象的受限；此外，國內領有身心障礙手冊的視障者名冊，囿於個人隱私權的保護，圖書館並無法直接取得利用來開發潛在視障讀者群。故研究者建議由政府單位整合醫療體系、戶政單位、圖書館、視障服務機構、及啓明學校形成綿密的關係網，由圖書館、視障服務機構、及啓明學校主動將服務內容及相關資訊提供給醫療體系及戶政單位；醫療體系及戶政單位則將圖書館、視障服務機構、及啓明學校的相關資訊提供給視障者或有視力問題者，以增進其使用前述單位的意願。

(三) 及早因應高齡化社會伴隨視障老年人口逐漸增加的問題

我國在 1993 年 9 月，65 歲以上老年人便已占總人口數的 7.02%，正式邁入聯合國定義之高齡化社會，由於老人年人口的逐年增長，亦代表因疾病或老化造成的後天失明人口逐漸增加。截至 2008 年 12 月底止（內政部統計處，2009），視障者人數為 5 萬 5,569 人，其中 65 歲以上視障老年人達 2 萬 9,483 人，佔視障人口比例 53.1%。由前述數據顯示，65 歲以上老年人占國內視障者人口比例高達一半以上，政府單位實應規劃相關社會福利及關懷照護政策，並提供後天失明且未學習點字的老年人可用資源，藉以滿足其需求並協助其生活上的適應。

第三節 進一步研究的建議

本研究針對央圖臺灣分館視障者為研究對象，進行視障者利用圖書館情形之研究，然囿於研究者人力及時間等因素，研究結果尚有不足之處，為使日後相關研究更臻完善，以下就研究場域、研究對象、及研究方法提出進一步研究之建議。

一、針對其他視障圖書館或視障服務機構的視障者進行研究

本研究場域因地緣關係，研究對象多居住於大臺北地區，與居住於其他縣市的視障者相較，資訊取得管道可能會有所差異；不同視障圖書館或視障服務機構之視障者屬性及資訊尋求行爲亦可能有所不同，故可再進行其他視障圖書館或視障服務機構的視障者相關研究，並與本研究結果加以比較分析。

二、針對視障老年人或有視力問題的老年人進行研究

隨著高齡化社會的來臨，說明經濟快速發展、醫藥水準提高、及平均壽命延長等正面效益，同時卻亦代表每個人都有機會因為疾病、老化等因素，必須面臨視覺障礙或其他身心障礙等問題。依我國內政部統計處統計，2008年60歲以上領有身心障礙手冊的視障老年人為3萬4,083人，本研究60歲以上視障老年人的取樣僅14人（訪談7人、問卷調查7人），研究樣本顯有不足。視障老年人或未達視覺障礙標準但有視力問題的老年人，其資訊需求、資訊尋求行爲、利用圖書館情形、及可能遭遇的利用障礙為何？圖書館能為這些後天失明或有視力問題的老年人提供何種服務？實為值得探討的議題。

三、針對未使用視障圖書館之視障者進行研究

本研究係以2005年至2007年曾借閱央圖臺灣分館資料之1,025名視障者為研究對象，人數僅占國內實際視障人口約1.8%之比例，而研究結果係以視障服務之問題解決為導向，無法做研究個案以外的推論。對於大多數未曾使用央圖臺灣分館的視障人口，其日常生活的活動、資訊尋求行爲、及不使用圖書館的原因，尚待進一步質化與量化的研究，以深入了解不同背景的視障者觀點並建立對視障者相關研究主題更客觀的事實推論。

四、針對未使用視障館藏借閱服務之央圖臺灣分館視障者進行研究

由於央圖臺灣分館對於使用視障服務人次之統計，係以該館有館藏借閱紀錄

之已辦證視障者為主，對於到館使用服務或利用該館視障網路之視障者，僅計算人次，並無個別視障者之使用紀錄，也造成本研究對象取樣之限制。對於未使用視障館藏借閱服務但有其他利用央圖臺灣分館服務之視障者，何時想要利用圖書館、如何利用圖書館、利用圖書館所遭遇的障礙以及圖書館是否有助其問題的解決或滿足需求，仍待後續學者進一步探討並與本研究結果比較分析是否有所差異。

五、以行動研究法實際推動央圖臺灣分館改善服務策略

國內目前並無專門針對公共圖書館視障服務之行動研究，後續研究者可參考本研究對央圖臺灣分館建議之服務策略，於該館實際推動，再進行實施成效之評估，並與本研究結果相互參照，以增加研究的實用性。

六、針對視障者個人因素對使用圖書館頻率及視障服務需求程度之影響進行研究

本研究之問卷統計結果，於檢定視障者個人因素與使用央圖臺灣分館頻率、對央圖臺灣分館新服務需求程度時，皆發現存在顯著差異情形，例如：視障者能力因素（是否學習點字）、生活狀況（職業、居住地區）會影響使用央圖臺灣分館頻率；性別、健康因素（視力狀況、年齡）、能力因素（學歷、經濟狀況）、生活狀況（職業、居住地區、是否獨居）對新服務需求程度有顯著差異，然存在差異之原因，有待進一步的研究。

第四節 研究後的省思

以下分享研究者在執行研究的過程中，有關研究的些許感想與省思，提供後續研究者進行研究時之參考。

一、意義建構取向對本研究的助益

Dervin 的意義建構論，是一理論也是方法論，強調以使用者為中心，重視使用

者個人資訊需求、資訊尋求行爲、資訊使用的情境脈絡與程序的理解。有別於傳統以系統（圖書館或館員）爲中心的研究取徑，本研究爲深入理解視障者的資訊尋求行爲，獲取視障者個人的經驗與觀點，故應用 Dervin 以使用者爲中心的意義建構取向、微時序訪談的資料蒐集方式，參酌意義建構的三要素：情況、差距／連結、結果，據以設計訪談大綱，避免研究者以圖書館或館員的角度詢問受訪者問題，或有受訪者過分廣泛談論對圖書館概括印象的情形，藉此獲得視障者當時所處情況的個人主觀認知與內在想法的詳實細節。

本研究第一階段訪談在意義建構取向的應用上，係以事件發生時間先後順序，讓受訪者回想第一次及最近一次利用圖書館經驗，請受訪者清楚描述每個步驟細節，著重在視障者個人所處情況中，何時想要利用圖書館、如何利用圖書館、利用圖書館所遭遇的障礙以及圖書館是否有助其問題的解決或滿足需求，進行資料的蒐集。

問卷設計階段，亦參考 Dervin 微時序訪談方式所得之結果，以事件發生時間先後順序擬訂問卷選項，藉以蒐集視障者最近一次使用央圖臺灣分館的動機與經驗、最近一次與之前遭遇的障礙與因應對策等，避免以圖書館的角度設計問卷選項，流於一般服務滿意度調查的窠臼，更有助於掌握受測者的實際需求與經驗。

二、研究對象的生活哲學

在訪談及問卷調查過程中，研究者感受到視障者對自身處境的泰然，且樂意分享個人的生活經驗與想法，無所求的協助研究者進行研究，例如：60 歲的 C5 視障者獨自一人由北投至央圖臺灣分館往返搭乘捷運，分享其使用經驗與內心想法；D7 受訪者配合研究者時間，於中午進行訪談，擔誤其用餐時間卻絲毫不介意，仍侃侃而談個人對圖書館的使用經驗及對央圖臺灣分館的期望；年紀最長的 83 歲 C1 受訪者，雖身體有些不適，仍欣然接受研究者訪談，並對央圖臺灣分館的館員與服務表示肯定與感激。在問卷調查過程中，雖有少數視障者不願意接受電話訪談，

然研究者仍能順利完成所有 280 份問卷之調查，對這些素昧平生卻願意花費時間接受訪問，並且不求回報的視障者，著實令研究者感動。

三、研究方法的限制與互補

本研究訪談及問卷調查結果均顯示，視障者未使用圖書館或視障服務機構的最主要原因係改為上網找資料，次要原因有：沒有時間、認為自己沒有需要、沒有所需的資料以及交通不方便、還書不方便等；常用的閱讀媒體型式方面，視障者係以使用聽覺媒體（錄音帶或 MP3）、網路資源或文字檔居多。然而，研究者在蒐料的整理過程，亦發現質性研究與量化統計方法研究結果，存有差異之處。茲列舉實例如下：

（一）常用的閱讀媒體型式

研究對象雖以聽覺媒體（錄音帶或 MP3）、網路資源或文字檔為主要閱讀媒體型式，然使用有聲 CD 之受訪者最少，使用數位點字書之受測者中最少。

訪談得知，5 名弱視群組之受訪者，偏好使用紙本點字書、錄音帶、及有聲 CD，並無人使用數位型式媒體（例如：網路資源、數位有聲書、數位點字書等）。問卷結果則顯示，不同視力狀況受訪者的閱讀媒體型式沒有很大差異，全盲及弱視受訪者均偏好使用聽覺載體，所有 70 名弱視者中使用數位有聲書者占 55.7%，使用網路資源者占 52.9%，使用電腦文字檔者占 45.7%，顯示使用數位資源人數為數不少。有關受訪者與受測者使用之閱讀媒體型式差異情形，研究者推測其可能原因亦為受訪者人數較少，以致研究結果有所差異。

（二）使用央圖臺灣分館遭遇的障礙

訪談結果顯示，23 位受訪者中，有高比例（18 位）使用央圖臺灣分館曾遭遇障礙，且部分受訪者曾遭遇缺乏他人協助、與館員互動不佳等人際資源障礙；然由問卷結果可知，280 位受測者中，只有 7.9%（22 人）使用央圖臺灣分館曾遭遇障礙，且無人提及曾有人際資源方面障礙。研究者推測可能原因之一係受訪者採

立意取樣，具高度受訪意願且訪談時間較長，故較願意且有時間分享及回憶其相關經驗。

（三）央圖臺灣分館可新增的服務

本研究問卷設計係參考有關視障者使用央圖臺灣分館遭遇的障礙及期望央圖臺灣分館可新增的服務二部分之訪談結果，據以規劃資料查詢服務（電話查詢服務及視力協助員）、報讀服務、辦理讀書會、宅急便服務及加強國外交流等五項，調查受測者對上述服務之需求程度。

研究發現，有四分之三比例受測者需要資料查詢服務，與國外視障圖書館合作及報讀服務約有五分之二的受測者需要，對於付費宅急便服務及辦理讀書會需求者各占 32.9%及 20.4%，為需求程度較低的服務項目。由此可知，經由訪談可以得出新服務的選項，並未能推斷何者為重，但經由問卷調查方能得知新服務的優先次序。

此外，問卷調查的統計檢定發現，視障者個人因素與使用央圖臺灣分館頻率、對央圖臺灣分館新服務需求程度，存在顯著差異情形，然研究者僅能就研究量化結果加以推論，並無法同質性訪談一樣，深入訪問及探討實際原因。由上顯示，質性研究與量化研究之並用，可彌補單一研究方法產生研究結果偏差的解釋或錯誤推論之情形，確立訪談結果並結合問卷調查，方可對研究問題的回答有更全面的樣貌呈現。

四、研究者的預設立場

在前導研究設計的過程中，研究者發現由於自己兼具館員的身分，故在一開始訪談問題的設計，多以圖書館為出發點，以館員的身分擬訂訪談問題，例如：

- （一）研究者一開始假設視障者使用圖書館皆為尋求某種幫助，但對 A6 及 B5 受訪者來說，為了休閒或個人興趣而使用圖書館並不同需要幫助，故研究者亦因此在之後的研究中修正訪談用語。

(二) 在前導訪談的過程，研究者發現部分視障者 (B5、C5 及 D7) 並非特別偏愛特定圖書館，只是因為剛好所需資料在該圖書館，所以才去使用。此結果與研究者預期：對使用央圖臺灣分館的視障者而言，央圖臺灣分館有其獨特之處的想法之間，有明顯落差。而此發現，亦在正式研究中獲得「視障者以資料為取向，而非以圖書館為取向」之相同結論。

(三) 研究者在進行研究前，未曾想過視障者有時只是純粹想輕鬆的讀書，並不一定需要勵志方面的圖書，在訪談過程中，經由受訪者經驗的分享，方知研究者對視障者存有刻板印象。例如：B5 受訪者分享其個人經驗指出，圖書館製作勵志性的點字書「很八股，那種書其實看幾本其實同質性很高啊…，就是對我們這種年紀的來說啦！可能是比較年輕的需要勵志的東西。」(B5:77, 80-81)。雖在正式研究中，獲得期望央圖臺灣分館提供勵志類圖書資料者占有受測者 40% 且分布在各年齡層之結果，顯示有為數不少之視障者需要精神勵志類資訊，但亦代表另有 60% 受測者並不一定需要勵志方面的資料。

綜上所述，採取意義建構取向進行研究，使得研究者在研究過程中不斷省思，圖書館館員以圖書館的立場希望使用者都能受益或揣測使用者利用圖書館的動機，和使用者真正的想法之間存有落差，因此在研究過程中要暫時放下圖書館的立場，從使用者的角度去傾聽視障者內心的想法。研究者雖兼具館員身分，但仍應以研究者的身分保持中立的立場，方能符合研究的精神。

參考文獻

- 巴頓 (Patton, M. Q.) (1995)。質的評鑑與研究 (Qualitative evaluation and research methods) (吳芝儀、李奉儒譯)。臺北市：桂冠 (原作 1990 年出版)。
- 內政部統計處 (2008)。內政統計資訊服務網。上網日期：2008 年 4 月 30 日。檢自：
<http://www.moi.gov.tw/stat/index.asp>。
- 內政部統計處 (2009)。內政統計資訊服務網。上網日期：2009 年 3 月 25 日。檢自：
<http://www.moi.gov.tw/stat/index.asp>。
- 行政院主計處 (2009)。國民所得統計。上網日期：2009 年 3 月 23 日。檢自：
<http://www.stat.gov.tw/public/Attachment/92181714471.xls>
- 行政院衛生署 (2006)。身心障礙等級。上網日期：2008 年 4 月 12 日。檢自：
[http://www.doh.gov.tw/ufire/doc/95年身心障礙等級公告版\(20061205\).doc](http://www.doh.gov.tw/ufire/doc/95年身心障礙等級公告版(20061205).doc)
- 社團法人中華光鹽志工協會 (2008)。社團法人中華光鹽志工協會－會員服務。上網日期：2008 年 8 月 30 日。檢自：<http://www.blind.org.tw>
- 李生雄 (2007)。高中資源班視覺障礙學生圖書資訊利用之研究。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學社會教育學系在職進修碩士班，臺北市。
- 李欣如 (2005)。視障者也能遨遊電子圖書館。書香遠傳，31，18-21。
- 呂姿玲 (1991)。公共圖書館對視覺障礙者服務之研究。未出版之碩士論文，國立臺灣大學圖書館學研究所，臺北市。
- 呂姿玲 (1998)。公共圖書館提供身心障礙者服務之探討。書苑季刊，38，8-15。
- 吳英美 (1998)。視障讀者對有聲書的需求調查－以彰化師大圖書館為例。書苑季刊，38，15-24。
- 洪世昌 (1993)。公共圖書館的盲人服務。臺北市立圖書館館訊，11 (2)，30-40。
- 洪淑惠 (2005)。無障礙網站使用性研究－以視覺障礙人士為例。未出版之碩士論文，世新大學資訊管理學系，臺北市。

- 洪錫銘、彭淑青（1998）。電子圖書館對視障讀者的服務，*書苑季刊*，38，35-47。
- 高雄市立圖書館（2008）。*高雄市立圖書館－館舍介紹*。上網日期：2008年4月17日。檢自：http://www.ksml.edu.tw/map_link/map_link01.asp?id=10
- 桃園市立圖書館（2008）。*桃園市立圖書館－館舍配置*。上網日期：2008年4月17日。檢自：<http://library.taocity.gov.tw/index.php?act=product&CategoryID=261>
- 財團法人普立爾文教基金會（2008）。*視障服務－點字童書館*。上網日期：2008年4月20日。檢自：http://www.premierf.org.tw/T2/htm/T2_g.htm
- 財團法人愛盲文教基金會（2008）。*全台唯一、第一座視障兒童專屬圖書館 1月2日正式成立*。上網日期：2008年4月17日。檢自：
http://www.cefb.org.tw/new/news/news_970102.htm
- 翁婉真（2002）。公共圖書館視覺障礙讀者服務之探討。*書府*，22/23，69-86。
- 章忠信（2006）。聽覺與視覺障礙者合理使用著作之檢討。*中原財經法學*，17，57-97。
- 郭麗玲（1995）。*我國視障圖書館研究*。臺北市：師大書苑。
- 教育部（2002）。*公共圖書館設立及營運基準*。上網日期：2008年4月12日。檢自：
<http://www.lac.org.tw/law/librarylaw/061/0611.pdf>
- 國立中央圖書館臺灣分館（2008）。*國立中央圖書館臺灣分館－視障資訊－簡介*。上網日期：2008年4月17日。檢自：
http://www.ntl.edu.tw/tw/content.php?MainPageID=8&SubPageID=54&Keyword_Search=
- 國立臺中圖書館（2008）。*國立臺中圖書館－視障讀者服務*。上網日期：2008年4月17日。檢自：http://www.ntl.gov.tw/LoanService_List.asp?CatID=37
- 國家圖書館國際標準書號中心（2008）。*各年度書目資料筆數統計*。上網日期：2008年4月17日。檢自：<http://lib.ncl.edu.tw:80/isbn/index.htm>
- 張瀚文（2000）。視障者資訊尋求行為之調查研究-以臺灣省私立盲人重建院為例。*中國圖書館學會會報*，64，127-139。
- 陳仕佑（2003）。*重度視覺障礙大學生資訊搜尋行為之研究*。未出版之碩士論文，

國立彰化師範大學特殊教育研究所，彰化市。

陳向明（2002）。*社會科學質的研究*。臺北市：五南。

陳怡佩（2005）。淺談公共圖書館的視障服務。*書藝*，41，27-34。

陳怡佩（2006）。視覺障礙兒童及青少年的資訊需求。*臺灣圖書館管理季刊*，2(3)，32-43。

陳明聰、官怡君、林好芳（2004）。網路學習資源網站資訊可及性評估之研究。*特殊教育研究學刊*，26，45-60。

陳祥（2003）。建構資訊使用者與資訊系統間的對話管道：檢測資訊情況與資訊落差。*圖書資訊學刊*，1(1)，59-74。

黃耀榮（2006）。建築物視障者通行環境建構之研究。*建築學報*，56，1-26。

著作權法（2006）。2006年5月30日修正。上網日期：2008年4月12日。檢自：
<http://law.moj.gov.tw/Scripts/Query4B.asp?FullDoc=所有條文&Lcode=J0070017>

楊聖弘（2004）。建構完善視障用政府出版資訊服務。*研考雙月刊*，28（3），38-47。

葉乃靜（2005）。視障者的資訊行爲。*在多元文化下的資訊行爲研究*（第十一章，頁209-233）。臺北市：文華。

圖書館法（2001）。2001年1月17日總統華總一義字第9000009320號令發布。上網日期：2008年4月17日。檢自：

<http://www.ncl.edu.tw/ct.asp?xItem=7611&CtNode=905&mp=2>

廖淑珍、劉蓓君（1991）。盲人・盲人教育與盲人圖書館。*書香*，8，33-40。

臺北市立圖書館（2008）。*臺北市立圖書館－視障資料館*。上網日期：2008年4月17日。檢自：<http://www.tpml.edu.tw/TaipeiPublicLibrary/index.php?subsite=vhinder>

臺北市私立盲人有聲圖書館（2008）。*臺北市私立盲人有聲圖書館*。上網日期：2008年8月27日。檢自：

<http://www.vol.org.tw/resource1/resource.asp?acttype=show&class=1&chapter=7&sec=>

4&id=0003

臺南市立圖書館 (2008)。臺南市立圖書館－關於本館－服務項目。上網日期：2008

年 4 月 17 日。檢自：<http://www.tnml.tn.edu.tw/bg/about/05.asp>

趙雅麗 (2001)。臺灣地區視障者之媒介使用行為與動機調查研究。《新聞學研究》，66，61-96。

歌德學院在線編輯部 (2006，November)。『只須用耳朵，並垂手可及』位於萊比錫的德意志盲人中央圖書館。上網日期：2008 年 8 月 31 日。檢自：

<http://www.goethe.de/ins/cn/lp/wis/bib/port/cn82057.htm>

劉嘉馨 (2004)。高教學歷視障者網路資訊行為之研究。未出版之碩士論文，淡江大學資訊與圖書館學系，臺北縣淡水鎮。

潘淑滿 (2003)。質性研究：理論與應用。臺北市：心理。

蔡惠如 (2004)。視覺障礙學生網路使用現況及其相關因素研究。未出版之碩士論文，國立臺灣師範大學特殊教育系碩士在職班，臺北市。

謝寶煖、邱雅暖 (2002)。行動研究及其在圖書館之應用。《中國圖書館學會會報》，69，82-104。

嚴嘉楓、林金定 (2002)。身心障礙者人權與福利政策發展。《身心障礙研究》，1(1)，20-31。

Astbrink, G. (1996). *Everybody's business: Consumer information access for people who are blind or vision impaired*. Prahran Vic.: National Federation of Blind Citizens of Australia.

Beech, P. (2007). Services for visually impaired people: The RNIB National Library Service. *Public Library Journal*, 6-7, 10.

Berry, J. (1999). A part or part? Access to the Internet by visually impaired and blind people, with particular emphasis on assistive enabling technology and user perceptions. *Information Technology and Disabilities*, 6(3), 1-16.

- Bertot, J. C., & McClure, C. R. (2000). *Public Libraries and the Internet study for the year 2000: Summary findings and data tables*. Washington, DC: National Commission on Libraries and Information Science.
- Beverley, C. A., Bath, P. A., & Booth, A. (2004). Health information needs of visually impaired people: A systematic review of the literature. *Health and Social Care in the Community*, 12(1), 1-24.
- Beverley, C. A., Bath, P. A., & Barberm, R. (2007). Can two established information models explain the information behaviour of visually impaired people seeking health and social care information?. *Journal of Documentation*, 63 (1), 9-32.
- Chapman, A. (2007). Resource discovery: Catalogs, cataloging, and the user. *Library Trends*, 55(4),917-931.
- Christensen Sköld, B. (2007). Picture books accessible to blind and visually impaired children. In *World Library and Information and Congress: 73rd IFLA General Conference and Council*. Durban, South Africa. Retrieved April 5, 2008, from <http://www.ifla.org/IV/ifla73/index.htm>.
- Corcoran, C., Douglas, G., Pavey, S., Fielding, A., McLinden, M., & McCall, S. (2004). Network 1000: The changing needs and circumstances of visually-impaired people: Project overview. *British Journal of Visual Impairment*, 22(3), 93-100.
- Corn, A. L., & Wall, R. S. (2002). Access to multimedia presentations for students with visual impairments. *Journal of Visual Impairment & Blindness*, 96(4), 197-211.
- Craddock, P. (1985). *The public library and blind people: A survey and the review of current practice*. London: British Library.
- Craven, J. (2003). Access to electronic resources by visually impaired people. *Information Research*, 8(4), Retrieved April 12, 2008, from <http://informationr.net/ir/8-4/paper156.html>.
- Craven, J., & Brophy, P. (2003). *Non-visual access to the digital library (NoVA): The*

use of digital library interfaces by blind and visually impaired people. Manchester: Centre for Research in Library and Information Management.

Cylke, F. K., Moodie, M. M., & Fistic, R. E. (2007). Serving the blind and physically handicapped in the United States of America, *Library Trends*, 55(4), 796-808.

Davies, J. E., Wisdom, S., & Creaser, C. (2001). *Out of sight but not out of mind: Visually impaired people's perspectives of library and information Services*. Loughborough: Library & Information Statistics Units (LISU).

Dervin, B. (1992). From the mind's eye of the user: The sense-making qualitative-quantitative methodology. In J. D. Glazier & R. R. Powell (Ed.), *Qualitative Research in Information Management*(pp. 61-84). Englewood, CO: Libraries Unlimited.

Dervin, B. (1999a). On studying information seeking methodologically: The implications of connecting metatheory to method. *Information Processing and Management*, 35(6), 727-750.

Dervin, B. (1999b). Chaos, order, and Sense-Making: A proposed theory for information design. In R. Jacobson (Ed.), *Information design* (pp. 35-57). Cambridge: MIT Press.

Dervin, B. (2005). Building big user studies out of small encounters: Making every user contact a micro-user study. Presentation at *Web-Wise 2005: Teaching and Learning with Digital Resources, Pre-Conference 2: Planning and Implementing User Studies*. Washington, D.C.: Institute for Museum and Library Services & University of Illinois-Chicago.

Dervin, B. & Frenette, M. (2001). Sense-making methodology: Communicating communicatively with campaign audiences. In R. Rice & C.A. Atkin (Eds.), *Public communication campaigns* (3rd ed., pp. 69-87). Thousand Oaks, CA: Sage.

Dervin, B., & Nilan, M. (1986). Information needs and uses. *Annual Review of*

Information Science and Technology (ARIST) (Vol. 21, pp 3-33). White Plains, NY: Knowledge Industry Publications.

Deutsche Zentralbücherei für Blinde. (2007, November 10). *About us*. Retrieved August 31, 2008, from <http://www.dzb.de/en/about-us.html>

Douglas, G., Corcoran, C. & Pavey, S. (2007). The role of the WHO ICF as a framework to interpret barriers and to inclusion: Visually impaired people's views and experiences of personal computers. *British Journal of Visual Impairment*, 25(1), 32-50.

Douglas, G., Pavey, S., Corcoran, C., McCall, S. & McLinden, M. (2005). Network 1000: Surveying the changing needs and circumstances of visually impaired adults in Great Britain. *International Congress Series*, 1282, 380-382.

Duckett, P. S., & Patt, R. (2001). The Researched opinions on research: Visually impaired people and visual impairment research. *Disability & Society*, 16(6), 815-835.

Duckett, P. S., & Patt, R. (2007). The emancipation of visually impaired people in social science research practice. *The British Journal of Visual Impairment*, 25(1), 5-20.

Ellefsen, L. T. (2007). Library services for the visually impaired and print disabled. *Scandinavian Public Library Quarterly*, 40(3), 16-17.

Eggett, C. B. (2002). Assistive technology needs in public libraries: A survey. *Journal of Visually Impairment & Blindness*, 96(8), 549-557.

Gerber, E. (2003). The benefits of and barriers to computer use for individuals who are visually impaired. *Journal of Visual Impairment & Blindness*, 97(9), 536-550.

Godber, J. J. (2000). Consummating the union: Making a union catalogue of accessible formats work. *Resource Sharing & Information Networks*, 14(2), 37-48.

Gold, D., & Simson, H. (2005). Identifying the needs of people in Canada who are blind or visually impaired: Preliminary results of a nation-wide study. *International*

Congress Series, 1282, 139-142.

Golub, K. (2002) . Digital libraries and the blind and visually impaired. Paper presented at the Proceedings 4th CARNet Users Conference - CUC, Zagreb (Croatia).

Retrieved April 12, 2008, from <http://eprints.rclis.org/archive/00000702/01/h2.pdf>

Horowitz, A., Brennan, M., Reinhardt, J.P., & MacMillan, T. (2006). The impact of assistive device use on disability and depression among older adults with age-related vision impairments. *Journal of Gerontology: Social Sciences*, 61B(5), S274-280.

Horowitz, A., Reinhardt, J. P., & Boerner, K. (2005). The effect of rehabilitation on depression among visually disabled older adults. *Aging & Mental Health*, 9(6), 563-570.

Kavanagh, R., & Christensen Sköld, B. ed. (2005). *Libraries for the Blind in the Information Age-Guidelines for development*. Hague: IFLA Headquarters.

Retrieved April 5, 2008, from <http://www.ifla.org/VII/s31/pub/Profrep86.pdf>

Kinnell, M., & Creaser, C. (2001). A new outlook? Services to visually impaired people in UK public libraries. *Journal of Librarianship and Information Science*, 33(1), 5-14.

Kinnell, M., Yu, L., & Creaser, C. (2000). Public library services for visually impaired people: Report to the Library and Information Commission. Loughborough:Library and Information Statistics Unit, as cited in Kinnell, M., & Creaser, C. (2001). A new outlook? Services to visually impaired people in UK public libraries. *Journal of Librarianship and Information Science*, 33(1), 5-14.

Lewis, A. (2004) . *A user survey of the experiences of blind and visually impaired people using electronic information services, with regard to the practical implementation of these services in public libraries*. Unpublished doctoral dissertation, School of Information and Media, Aberdeen Business School, Robert

Gordon University, United Kingdom.

Lilly, E. B., & Fleet, C. V. (2000). Measuring the accessibility of public library home pages. *Reference & User Services Quarterly*, 40(2), 156-165.

Mates, B. T. (2001). Advantages of serving people with special needs. *Library Technology Reports*, 37(4), 9-12.

Mates, B. T. (2004). Information access for people with disabilities. *Library Technology Reports*, 40(3), 10-31.

Moore, N. (2000). *The information needs of visually impaired people: A review of research*. London: Royal National Institute of the Blind.

National Library for the Blind (2001). *Library services for visually impaired people: A manual of best practice*. London: National Library for the Blind. Retrieved April 5, 2008, from <http://www.gateway-uk.org/bpm/contents.html>.

National Library Service for the Blind and Physically Handicapped (NLS) (2007, July 16). *NLS factsheets*. Retrieved August 31, 2008, from <http://www.loc.gov/nls/reference/factsheets/annual.html>

National Library Service for the Blind and Physically Handicapped (NLS) (2008, February 7). *NLS Kids Zone*. Retrieved August 31, 2008, from <http://www.loc.gov/nls/children/index.html>

Nomura, M. (2004). Development of library services for disadvantaged people: A Japanese perspective. *Health Information and Libraries Journal*, 21(Suppl. 2), 69-71.

Owen, D. (2007). Sharing a vision to improve library services for visually impaired people in the United Kingdom. *Library Trends*, 55(4), 809-829.

Peter, T., Bell, L., Ruda, S., & Sussman, D. B. (2004). InfoEyes: A virtual reference service for the visually impaired. *Library Hi Tech News*, 6, 5-11.

Peter, T., & Bell, L. (2006). Virtual reference service for the print impaired: Separate,

- but not equal. *Computers in Libraries*(Nov/Dec), 24-27.
- Phillips, J. J. (2006). Making materials for the blind and visually impaired visible in the library's catalog and website. *Mississippi Libraries*, 70(2), 33-35.
- Ryan, E. B., Anas, A. P., Beamer, M., & Bajorek, S. (2003). Coping with age-related vision loss in everyday reading activities. *Educational Gerontology*, 29, 37-54.
- Saumure, K., & Given, L. M. (2004). Digitally enhanced? An examination of the information behaviours of visually impaired post-secondary students. *The Canadian Journal of Information and Library Science*, 28(2), 25-42.
- Solomon, P. (1996). Information behavior in sense making: A three-year case study of work planning. In P. Vakkari, R. Savolainen, & B. Dervin (Eds), *Information Seeking in Context: Proceedings of an International Conference on Research in Information Needs, Seeking and Use in Different Contexts*. (pp.290-306). London: Taylor Graham.
- Williamson, K., Schauder, D., & Bow, A. (2000). Information seeking by blind and sight impaired citizens: An ecological study. *Information Research*, 5(4), Retrieved April 5, 2008, from <http://information.net/ir/5-4/paper79.html>
- Williamson, K., Schauder, D., Stockfield, L., Wright, S., & Bow, A. (2001). The role of the Internet for people with disabilities: Issues of access and equity for public libraries. *The Australian Library Journal*, 50(2), 157-174.

附錄一 訪談大綱－正式訪談

第一部分：訪談問題

訪談問題	對應之研究問題
<p>1. 請描述您第一次利用本館印象最深刻的經驗與過程。</p> <p>1.1 您第一次利用本館是什麼時候？</p> <p>1.2 您當時處在什麼情況下，會有想要利用本館的想法？</p> <p>1.3 和其他圖書館或資源相較，當時促使您利用本館的原因？</p> <p>1.4 當時使用何種服務？使用內容？</p> <p>1.5 當時使用該項服務的目的？</p> <p>1.6 延伸前述的經驗，請描述您第一次使用本館時，印象最深刻的過程與步驟（步驟1、2、3…，每一步驟詢問如下問題）：</p> <p>1.6.1 有遇到困難嗎？</p> <p>1.6.1.1 是：什麼困難？</p> <p>對您有何影響？</p> <p>如何解決？</p> <p>解決的過程中有需要幫助嗎？</p> <p>是：您有想要找人幫助嗎？</p> <p>是：有人幫助嗎？</p> <p>誰來幫助？</p> <p>如何幫助？</p>	<p>一、(二)</p> <p>經驗</p> <p>一、(一)</p> <p>動機</p> <p>一、(二)</p> <p>經驗</p> <p>一、(三)</p> <p>障礙</p>

訪談問題	對應之研究問題
<p>幫助後對您的影響？</p> <p>否：不想找人幫助原因？</p> <p>沒人幫助的影響？</p> <p>1.6.1.2 否：結束（詢問下一步驟／題）</p> <p>1.7 利用本館後有獲得原本預期想要的幫助或滿足您的需要嗎？</p> <p>1.7.1 是：獲得何種幫助/滿足？</p> <p>獲得幫助/滿足需要後對您有何影響？</p> <p>1.7.2 否：原因？</p> <p>對您有何影響？</p>	<p>一、(二)</p> <p>經驗</p>
<p>2. 請描述您最近一次利用本館或其他圖書館印象最深刻的經驗與過程。(他館／本館)</p> <p>2.1 您最近一年內曾利用過那些圖書館？</p> <p>2.2 您最近一次使用○○○圖書館是什麼時候？</p> <p>2.3 您當時處在什麼情況下，會有想要利用○○○圖書館的想法？</p> <p>2.4 和其他圖書館或資源相較，當時促使您利用○○○圖書館的原因？</p> <p>2.5 當時使用何種服務？使用內容？</p> <p>2.6 當時使用該項服務的目的？</p> <p>2.7 延伸前述的經驗，請描述您最近那一次使用○○○圖書館時，印象最深刻的過程與步驟（步驟1、2、3…，每一步驟詢問如下問題）：</p> <p>2.7.1 有遇到困難嗎？</p>	<p>一、(二)</p> <p>經驗</p> <p>一、(一)</p> <p>動機</p> <p>一、(二)</p> <p>經驗</p> <p>一、(三)</p>

訪談問題	對應之研究問題
<p>4.1 是：那一部分需要加強？如何加強？</p> <p>4.2 否：原因？</p> <p>5. 您覺得目前圖書館所提供之服務有需要新增的部分嗎？ 例如：別的圖書館有提供，但央圖目前沒有，但您很需要，甚至願意付費的服務？</p> <p>5.1 是：新增的服務內容？原因？如何加強？</p> <p>5.2 否：原因？</p>	
<p>6. 如果沒有圖書館的服務，對您會造成影響嗎？</p> <p>6.1 是：原因？ 影響？</p> <p>6.2 否：原因？</p> <p>7. 您最希望圖書館能幫助您那一方面？</p> <p>8. 整體來說，圖書館在你生活中扮演的角色為何？以形容或比喻方式描述。</p>	<p>一、(五) 圖書館角色</p>

第二部分：受訪者基本資料

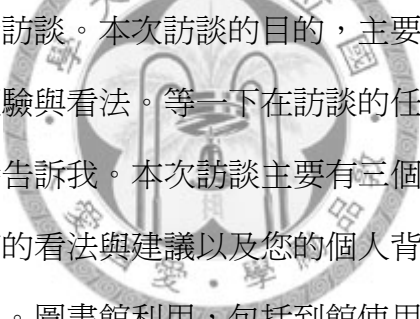
- 性別、年齡、學歷、職業、視力狀況、致盲原因。
- 圖書借閱主題、閱讀媒體型式。
- 最近一年利用圖書館服務的頻率。
- 最近一年未利用圖書館服務的原因（2007 年未使用者或使用頻率低於 2 個月一次者）。

附錄二 訪談問題徵詢訪談說明及訪談前言陳述

一、徵詢訪談說明

您好，我是國立中央圖書館臺灣分館館員，冒昧打擾您，希望請您幫忙。目前正在進行有關於視障者利用圖書館的調查，請問您是否能參與這項研究，撥冗接受我的訪問？訪問約需 40-50 分鐘的時間，訪談的過程將全程錄音，因為這樣才不會遺漏或不慎改變您陳述的內容，事後的資料分析才會正確且完整。任何您說的內容，會以匿名方式呈現，您的參與將協助我蒐集寶貴的第一手資料。訪談結束，將致贈一份薄禮以表謝意，謝謝您的幫忙。

二、訪談前言陳述



謝謝您願意抽空接受訪談。本次訪談的目的，主要是希望透過您的協助，探討視障者圖書館利用的經驗與看法。等一下在訪談的任何時刻，如果您想停止錄音或中止訪談，可以隨時告訴我。本次訪談主要有三個部分，包括您利用圖書館的經驗分享、您對圖書館的看法與建議以及您的個人背景資料。在此，首先說明圖書館利用所代表的意義。圖書館利用，包括到館使用各項服務、在宅服務或遠端連線圖書館網站的服務，這些都包括在我所詢問的問題範圍內。在我們開始前，您是否有任何問題？

附錄三 國立中央圖書館臺灣分館視障服務問卷

問卷編號_____ 問卷日期____月____日 借閱證編號_____

親愛的讀者，您好：

本問卷主要目的在於了解視障者對於圖書館服務的看法，以作為本館服務品質評估及改善服務的依據。

問卷採不具名填答方式，所得資料僅提供研究參考之用，絕不對外流通，竭誠期盼您能提供寶貴的意見。對於您的熱忱協助，在此表達由衷的感謝！！

國立中央圖書館臺灣分館 敬啓
中華民國 98 年 1 月

說明：本問卷包括個人資料、本館服務使用調查、本館服務需求調查、圖書館扮演的角色調查等四個部分，共 45 題。題目註明「可複選」的題項，可填選一個以上的答案；未註明者為單選題，只能填選一個答案。

第一部分、個人資料

1. 性別：①男 ②女
2. 年齡：①19 歲以下 ②20-29 歲 ③30-39 歲 ④40-49 歲
⑤50-59 歲 ⑥60 歲以上
3. 視力狀況：①全盲 ②弱視
4. 致盲原因：①先天 ②後天
5. 學習點字：①是 ②否
6. 學歷：①國小及以下 ②國中 ③高中（職） ④專科
⑤大學 ⑥研究所 ⑦其他_____
7. 職業：①學生 ②點字校對人員 ③按摩業 ④工商服務
⑤公教人員 ⑥自由業 ⑦退休人員 ⑧家管
⑨無 ⑩其它_____
8. 經濟狀況（月收入）：
①1 萬元以下 ②1 萬元-3 萬元 ③3 萬元-5 萬元 ④5 萬元以上

⑤無收入

9. 居住地區：

- ①大臺北地區 ②北部地區 ③中部地區 ④南部地區
⑤東部地區 ⑥其他_____

10. 生活狀況：是否與親友同住？ ①是 ②否

11. 常用的閱讀媒體型式：(可複選)

- ①紙本點字書 ②數位點字書 ③錄音帶
④數位有聲書(MP3 / DAISY) ⑤有聲 CD ⑥網路資源
⑦電腦文字檔 ⑧其他_____

12. 使用網路頻率：

- ①每天上網 ②2-3 天上網一次 ③每週上網一次
④每月上網 1-2 次 ⑤2-3 個月一次 ⑥很少上網
⑦從不上網

13. 去年曾使用過圖書館或視障服務機構資源？

- ①是 (續答第 14 題) ②否 (跳答第 16 題)

14. 去年曾使用過那些圖書館或視障服務機構？(可複選)

- ①本館 ②臺北市立圖書館 ③光鹽愛盲服務中心
④清大盲友會 ⑤彰師大圖書館 ⑥淡江大學盲資中心
⑦其它_____

15. 和其他資源 (廣播、電視、網路或視障服務機構等) 相比，促使您利用圖書館的原因？(跳答第 17 題)

- ①節省購書費用 ②資料較具知識性 ③資料數量較多
④資料主題較廣 ⑤有館員協助 ⑥個人習慣
⑦提供硬體設備 ⑧有研習活動 ⑨其它_____

16. 去年沒有使用圖書館或視障服務機構的原因：(可複選)

- ①沒有需要 ②沒有時間 ③館員服務不佳
④沒有想要的資料 ⑤圖書資料品質不佳 ⑥沒有想要的服務
⑦硬體設備不佳 ⑧上網找資料 ⑨還書不方便
⑩無障礙環境不佳 ⑪交通不方便 ⑫親友代借
⑬其他_____

第二部分、本館服務使用調查

17.您知道本館提供那些視障服務項目？（可複選）

- ①點字書借閱 ②有聲書借閱 ③數位點字書點閱
④點字書光碟發行 ⑤館員諮詢 ⑥研習活動辦理
⑦其他_____ ⑧都不知道

18.您知道本館提供那些軟硬體設備供視障者使用？（可複選）

- ①盲用電腦 ②擴視機 ③擴視軟體 ④錄放音機
⑤掃描器 ⑥其他_____ ⑦都不知道

19.您使用本館的頻率：

- ①每週一次以上 ②每月二次以上 ③每月一次以上
④半年一次以上 ⑤一年一次以上 ⑥多年一次

說明：以下問題請您針對請最近一次利用本館服務時，印象最深刻的的經驗與過程據以回答。

20.距離您最近一次使用本館的時間為：

- ①二週以內 ②一個月以內 ③三個月以內 ④半年以內
⑤一年以內 ⑥二年以內 ⑦三年以內 ⑧三年以上

21.與其他圖書館相比，您最近一次選擇使用本館的原因？（可複選）

- ①個人習慣 ②親友推薦 ③館員服務好
④有想要的資料 ⑤圖書資料較新 ⑥圖書資料標示清楚
⑦圖書資料品質佳 ⑧借閱規定較彈性 ⑨有研習活動
⑩硬體設備佳 ⑪離家近 ⑫其他_____

22.您最近一次使用本館那一項服務或設備？（可複選）

- ①點字書借閱 ②有聲書借閱 ③數位點字書點閱
④館員諮詢 ⑤研習活動 ⑥電腦設備
⑦擴視機 ⑧網站資源 ⑨其他_____

23.您最近一次使用本館服務的目的？（可複選）

- ①休閒娛樂 ②滿足興趣／嗜好 ③獲取旅遊資訊
④獲取新知消息 ⑤獲取醫療健康資訊 ⑥獲取工作資訊
⑦獲取課業資訊 ⑧增加聊天話題 ⑨自我成長/肯定
⑩獲取子女教育資訊 ⑪尋求館員協助 ⑫解答疑惑
⑬其他_____

24.您最近一次使用本館服務時，有遇到困難嗎？

- ①是（續答第 25 題） ②否（跳答第 27 題）

25.您最近一次使用本館服務時，遇到什麼困難？（可複選）

- ①行動不便 ②沒有時間/花太多時間 ③不會操作系統/設備
④不知怎麼找資料 ⑤找不到人協助 ⑥館員服務不佳
⑦沒有想要的資料 ⑧圖書資料品質不佳 ⑨缺乏資料內容簡介
⑩圖書資料太舊 ⑪等書時間太久 ⑫系統/設備使用不便
⑬交通不方便 ⑭還書不方便 ⑮無障礙環境不佳
⑯其他_____

26.您最近一次使用本館服務遇到困難時，如何解決？（可複選）

- ①自己想辦法克服 ②放棄不找/不用了 ③改用其他圖書館
④改成上網找 ⑤請親友協助 ⑥請館員協助
⑦其他_____

27.您之前使用本館服務時，是否有遭遇困難且印象深刻的經驗？

- ①是（續答第 28 題） ②否（跳答第 30 題）

28.您之前使用本館服務時，遇到什麼困難？（可複選）

- ①行動不便 ②沒有時間/花太多時間 ③不會操作系統/設備
④不知怎麼找資料 ⑤找不到人協助 ⑥館員服務不佳
⑦沒有想要的資料 ⑧圖書資料品質不佳 ⑨缺乏資料內容簡介
⑩圖書資料太舊 ⑪等書時間太久 ⑫系統/設備使用不便
⑬交通不方便 ⑭還書不方便 ⑮無障礙環境不佳
⑯其他_____

29.您之前使用本館服務遇到困難時，如何解決？（可複選）

- ①自己想辦法克服 ②放棄不找/不用了 ③改用其他圖書館
④改成上網找 ⑤請親友協助 ⑥請館員協助
⑦其他_____

30.您最近一次使用本館服務以後，有獲得想要的幫助或滿足需要嗎？

- ①是（跳答第 33 題） ②否（續答第 31 題）

31.您使用本館服務以後，對您沒有幫助或未滿足需要的原因？（可複選）

- ①自己遇到困難放棄 ②遇到困難沒有人協助 ③館員專業不足
④沒找到想要的資料 ⑤有找到資料但和預期不同

- ⑥設備不足 ⑦其他_____

32.您使用本館服務以後，沒有獲得幫助或未滿足需要對您有何影響？
(可複選)

- ①不想再利用本館服務 ②改用其他圖書館
③改用其他管道(如上網找) ④影響工作 ⑤影響課業
⑥影響生活 ⑦影響情緒(如失望) ⑧沒有影響
⑨其他_____

第三部分、本館服務需求調查

33.在圖書館服務項目中，那一項服務對您來說最重要？(可複選)

- ①點字書借閱 ②有聲書借閱 ③數位點字書提供
④點字光碟發行 ⑤館員諮詢 ⑥研習活動辦理
⑦電腦設備提供 ⑧網站資源提供 ⑨其他_____

34.對您最重要的圖書館服務項目，是因為可以：(可複選)

- ①滿足休閒娛樂 ②滿足興趣/嗜好 ③獲取旅遊資訊
④獲取新知消息 ⑤獲取醫療健康資訊 ⑥獲取工作資訊
⑦獲取課業資訊 ⑧增加聊天話題 ⑨自我成長/肯定
⑩獲取子女教育資訊 ⑪有館員協助 ⑫解答疑惑
⑬其他_____

35.您覺得目前圖書館所提供的服務可以再加強的地方？(可複選)

- ①增加圖書資料新穎性 ②增加圖書資料數量 ③提升圖書資料品質
④提供圖書內容簡介 ⑤提供館藏目錄 ⑥提供新書目錄
⑦改善有聲書盛裝盒 ⑧更新郵包 ⑨延長開放時間
⑩加強電腦設備 ⑪改善無障礙環境 ⑫提升館員專業
⑬沒有需要改善的地方 ⑭其他_____

36.如果可以增加圖書資料，您希望增加那一方面的主題？(可複選)

- ①小說、散文 ②旅遊/風土民情 ③醫療健康
④工作相關資訊 ⑤課業相關資訊 ⑥人際溝通
⑦精神勵志 ⑧子女教育 ⑨音樂藝術
⑩工具書(如字典、百科) ⑪金融理財 ⑫兒童讀物
⑬科學(如天文、物理) ⑭世界文學名著 ⑮歷史/傳記
⑯語文學習 ⑰生活應用 ⑱其他_____

37.您希望增加的圖書資料主題，以何種媒體型式提供使用？(可複選)

- ①紙本點字書 ②數位點字書 ③錄音帶

- ④數位有聲書(MP3 / DAISY) ⑤有聲 CD ⑥網路資源
⑦電腦文字檔 ⑧其他_____

38.如果可以增加視障資料類型，您希望本館增加那一方面的資料？（可複選）

- ①雜誌 ②音樂資料(樂譜等) ③地理資料(地圖、地球儀等)
④雙視圖書 ⑤大字圖書 ⑥不需要增加
⑦其他_____

39.您希望以何種管道獲得本館的圖書資料？（可複選）

- ①郵寄 ②電話報讀 ③廣播
④電子郵件 ⑤網路連線 ⑥其他_____

40.本館目前為視障者所規劃的新服務計有五項，茲簡述如下：

- (1) 資料查詢服務（免費）：提供電話及專人協助找尋館內外資料。
- (2) 報讀服務（免費）：提供電話及專人於指定時間報讀指定資料。
- (3) 辦理讀書會（免費）：每月固定辦理專人專書導讀服務。
- (4) 宅急便服務（付費）：提供專人到府送書及還書服務。
- (5) 與國外視障圖書館合作（免費）：提供國外視障資源連線使用

您覺得這些服務對您來說有需要嗎？

- (1) 資料查詢服務：
①非常需要 ②有點需要 ③不需要 ④非常不需要
- (2) 報讀服務：
①非常需要 ②有點需要 ③不需要 ④非常不需要
- (3) 辦理讀書會：
①非常需要 ②有點需要 ③不需要 ④非常不需要
- (4) 宅急便服務：
①非常需要 ②有點需要 ③不需要 ④非常不需要
- (5) 與國外視障圖書館合作：
①非常需要 ②有點需要 ③不需要 ④非常不需要

(6) 如果上述服務都不符合您的需要，請說明您想要的服務？

- 41.您覺得對您來說最有需要的新服務，可幫助您那一方面？（可複選）
- ①獲取知識 ②解答疑惑 ③滿足興趣／嗜好
- ④協助工作 ⑤協助課業 ⑥擴大生活圈
- ⑦有人協助 ⑧解決借還書不便問題 ⑨其他_____

第四部分、本館扮演的角色調查

- 42.如果沒有本館的服務，對您會造成影響嗎？
- ①是（續答第 43 題） ②否（跳答第 44 題）

- 43.如果沒有本館的服務，對您有何影響？（可複選）（跳答第 45 題）
- ①減少資料來源管道 ②減少休閒娛樂管道 ③影響工作
- ④影響課業 ⑤影響生活
- ⑥影響情緒（如精神空虛） ⑦其他_____

- 44.沒有本館的服務，對您不會有影響的原因？（可複選）（續接第 42 題）
- ①可用其他圖書館 ②可上網找資料 ③有別人協助
- ④沒時間使用圖書館 ⑤不需要圖書館的服務 ⑥其他_____

- 45.整體來說，圖書館在你生活中扮演的角色為？（可複選）
- ①知識的寶庫 ②字典 ③老師 ④朋友 ⑤學校
- ⑥生活的一部分 ⑦精神支柱 ⑧其他_____

問卷到此結束，謝謝您的回答

附錄四 受訪者利用央圖臺灣分館情形摘要表

受訪者代號	利用動機	曾利用服務	曾遭遇障礙	因應對策	對央圖臺灣分館期望 ^a	央圖臺灣分館扮演角色
A1	休閒娛樂 個人興趣 醫療健康資訊 獲取知識	點字書 有聲書	館藏品質不佳 缺乏內容簡介 等書等太久 還書不便	請館員協助 、放棄利用 自行處理 改用他館 請他人協助	—	知識的寶庫
A2	個人興趣 獲取知識 精神勵志	有聲書	還書不便	請他人協助	加強：資料媒體型式並重、館藏品質 新增：擴大服務對象	知識的寶庫
A3	休閒娛樂 消費資訊 政府資訊 子女教育資訊 獲取知識	點字書 有聲書	等書等太久 館藏新穎度不佳	改用他館 接受現狀	加強：郵寄速度 新增：製作便民手冊	知識的寶庫
A4	休閒娛樂 個人興趣 子女教育資訊 獲取知識 心靈慰藉	有聲書	館藏目錄不佳 館藏品質不佳 不知如何找書 還書不便	請館員協助 自行處理 請館員協助 請他人協助	加強：資料媒體型式並重、調整借閱規定	精神支柱
A5	休閒娛樂 個人興趣 課業資訊 獲取知識	網站(數位點字書)	—	—	—	知識的寶庫 字典
A6	休閒娛樂 個人興趣 工作資訊 子女教育資訊	網站(數位點字書)	BBS 站查詢不便 不知如何找書	請館員協助	加強：館藏數量、建置館藏查詢功能	老師
B1	休閒娛樂 個人興趣 旅遊資訊 獲取知識	有聲書	缺乏內容簡介 館藏數量少 離家遠	自行處理 接受現狀 請他人協助	加強：發展館藏特色、減少館藏加工、館際合作 新增：辦理讀書會	精神支柱
B2	個人興趣 工作資訊 獲取知識	有聲書 電腦設備	館藏發展不均 館藏品質不佳 館藏數量少 離家遠	接受現狀 請館員協助 接受現狀 接受現狀、放棄利用	加強：資料媒體型式並重、建置館藏查詢功能、購置音樂軟體、改善盲用電	場所

受訪者代號	利用動機	曾利用服務	曾遭遇障礙	因應對策	對央圖臺灣分館期望 ^a	央圖臺灣分館扮演角色
					腦設備、延長開放時間 新增：與國外交流	
B3	醫療健康資訊 社交資訊 獲取知識	點字書 有聲書	—	—	加強：改善有聲書郵寄盒	生活一部分
B4	休閒娛樂 個人興趣 醫療健康資訊 消費資訊 獲取知識	點字書 有聲書	館藏品質不佳 館藏目錄不佳 缺乏內容簡介 館員報讀太快 館藏包裝不佳 還書不便	自行處理、改用他館 自行處理、改用他館 自行處理、請館員協助 請館員協助 接受現狀 自行處理	加強：資料媒體型式並重、建置館藏查詢功能、更新郵包、館際合作 新增：資料查詢服務	生活一部分
B5	休閒娛樂 個人興趣 工作資訊 社交資訊 子女教育資訊 獲取知識	點字書	還書不便	請他人協助	加強：館藏新穎度	知識的寶庫 字典 生活一部分
C1	休閒娛樂 消費資訊 獲取知識	有聲書	館藏品質不佳 設備不佳	接受現狀 請他人協助	新增：資料查詢服務	生活一部分
C2	旅遊資訊 獲取知識	有聲書	館藏目錄不佳 館藏數量少 館藏包裝不佳 等書等太久	自行處理、請他人協助 請館員協助 接受現狀 接受現狀	加強：資料媒體型式並重、發展館藏特色、館藏新穎度、館際合作 新增：資料重製服務	知識的寶庫
C3	休閒娛樂 個人興趣 醫療健康資訊 獲取知識	有聲書	館藏品質不佳	請館員協助	—	老師朋友
C4	休閒娛樂 個人興趣 醫療健康資訊 工作資訊 獲取知識	點字書 有聲書	館藏品質不佳	請館員協助	—	生活一部分

受訪者代號	利用動機	曾利用服務	曾遭遇障礙	因應對策	對央圖臺灣分館期望 ^a	央圖臺灣分館扮演角色
	自我成長					
C5	個人興趣 醫療健康資訊 工作資訊 子女教育資訊 自我成長	網站(數位點字書)	—	—	加強：發展館藏特色 新增：擴大服務對象	生活一部分
D1	休閒娛樂 個人興趣 醫療健康資訊 工作資訊	有聲書	—	—	—	資料庫
D2	個人興趣 醫療健康資訊 課業資訊 社交資訊 自我成長	有聲書	還書不便	請他人協助	新增：擴大服務對象、辦理讀書會	知識的寶庫
D3	休閒娛樂 個人興趣 工作資訊	點字書 有聲書	—	—	新增：資料重製服務	生活一部分
D4	休閒娛樂 個人興趣 社交資訊 獲取知識	點字書 網站(數位點字書)	館藏目錄不佳 缺乏內容簡介 還書不便	自行處理 自行處理 請他人協助	加強：資料媒體型式並重	資料庫
D5	個人興趣 獲取知識	網站(數位點字書)	館藏數量少 BBS 站查詢不便 還書不便	接受現狀 自行處理、 改用他館 請他人協助	加強：發展館藏特色、館藏數量、建置館藏查詢功能 新增：資料查詢服務、辦理讀書會	資料庫
D6	休閒娛樂 工作資訊 獲取知識	有聲書 研習活動	館藏品質不佳 等書等太久 還書不便	接受現狀 自行處理 請他人協助	加強：館藏品質、改善實體環境	場所 學校
D7	休閒娛樂 課業資訊 社交資訊	有聲書	館藏品質不佳	自行處理	新增：建置有聲書網站	朋友

註：—表示受訪者無意見或無此情形。

^a 對央圖臺灣分館的期望包括；應加強的服務、新增的服務。