

國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所
圖書資訊學在職專班碩士學位論文

指導教授：陳昭珍 博士

聽障學習者資訊需求與資訊尋求行為之研究
A Study on the Information Searching Behaviors of Hearing of
Hearing Impaired Learners

研究生：林易佐 撰

中華民國一〇六年元月

國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所碩士論文通過簽名表

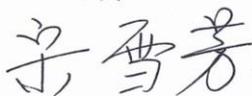
系所別：圖書資訊學研究所 圖書資訊學 在職專班

姓名：林易佐 學號：003153118

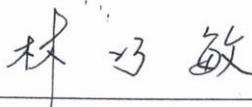
碩士論文題目：聽障學習者資訊需求與資訊尋求行為之研究

經審查合格，特予證明

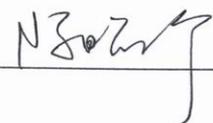
論文口試委員



淡江大學資訊與圖書館學系專任副教授

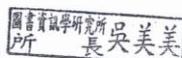


國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所專任副教授



國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所專任教授
指導教授

所長簽章：



中華民國 106 年 1 月 16 日

謝辭

求學研究過程終於走到這一個段落。回首過來，要感謝的人太多，首先，先感謝輔大圖資系所對我的圖書資訊學課程上的訓練和培養，也感謝得士派公司淑慧學姊和國圖的長官同仁對我的照顧，再來，感謝施春明校長在興隆國小當主任時，力薦我進來興隆國小擔任圖書幹事，在興隆國小承蒙受到許多貴人幫助，包括家長會、圖書志工、以及興隆同仁，讓易佐在小學的圖書利用教育建立了厚實的基礎與知識。這是在輔大學不到的實務經驗。

之後因為少子化，承蒙劉碧賢校長、施春明校長、吳麗娥老師、新生國小前圖書幹事郭力瑞小姐的推薦。易佐在新生國小展開了另外一段旅程，與新生國小當時的邢小萍校長和廖大炯主任共事，我真的學到很多東西，也成長很多，而且跟新生國小的強大無比圖書志工團隊一起合作，讓易佐大開眼界，也感到自己所學的知識需要再進修充電。因此萌生了一個念頭。再一次當一回的學生。

在這裡我要感謝邢小萍校長、沈啟聰主任願意幫我推薦給師大圖資所，歷經筆試和口試的考驗，順利成為臺灣師大的學生，也算完成爸媽對我的期待，也謝謝逸芬學姊給我的鼓勵，讓易佐有勇氣的去完成這一段旅程。

師大圖資所的日子，易佐真的很感謝認識一群 103 級的同學們，我們大家一起度過了茫茫然統計、一起去了高雄、台中參訪，辦慶生、交換禮物活動、一同參加研討會，也一起出國去澳門參加研討會並在三天內逛完澳門大大小小地方，在新北市圖書館的活動，再一次見證了班上濃厚的向心力與凝聚力。因為是同班同學，所以很珍惜這份同窗情誼，互相扶持，互相鼓勵，互相珍惜，一點一滴的感動，都在心頭暖暖的，所有的許多記憶，都留印在腦海裡。

也感謝師大資源教室對我的照顧與幫助，由於因為我自己是重度聽障者，在我上課學習方面，費心安排學弟妹來擔任筆抄員，讓我在學習上和跟老師 group meeting 的時候，可以跟上進度，了解課堂上討論什麼話題，課堂講到什麼進度。讓易佐的學習路上減少了許多阻礙。最後感謝我的指導教授陳昭珍博士，感謝老師在百忙之中願意指導我的論文與研究，在我研究路上遇到問題與瓶頸，老師都會適時的給予我建議和方向，讓這一篇能夠順利的完成。

還有我要感謝政大圖書館同仁，感謝你們包容易佐在論文的最後階段頻繁的請假以及帶著黑眼圈來上班的驚嚇和工作途中突然睡著。在師大的九百多天的日子。我要感謝的人還有很多很多，沒有寫在這篇謝詞裡面的，在此也都一併感恩在我的心底.....。

林易佐 謹致

摘要

圖書館無論是在人員方面、館藏部分或是服務提供上，應該多了解聽障學習者的困擾，盡可能地消弭在使用圖書館時因聽力障礙所產生的不便，進而在適當的時機提供適當的資源與服務給所需的使用者。

本研究主要探討聽障者的資訊需求及資訊尋求行為，並了解聽障者使用圖書館的模式與遇到的困難，可進一步探討圖書館所提供的服務是否符合聽障者所需，以及圖書館可以如何改善其對聽障者的服務。

研究訪談問題所涉及的層面為資訊尋求以及圖書館服務二大層面，透過訪問方式由受訪者來做開放式的回應，主要問題為：一、資訊需求。二、資訊尋求。三、圖書館使用模式。四、圖書館服務。

根據本研究訪談結果顯示，聽障學習者的資訊需求與一般人沒有太大的差異，仍包括一般性與專業性需求；而在資訊尋求方面，雖然網路資源和電子資源逐漸日益重要，但是紙本資源仍不失其重要性。在圖書館的使用上仍有其不便之處。

關鍵詞

聽障、聽障學習者、圖書館服務、資訊需求、資訊尋求行為

Abstract

Whether personality, holdings, or services in the library, librarians should understand more about the hearing-impaired learners' troubles. And then eliminate the unconvinced caused by poor listening when they use libraries. Further, librarians provide adequate resources and service to suitable users in appropriate time.

The purpose of study was to explore the information needs and seeking behavior of the hearing-impaired learners, whether the service provided by library suit the needs or not, and how improve services provided by library to hearing-impaired learners.

The study interview has two levels which including information seeking behavior and library service, and answered by respondents. First, information needs. Second, information seeking. Third, library using model. Forth, library service.

According to the study, hearing-impaired learners' information needs are concluding general and professional, which are similar to normal person. In the information seeking, internet resources and e-resources are become more and more popular, however, the printed-resources is still important. The hearing-impaired learners have their difficult when they use library.

Keywords:

Hearing-impaired, Hearing-impaired learner, Library service, Information need, Information seeking behavior

目次

謝辭.....	II
摘要.....	III
ABSTRACT.....	IV
第一章 緒論.....	1
第一節 研究動機.....	1
第二節 研究目的與問題.....	4
第三節 研究範圍與限制.....	4
第四節 名詞解釋.....	5
第二章 文獻分析.....	6
第一節 圖書館特殊服務相關法規.....	6
第二節 資訊需求.....	11
第三節 資訊尋求行為.....	12
第四節 圖書館對聽障者之服務.....	13
第五節 聽障者使用圖書館需求之相關研究.....	15
第三章 研究方法.....	21
第一節 研究架構.....	21
第二節 研究對象與方法.....	22
第三節 研究工具.....	22
第四節 研究流程.....	24
第四章 研究結果與討論.....	26
第一節 受訪者背景分析.....	26
第二節 聽障學習者資訊需求與資訊尋求行為.....	28
第三節 使用圖書館模式.....	32
第四節 對於大學圖書館所提供的服務之看法與建議.....	37
第五章 結論與建議.....	43
第一節 結論.....	43
第二節 建議.....	45
第三節 後續研究建議.....	47

參考文獻.....	49
附錄.....	51
附錄一 聽障學習者圖書館使用行為之研究邀請訪問函.....	51
附錄二 聽障學習者圖書館使用行為之研究訪談大綱.....	52

表格目次

表格 1 聽障者的人口數與比例.....	3
表格 2 聽力障礙程度.....	5
表格 3 我國現行有關圖書館資源利用法規.....	7
表格 4 TAYLOR 所提之資訊需求層次.....	11
表格 5 各學者提出之資訊尋求相關說明.....	12
表格 6 我國公共圖書館提供聽障者特殊服務.....	15
表格 7 受訪者基本資料.....	27
表格 8 聽障學習者資訊類型.....	32
表格 9 受訪者對學校圖書館的系統、資源、服務之期許與建議.....	41

圖表目次

圖表 1 本研究架構圖示.....	21
圖表 2 研究流程.....	25

第一章 緒論

本研究主要探討聽障者的資訊需求及資訊尋求行為，並了解聽障者使用圖書館的模式與遇到的困難，可進一步探討圖書館所提供的服務是否符合聽障者所需，以及圖書館可以如何改善其對聽障者的服務。本章共分為四節，第一節為研究動機；第二節揭示本研究的目的與問題；因人力與時間有限，故於第三節針對研究範圍與對象進行限制，最後第四節則為名詞解釋。

第一節 研究動機

印度圖書館學家 S. R. Ranganathan 在 1931 年提出「圖書館五律」(Five Laws of Library Science)，指出圖書館經營的五大原則，包括 1. 書貴為用 (books are for use)；2. 書有其讀者 (every book its reader)；3. 讀者有其書 (every reader has book)；4. 節省讀者時間 (save the time of the reader)；5. 圖書館為一成長有機體 (library a growing organism)，此五律被廣泛運用在圖書館各項服務中。

隨著資訊科技的蓬勃發展，圖書館所提供的服務不僅如過去單純，1995 年 W. Crawford 及 M. Gorman 提出「圖書館新五律」(Five New Laws of Library Science) 以增補 Ranganathan 的五律。圖書館新五律包括 1. 圖書館為服務全人類 (libraries serve humanity)；2. 知識傳遞多樣化 (respect all forms by which knowledge is communicated)；3. 捍衛知識近用權 (protect free access to knowledge)；4. 善用科技提升服務品質 (use technology intelligently to enhanced service)；5. 承先啟後再創新 (honor the past and create the future)。

此外，根據美國圖書館學會 (American Library Association，簡稱 ALA) 提出「圖書館權利宣言」(Library Bill of Rights)，其第五條揭示個人不得為其年齡、觀點及來歷背景等因素，而被否決其使用圖書館的權利。而我國圖書館專業倫理第二條亦指出，圖書館員應基於平等原則提供服務，不得為差別待遇。

英國的「英國圖書館學會倫理守則」(The Library Association's Code of

Professional Conduct) 之行為守則二之第五項說明，除非因保密因素限制資訊的流通，否則凡在大眾有權使用的資料範圍下，本會會員有責任促進資訊與思想的流通；並且應該保護每位國民自由與平等利用資訊資源的權利，不得有差別待遇，但須受法律的限制。香港圖書館協會倫理守則內容第二項指出，圖書館與資訊專家必須保護並促使每個客戶能夠自由、平等的利用各項資訊、資源的權利，不得有任何差別待遇。而日本圖書館協會之圖書館原倫理綱領第二條規定，圖書館員對讀者不能有差別待遇，意即國民使用圖書館的權利是平等的。因此，圖書館員必須在自由、公正原則下，熱切地提供資料，不能因讀者的國籍、信仰、性別和年齡等不同而有差別待遇；圖書館也不能因受到各種壓力與干涉，而對讀者有差別待遇，並且對那些沒有使用圖書館的人，也要努力使他們前來利用圖書館。

無論是 Ranganathan 的圖書館五律、W. Crawford 及 M. Gorman 的圖書館新五律，亦或是圖書館權利宣言、和其他各國的圖書館專業倫理，都揭示圖書館服務應盡可能滿足所有讀者的需求，因為圖書館是服務全部的人。

圖書館是使用者獲取資訊之重要管道，不論性別、年齡、種族、政治立場，甚至是身心健康，圖書館都應平等對待，提供其參與資訊社會所需之資訊(Ponera, 2015)。圖書館向來以提供讀者即時有用的資訊為其天職，故對讀者的資訊尋求行為加以研究，乃是圖書館學的一項古老且重要的傳承，然而，圖書館資訊素養教育的規劃實施，必須以讀者研究為前提，尤須建立在讀者資訊尋求行為的瞭解上(王等元，1999)。

在使用者研究中，資訊尋求行為的調查往往佔有相當大的比重，藉以了解人們的資訊行為，包括產生資訊需求的情境、採用何種方式解決這些需求，並希望歸結出一種資訊尋求行為的模式，然而，這些研究的調查對象多半是針對各種職業或族群(例如：科學家、人文學者、記者、教師、大學生…等等)，鮮少有人注意到圖書館中佔有少數卻仍十分重要的特殊讀者群(張翰文，2007)。

圖書館所服務的使用者中，以身體健康可區分為身心健全者與身心障礙者。圖書館在對身心障礙者提供的服務上，會依障礙的部位(如視力、聽力、肢體)

以及障礙的程度（輕度、中度、重度、極重度）而有所不同。如前所言，圖書館是服務所有人，無論使用者是身心健康還是身心障礙，皆應盡可能滿足其需求。

根據內政部統計，截至 2012 年 6 月底為止，身心障礙人數中的聽障者有 120,988 人，且續呈逐年上升趨勢（陳燕禎、趙任民，2013）。依據衛生福利部統計，截至 2015 年止，身心障礙人數共有 1,155,650 人，其中聽障者有 122,906 人（佔身心障礙總人數 10.64%），這些聽障者中，各等級人數及所佔比例如表 1：

表格 1 聽障者的人口數與比例

等級	人數（人）	佔總聽障人口 （122,906 人）比例（%）
極重度	24	0.02
重度	19,429	15.81
中度	34,508	20.08
聽度	68,945	56.10

資料來源：內政部統計

在現有文獻中，對於圖書館提供的特殊服務對象有不少是針對身心障礙者，然而其中以視障者最為大宗。相較於視障者，聽障者比較容易讓人忽略，一方面是因為其外表看起來與常人並無兩樣，常會被誤認為不需要特別服務，另一方面，也因為他們眼睛看得到，理所當然書架上的書自己就能隨意取用（何輝國，2010）。聽障者由於因為尚能閱讀紙本資料，因此經常被忽略，但實際上聽障者在取用圖書館服務的困難度上，並不亞於視障者（Lee，2001）。

要對聽障者提供適切服務，必須先了解聽障者有何資訊需求，以及如何滿足其資訊需求，方能讓聽障者取得最有效的資訊。研究者本身是重度的聽障者，在尋求資訊需求和尋求行為，需要請館員協助或者指引，常因為館員不知道如何與聽障讀者互動與服務，產生不必要的誤會，例如流感盛行，許多館員因應流感而戴上口罩，但聽障者與人溝通非常仰賴於視覺，因此與戴上口罩的館員互動因為

對於意思的誤解和不了解而引發誤會，希望能透過本研究讓社會了解聽障者的問題和處理方式。

第二節 研究目的與問題

一、研究目的

具體而言，本研究之研究目的如下：

- (一) 探討聽障者的資訊需求與資訊尋求行為。
- (二) 了解聽障者使用圖書館的模式。
- (三) 探討聽障者對圖書館所提供的服務有何建議。

二、研究問題

根據上述研究目的，本研究之研究問題包括下列內容：

- (一) 聽障者的資訊需求為何？
- (二) 聽障者的資訊尋求途徑為何？
- (三) 影響聽障者資訊尋求之因素為何？
- (四) 聽障者使用圖書館的模式為何？
- (五) 聽障者使用圖書館有那些問題？

第三節 研究範圍與限制

- 一、 資訊行為所含範圍過於廣泛，故本研究以大專院校聽障學生「資訊需求與資訊尋求行為」作為主軸。
- 二、 本研究之研究對象為聽障學習者，其研究結果恐不能推論至其他障礙的使用者或其他等級的聽障者。
- 三、 文獻分析因囿於語文能力，以中、英文文獻為主，其他語文文獻數量有限。

第四節 名詞解釋

一、聽障者

聽力障礙大致上可分為四類（見表 2），為與一般讀者有所區別，本研究對象為重度及全聾的聽障者，並以「聽障者」表示之。

表格 2 聽力障礙程度

聽覺障礙類別	聽力損失（分貝）（dB）
1. 輕度	40（dB）> 輕度 > 25（dB）
2. 中度	60（dB）> 中度 > 40（dB）
3. 重度	90（dB）> 重度 > 60（dB）
4. 極重度	全聾 > 90（dB）

資料來源：特殊教育法施行細則第 18 條。

二、資訊需求

資訊需求的概念最早是由 Taylor 提出，他以讀者個人資訊需求陳述程度的變化來區分不同的資訊需求，後來也有許多學者為資訊需求做出不同的定義。本研究所指之資訊需求是指自己所有的知識無法解決所遇到的問題，需要其他資訊時，所產生的需求感。

三、資訊尋求行為

資訊行為是指人們對於資訊的一連串活動，包括資訊需求、資訊尋求、資訊使用。Krikelas 認為資訊尋求行為是使用者從事確認訊息以滿足其需要的活動。本研究所指之資訊尋求行為是指使用者意識到有資訊需求所採取的一連串行動。

第二章 文獻分析

為探討聽障者的資訊需求與資訊尋求行為，進而了解聽障者使用圖書館的模式以及使用圖書館碰到的問題，本章將分節說明。第一節介紹圖書館特殊服務的相關法制，第二節介紹資訊需求之定義，第三節說明資訊尋求行為之定義與理論，第四節整理國內外圖書館為聽障者所提供的特殊服務內容，第五節則探討聽障者在使用圖書館的特殊需求。

第一節 圖書館特殊服務相關法規

以身心障礙權益保障法為例，從過去到現在，我國從沒有殘障福利到 1981 年制定空有法條沒有實施要點亦無處罰條款的《殘障福利法》，1997 年將《殘障福利法》修訂為《身心障礙者保護法》，2007 年再度翻修為《身心障礙者權益保障法》，這四十年間，身心障礙者的社會角色，從「被保護對象的客體」轉換為「保障其公民權利的主體」，從早期以障礙為主體，強調障礙者的烈士與次等特質「障礙者 (the handicapped)」，逐漸正名為以「人」為主體的「有障礙的人 (people with disability)」(張恆豪，2006)，之後進展到學者專家與民間社福團體共同的倡議，「身心障礙者」定義為「處於障礙情境的人」(people in the handicapped situation)，透過身心障礙權益保障法來做回應世界衛生組織 (World Health Organization, 簡稱 WHO) ICF 對「障礙」(disability) 新定義的世界人權的潮流，希望藉由法令與制度措施，消除或減少社會結構的障礙，避免障礙者處於障礙情境更容易加深「障礙狀況與程度」，進而更易處於社會經濟不利的位置(陳美智，2012)。

早在 1971 年開始，聯合國世界衛生組織 (WHO) 定義相關名詞-impairment、disability 及 handicap，1981 年訂為「國際障礙年 (the year of Disability)」之後，不斷強調障礙者的人權，倡導障礙者應當和正常人一樣，有「平等機會」分享因經濟與社會發展所帶來的資源 (United Nations, 1994)

我國於 2007 年修訂《身心障礙者保護法》更名為《身心障礙者權益保障法》，並增修條文捍衛身心障礙者與一般人享有等同的地位，其基本人權應受到保障（林聰吉，2010）。除了國內有相關法規外，1990 年美國政府公布了「身心障礙者法案」(Americans with Disabilities Act)，目的在消除社會對身心障礙人士的不平等待遇，給予身心障礙人士應有的權利（楊全斌，1996；陳穆，2008）。

此外，2006 年聯合國通過《身心障礙者權利公約》(The Convention on the Rights of Persons with Disabilities)，明文保障身心障礙者的生命、平等、自由、受教、工作與參政等各種基本人權，強調尊重差別，接受身心障礙者為人類多元及人性之一部分，鼓勵身心障礙者有參與社會的權利（唐宜楨、陳心怡，2008）。

我國現行有關圖書館資源利用法規，包括：《圖書館法》、《著作權法》、《身心障礙者權益保障法》、《身心障礙者數位化圖書資源利用辦法》等（林巧敏、賀迎春，2015），將其相關之條文及其內容整理如表 3。

表格 3 我國現行有關圖書館資源利用法規

法規	條號	內容
圖書館法	第 7 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。 前項之服務，應受著作權法有關合理使用館藏規定之保護。
	第 9 條	圖書館辦理圖書資訊之採訪、編目、典藏、閱覽、參考諮詢、資訊檢索、文獻傳遞、推廣輔導、館際合作、特殊讀者（視覺及聽覺障礙者等）服務、出版品編印與交換、圖書資訊網路與資料庫之建立、維護及研究發展等業務。圖書館應寬列經費辦理前項業務。
著作權法	第 53 條	中央或地方政府機關、非營利機構或團體、依法立案之各級學校，為專供視覺障礙者、學習障礙者、聽覺障礙者或其他感知著作有困難之障礙者使用之目的，得以翻譯、點字、錄音、數位轉換、口述影像、附加手語或其他方式利用已公開發表之著作。 前項所定障礙者或其代理人為供該障礙者個人非營利使用，準用前項規定。 依前二項規定製作之著作重製物，得於前二項所定障礙者、中央或地方政府機關、非營利機構或團體、依法立案之各級學校間散布或公開傳輸。

身心障礙者 權益保障法	第 30-1 條	<p>中央教育主管機關應依視覺功能障礙者、學習障礙者、聽覺障礙者或其他感知著作有困難之特定身心障礙者之需求，考量資源共享及廣泛利用現代化數位科技，由其指定之圖書館專責規劃、整合及典藏，以可接觸之數位格式提供圖書資源，以利視覺功能障礙者及其他特定身心障礙者之運用。</p> <p>前項受指定之圖書館，對於視覺功能障礙者及前項其他特定身心障礙者提出需求之圖書資源，應優先提供。</p> <p>第一項規劃、整合與典藏之內容、利用方式及所需費用補助等辦法，由中央教育主管機關定之。</p>
身心障礙者 數位化圖書 資源利用辦法	第 2 條	<p>本辦法所稱數位化圖書資源，指視覺功能障礙者、學習障礙者、聽覺障礙者或其他感知著作有困難之特定身心障礙者（以下簡稱身心障礙者）運用輔助設備可接觸之數位格式文字檔、有聲書、大字體圖書、點字圖書及其他圖書資源。</p>
	第 8 條	<p>專責圖書館應有適足人員編制、設備及空間，提供身心障礙者接觸服務，並備置符合身心障礙者需求之接觸設備及輔具；必要時，得提供設備及輔具借用服務。</p>
	第 9 條	<p>專責圖書館應蒐集世界各國數位化圖書資源採用之格式及服務方式，以辦理數位化圖書資源推廣及研究，並得與身心障礙者福利機構、學校或相關機關、團體採合作或委託方式辦理之。</p>

資料來源：本研究整理

另以韓國為例，韓國的圖書館法歷經幾次的修訂或制定，如 1987 年的《圖書館法》、1991 年的《圖書館振興法》、1994 年之《圖書館及讀書振興法》以及 2006 年的《圖書館法》，以下條文為韓國的圖書館法與身心障礙者相關內容：

韓國 圖書館法도서관법（與身心障礙者相關內容）

「第 2 條（定義）（2009.03.25,2016.02.03 修訂）

第 2 項

圖書館資料包含由圖書館集存、整理、保存的印刷資料、抄寫資料、視聽覺資料、微型（micro）資料、點字資料外，還包含為障礙者所提供的特殊資料等，以及以知識情報資源為傳達目的所累積的所有資料（包含線上資料）。

第 4 項第 2 款

障礙者圖書館以為障礙者提供圖書館服務為主要目的。

第 43 條（圖書館的職責）（2012.02.17 全文修訂）

- ① 圖書館應透過必要的措施讓每位國民均可得到公平的圖書館服務，不因其身體、地區、經濟或社會條件有所差異。
- ② 圖書館為了障礙者，應解決由總統令所制定的知識情報弱勢階層所遭遇的知識情報懸殊差距，而執行下列各項措施。
 1. 圖書資料的擴充、提供以及建構共同使用的體制。
 2. 教育、文化方案的擴充及提供。
 3. 擴充圖書館無障礙設施、提供使用便利及配置專門人力
 4. 與其他圖書館與相關團體的合作
 5. 其他為解決知識情報懸殊差距的必要事項

第 45 條（國立障礙者圖書館的設立、營運）（2012.02.17 全文修訂）

- ① 為了知識情報弱勢階層，尤其是為了障礙者提供圖書館支持服務，於國立中央圖書館下設國立障礙者圖書館。
- ② 國立障礙者圖書館的執掌業務如下
 1. 為了提供障礙者圖書館服務，應設立與統整國家政策
 2. 為了提供障礙者圖書館服務，應制定圖書館基準與指南
 3. 為了障礙者，應收集、製作、協助製作及提供相關圖書館資料
 4. 為了障礙者，圖書館資料標準的制定、評估、核定與推廣等相關事項
 5. 為了障礙者，圖書館資料共享機制的建立及共同運用
 6. 為了障礙者，圖書館服務及特殊設備的研究、開發及推廣
 7. 為了讓障礙者可使用知識情報，教育及文化方案的相關事項
 8. 為了提供障礙者圖書館服務，而應有專門的員工教育
 9. 為了提供障礙者圖書館服務，應與國內外圖書館及相關團體合作

10. 其他為了障礙者提供必要圖書館服務的相關業務

③ 國立障礙者圖書館的設立營運、業務及相關必要事項由總統令制定之。」

簡言之，韓國圖書館法明確指出圖書館的職責以及障礙者圖書館的設立及營運，明顯看出韓國政府對障礙者的重視。

以韓國圖書館法和我國相關法規比較之下，內容相似，只是韓國在 2009 年由國立中央圖書館國立障礙者圖書館支援中心出版的「圖書館障礙者服務基準與指南」有明確提到為身心障礙讀者提供的服務包含無障礙的物理環境、為視聽障礙者提供的館藏資料、各項服務方案、為肢體與視聽障礙者提供的輔具、無障礙網頁以及圖書館員的教育訓練等。除此之外，也會定期發表全國圖書館提供障礙者服務的現況報告，例如，2011 年針對全國 768 間公共圖書館、36 座點字圖書館以及 5 個聽障者圖書館進行調查，調查範圍包含障礙者資料室、專職人員、無障礙設施、輔具、障礙者替代閱讀資料、服務方案等的提供現況。（韓國國家法令訊息中心，2016；身心障礙聯盟 Freemove123 部落格，2016）。

另參考國際圖書館協會（The International Federation of Library Associations and Institutions, IFLA）2005 年公佈《圖書館身心障礙者服務評估清單》（Access to libraries for persons with disabilities-Checklist），作為世界各國圖書館推動身心障礙讀者服務的基本工具，視為檢驗圖書館提供身心障礙讀者服務最基本的要求。此份文件由 IFLA 之「圖書館服務弱勢族群常設委員會」（The IFLA Standing Committee of Libraries Serving Disadvantaged Persons, LSDP）所編訂，提供對於建築、服務、資料與工作規劃的基本指導原則，其宗旨為：（Birgitta Irvall, Gyda Skat Nielsen, 2015）

1. 作為各類型圖書館（公共、學術、學校、特殊）實務工作參閱工具。
2. 可作為評估現有建築物、服務、資料與工作計畫發展的完善程度。

第二節 資訊需求

當一個人在一件事情上碰到任何問題的時候，會以自己具備的專業知識與學習記憶來去尋找解決困難的方法，但是如果自己的知識與記憶無法解決問題，覺察到自己本身的不足，進而產生了資訊上的需求。「資訊需求」是指在過去、現在或未來的某一段時間裡，一個讀者個人需要用來解決問題的資訊（蘇媛，1995）。

資訊需求的概念最早是由 Taylor 提出，他認為資訊需求可分為四個層次，以讀者個人資訊需求陳述程度的變化來區分不同的資訊需求，說明如表 4。

表格 4 Taylor 所提之資訊需求層次

(1) 內藏式需求 (visceral need)	唯一開始讀者無法描述，內藏的資訊需求，若有似無，雖然處於渾沌狀態，卻是讀者真正的需求。
(2) 意識化需求 (conscious need)	為讀者能夠意識到的資訊需求，但為模糊不清的問題陳述狀態，在此階段中，讀者較傾向於和同事一起討論，以釐清疑慮。
(3) 正式化的需求 (formalized need)	為讀者能夠意識到的資訊需求，說明的資訊需求，對問題明確且具體的陳述，包括問題本身、問題背景資料及條件限制等。
(4) 妥協後需求 (compromised need)	讀者對館園所提出或進行檢索時必須配合資訊系統所形成的資訊需求。

（資料來源：黃慕萱，2001）

Krieklas 把資訊需求分成兩種：立即性的需求 (immediate need) 與延遲性的需求 (deferred need)。立即性的需求目的在於解決一個資訊問題，而積極主動的資訊尋求 (information seeking) 則是滿足資訊需求的行動；延遲性的需求是無意識的潛在需求（吳美美，2012）。

資訊需求是一個動態的概念，人在面對不同的人、事、物時，會產生不同的需求；甚至不同角色與職責的人，在身處環境差異的影響下也會面對不同的需求，更是一個主觀而非客觀的概念，由個人的主觀因素，判斷所蒐集到的資訊在當下

的時空情境中是否符合自身的資訊需求（邱銘心，2012）。

第三節 資訊尋求行為

資訊行為是指人們對於資訊的一連串活動，其中包括資訊需求、資訊尋求，以及資訊使用，資訊行為研究是為了瞭解使用者尋找資訊的動機，以及分析影響搜尋資訊過程的因素。一般而言，使用者先有了資訊需求，為了滿足需求，開始尋找資訊，而當獲取資訊後，即能將獲取的資訊加以利用，此時會有兩種結果，一種是所獲取的資訊可以滿足需求，那麼這一系列的行為即算結束；若所取得的資訊無法滿足需求，可能是在過程中出現新的需求，也可能是尋求資訊的方法不適合。無論是哪種結果，共通點是需求與尋求不會有終止的一天。

意識到資訊需求的存在，是引發資訊尋求行為的第一步。資訊尋求行為是指一個人意識到個人的知識有所不足時，所進行的獲取資訊行動。資訊尋求模式用以描述或解釋資訊尋求行動或影響因素，有可能是使用流程圖或圖表，用以說明或預測事件的結果（吳美美，2012）。Krikelas 認為資訊尋求行為是使用者從事確認訊息，以滿足其需要的活動，而 Wilson 則指出資訊尋求行為是因為使用者主動需要資訊而產生的活動，使用者為滿足需求，便尋找正式與非正式的資訊來源（賴玲玲，2012）。

資訊尋求是指在資訊行為理論中，資訊尋求模式是最多研究者探討的議題，例如：Wilson、Krikelas、Bystrom 和 Jarvelin、Savolainen、Leckie、Pettigrew、Sylvain、Johnson、Marchionini 和 White 等。以下就學者所提出之內容整理如表 5。

表格 5 各學者提出之資訊尋求相關說明

提出者	內容
Wilson	資訊尋求包括和其他人的資訊交換、使用資訊系統、使用其他資訊資源，資訊尋求之後，便是資訊使用，使用成功就達到資訊移轉，不成功就重新進入資訊需求的循環。
Krikelas	資訊來源分為內部和外部，外部資源包括：人際聯繫和文獻，

	內部資源包括：直接觀察、記憶和個人檔案。
Savolainen	認為人的日常生活方式主要是在維持事物的次序。
Leckie	資訊尋求行為受到資訊特徵和資訊使用的影響。
Pettigrew	
Sylvain	
Johnson	
Marchionini 和 White	資訊尋求的過程包括：體認到有資訊需求、接受找資料所需的挑戰、形成問題、對資訊系統表達資訊需求、檢驗檢索結果、再次檢驗問題和表達的方式。
Kuhlthau	從使用者的觀點，發展出包括開始（Initiation）、選擇（Selection）、探索（Exploration）、成形（Formulation）、蒐集（Collection）及發表（Presentation）等六階段
Grover	將之區分為八個階段，分別是感覺需求（Awareness of Need）、決定行動（Action Decision）、蒐尋策略（Strategy for Search）、蒐尋行為（Behavior in Search）、評鑑結果（Evaluation）、整合（Assimilation）、記憶（Memory）與利用（Utilization）。

資料來源：吳美美，2012

第四節 圖書館對聽障者之服務

如研究動機所述，圖書館特殊服務大都是針對視障者居多，對於聽障者的特殊服務較少，然而雖然較少，並非完全沒有，故本節將列舉國內外有提供聽障者特殊服務之內容。

對於自小生來失聰，必須使用手語溝通的人，通常在書本閱讀方面亦會造成很多困難，有很多人從來就不曾使用過圖書館。此點乃是在圖書館、出版界服務或從事與書籍有關者要先具備之認識（何輝國，2010）。

一般美國公共圖書館均注意聽障讀者必要設備及配置：多做文字標示、影片及錄影帶加旁白字幕，訓練圖書館員與聾人溝通、組織聾人讀書會、編輯聾人參考書和圖書館指引及免費聽力測試。以俄亥俄州辛辛那提及漢彌敦公共圖書館為例，圖書館員特別為他們蒐集適合的讀物，並舉辦手語說故事，讓聽障學童得到與正常兒童一起上課的快樂，館員也到學校介紹適合聽障學童閱讀的書（如子，2001）。

何輝國（2010）的研究中整理出，日本對聽障者圖書館服務較常見者如下：

1. 在日本公共圖書館櫃台通常會有「本館為聽障者提供貼心服務」等標示。
2. 電視及影片：特別為聽障者準備了需要字幕機才能顯示詳細說明之字幕，有些甚至在畫面上加入手語解說。
3. 透過感應線圈系統 (Induction Loop System)：此系統係為讓帶有助聽器之聽障者較容易收聽到聲源，主要是將一個感應線圈 (Induction Loop) 裝置於固定空間內，如：演講廳、參考室等，再將此線圈連接至擴大機，然後送達至聲源，如此聲音可直接放大經感應線圈而被助聽器上的 T-coil 所接收，讓聽障者能收聽到較為清晰之聲音。
4. 筆記員 (Note Taker)：在舉辦研討會或演講時，為讓聽障者亦能參與，特別在其兩旁搭配兩名筆記員當場做筆記，一人照著講者演講內容儘量逐字記載，另一人則只記重點。聽障者則可隨時參照兩人記載之內容，同步跟上進度。
5. 館員勤學手語身為聽障者服務之館員，最好能精通手語。因為它是與聽障者最直接之溝通方式，一定要將之列為必修課。可透過「手語講習班」、電視教學、錄影教學等多元學習管道。進而通過手語檢定考試。最有效的方法是加入「手語圈 (Circle)」(用手語交流之小團體內含聽障人士)。藉由「手語圈」直接與聽障者長期交流過程中，了解他們日常生活當中所遇到之問題及需求，進而提供適當之圖書館務。
6. 手語翻譯裝置：鳥取縣米子市公所在身障者支援課受理窗口設有影像電話，讓聽障者前往洽公時，縱使現場無手語翻譯，亦可由委外之手語翻譯者透過影像電話來溝通。
7. 其他如緊急狀況等之告知，應以「信號廣播」取代「聲音廣播」，如警鈴聲可採用紅 (黃) 色閃燈，並將緊急狀況用裝有遙控器之 LED 電子字幕機及時顯示。

舊金山公共圖書館有「聽障服務中心」，提供手語服務，備有手語、聽障文化、翻譯、教養、聽力喪失等相關主題之書籍雜誌與影音資料，亦有視訊電話及

文字訊息電話，提供聽障讀者使用（San Francisco Public Library，2015）

上述為美國與日本圖書館為聽障者所提供之服務，而臺灣的公共圖書館也有提供一些相關的特殊服務，本研究逐整理如表 6。然相較於國外圖書館，本國圖書館對於聽障者特殊服務內容較少。

表格 6 我國公共圖書館提供聽障者特殊服務項目比較表

國立公共資訊圖書館「聽視障資訊中心」	(1) 有點字圖書、雙視圖書、有聲書、聽障圖書供視、聽障者借閱，對視障者提供視障者專用郵包免費郵遞服務。 (2) 備有聽視障輔具等設備，專供聽視障讀者借。 (3) 會不定期辦理聽視障相關推廣服務活動與課程。
臺北市立圖書館	(1) 視障、學習障礙借閱證 (2) 書香宅急便（需自付宅配費用，身障者有優惠） (3) 大同分館：聽障資料為館藏特色，藉以加強對聽障讀者之服務 (4) 有 64 間分館，於網站上介紹各館基本資料以及設置無障礙設施與設備詳細狀況（如：無障礙廁所、無障礙坡道、標示、電梯、輪椅、愛心鈴、對講機、傳真服務等）

資料來源：身心障礙聯盟

Freemove123 部落格：<http://league0630.pixnet.net/blog>

第五節 聽障者使用圖書館需求之相關研究

聽障者是指個體無法有效地以聽覺接受訊息，以致嚴重影響其言語（speech）的接收與表達（Ross，1990），其在使用圖書館上與一般人有所不同，所以圖書館在提供特殊服務時需對聽障者有基本了解，方能針對其特殊需求提供符合的服務。

聽障者的身心特質：

一、聽取能力

聽覺障礙者之聽取能力與他們的殘存聽力有密切關連，不同聽力損失程度者其聽取狀況如下（張蓓莉，1992）：

1. 聽力損失介於 26 ~ 40 分貝者：對於遠距離、聲音較小或是在較吵雜的環境中，聽取能力較差或沒有反應，但只要靠近音源或擴大音源，即可聽

得清楚聲音。這類的聽覺障礙者不太容易被發現，配戴助聽器將可以獲得改善。

2. 聽力損失介於 41 ~ 60 分貝者：大致能聽得到面對面的對話，但如果聲音細微或視線以外的課程討論，就可能會有一半以上漏聽，並可能會有語彙有限及口齒不清的現象，例如，將「謝謝」說成「一廿、一廿」，「老虎」說成「ㄉㄠˇㄨˇ」。需配戴合適的助聽器，並經過聽能訓練及說話訓練，聽辨能力與說話能力才會改善。
3. 聽力損失介於 61 ~ 90 分貝者：除非聲音很大，否則對日常生活中的聲音，反應相當遲鈍。常有說話和語言的缺陷，如果是語言發展前聽覺障礙者，到了該會說話的年齡，可能還不會說話，或只會說一、兩個字。配戴合適的助聽器，並接受聽能訓練及說話訓練之後，聽辨能力與說話能力才會改善。
4. 聽力損失介於 91 分貝以上者：常被界定為全聾，對聲音幾乎沒有反應，但能知覺一些巨大的聲響。如巨大的雷聲、現場之音樂演奏、機器的攪洞聲或飛機低空飛過的聲音等。一般而言，聾人主要仰賴視覺線索適應社會。對於先天性全聾的兒童，可以藉由聽能訓練及說話訓練，幫助他們學習口語。助聽器對於聽力損失 90 分貝以上者幫助有限，但有利於察覺聲音的存在。

二、認知能力

聽覺障礙者的認知能力一直是個頗受爭論的議題。國內學者的研究發現，聽覺障礙者的認知能力表現低於聽力正常者（林寶貴、錡寶香，1989；林寶貴、張小芬，1989；林寶貴、杞昭安，1996；蕭金土，1987）。但學者張蓓莉（1981）的研究卻發現，八歲以前的聽覺障礙兒童的智力結構與智商，與一般兒童並無明顯差異，甚至在視覺組織與視動協調能力優於一般兒童，但自八歲以後，則逐漸落後。

Quigley 與 Kretschmer (1983) 指出，聽覺障礙者與聽力正常者在認知圖形的發展並無顯著差異，主要差異在認知發展速度，認知發展速度則受到周遭環境與溝通模式的影響。選用聽障者適用的測驗工具，施測過程確認學生充份理解作答方法，所得到的研究結果顯示，聽覺障礙者之心智能力與聽力正常者並無明顯差異。他們當中有高智商者、資質平庸者、也有智商較低者（張蓓莉，1992）。一般學者認為，聽覺障礙者智力的表現，主要是受語言溝通能力與後天經驗的影響。即使具有相同聽力損失的聽障者，也會由於個體的智慧、學習動機、學習策略的差異而影響認知表現。

三、語言能力

聽覺障礙學生最大的障礙，就是無法與一般人進行深入且有意義的溝通。

由於聽覺障礙學生缺乏聽覺回饋與說話的經驗，使得他們不善處理音質、音調、構音等方面的問題。即使接受口語訓練的學生，其說話能力仍然受限。語音、語法、語句的複雜度、抽象概念、助詞等語言知識的習得和應用，仍是一項艱鉅的任務。聽覺障礙者所使用的溝通途徑主要有手語、口語和綜合溝通法。與聽覺障礙者進行溝通時，要將概念或事件敘述完整，當聽覺障礙兒童聽不懂語句時，可以簡化句型，增加手勢或肢體動作，在聽覺障礙兒童瞭解以後，再將句子敘述一次。

四、學業成就

聽覺障礙學生的學業學習主要受到語言能力的影響（Qi & Mitchell, 2012）。一般而言，聽覺障礙學生的學業成就平均低於同年齡的聽力正常兒童。在閱讀能力方面，由於聽覺障礙者缺乏適當的說話基礎與語言知識，限制他們對文字和語音處理的能力，自然不利於他們對閱讀能力的發展。寫作能力也是一樣，聽覺障礙學生很容易受到手語語法的影響，顯現文章簡短、文句顛倒、抽象詞彙不當使用等問題。在數學科的學習方面，由於語文理解能力的受限，對數學的解題，顯得特別困難。

五、社會情緒適應

人際之間的互動應有能力理解自己的想法及他人的意圖，並能運用此能力來預測他人的行為，表現出具社會能力的行為（Marek, Kerstin, & Erland, 2007）。陳郁璽（2008）以此心智理論對聽覺障礙學生與一般學生進行研究比較，發現聽障生雖然在基本與進階心智能力有些微落後，但在發展高層次心智能力感到十分困難。聽障生的心智理論發展歷程雖與一般人相似，但在理解與預測他人想法及行為時，容易以自我為中心來解讀社會環境，導致對社會互動線索缺乏敏感度，對他人的感受做出錯誤的推論，但結合社會故事與繪本教學可改善其社會技巧。

到目前為止，沒有充份的研究報告顯示聽覺障礙者有特定的人格特質（張蓓莉，1992）。但在歸納相關的研究後發現，聽覺障礙者的溝通能力與周遭親人（尤其父母，教師及其他家人）對聽覺障礙的接納態度是影響人格發展的重要因素。溝通能力缺陷、缺乏愛與關懷的聽覺障礙者容易產生衝動、自私、倔強、多疑與猜忌的人格特質。這些不利於人際關係與適應的特質包括

1. 動作過度，開門或關門等聲音太大而不知道吵到別人；
2. 自我中心、猜疑心重、健忘、不守時、經常獨來獨往；
3. 較缺乏獨立性、創造性、安全感，經常悶悶不樂；
4. 對他人要求過多，而自己卻吝於付出，性格倔強且固執；
5. 興趣狹窄、感情起伏變化大、挫折容忍度低。

在心理特質方面可能會出現

1. 常會感到自卑、孤獨、寂寞等；
2. 感情抑鬱、內向、過度憂慮或神經質；
3. 較難理解抽象的是非、道德標準；
4. 自我的控制和協調不夠適當；
5. 缺乏變通性與適應性，人格統整性較差。（林玉霞，2013）。

六、聽障者的溝通模式

1. 盡量將嘴巴保持口無任何遮蓋的狀況。
2. 當聽障者與兩位聽人交談時，最好以正面至側面的角度面對他。
3. 聽障者習慣以視覺為主來接受資訊或觀察，對其周圍事件的發生及判斷時常有誤差，此時，如能主動將事件的來龍去脈詳盡的解說，則有幫助聽障者了解「真相」。
4. 在一些場合，聽障者習慣保持沈默，並不代表不想參與聚會或發表意見，可依情況採取主動邀請或適當告知事情的過程。
5. 聽障者聽不見自己的語言和正確的發音，雖然盡了最大的努力，但是可能說的不夠清楚，宜以最大之耐心聽他們的發言，並多鼓勵。

七、聽障者的常見困擾

1. 流通服務台對於聽障讀者的認知不足。
2. 數位影音平臺的數位資料沒有字幕，造成聽障者取用資訊不便。
3. 對於想參與圖書館舉辦演講活動有所顧慮。
4. 聽不見廣播的訊息。當圖書館即將閉館都會放音樂，或者圖書館發生意外事件，聽障者聽不到而無法察覺。
5. 借書到期，圖書館會以電話通知借書人，但是聽障朋友無法接到圖書館的提醒，因而被罰。

圖書館對聽障者服務，大致上遵循 IFLA 指導方針。該指導方針之要點在於：

1. 圖書館員。
2. 與聽障者之溝通。
3. 資料收集。
4. 服務。
5. 積極推廣活動。

等五大項目。其中針對圖書館員部分強調：

1. 聽障者服務須由具有專業能力之館員負責。

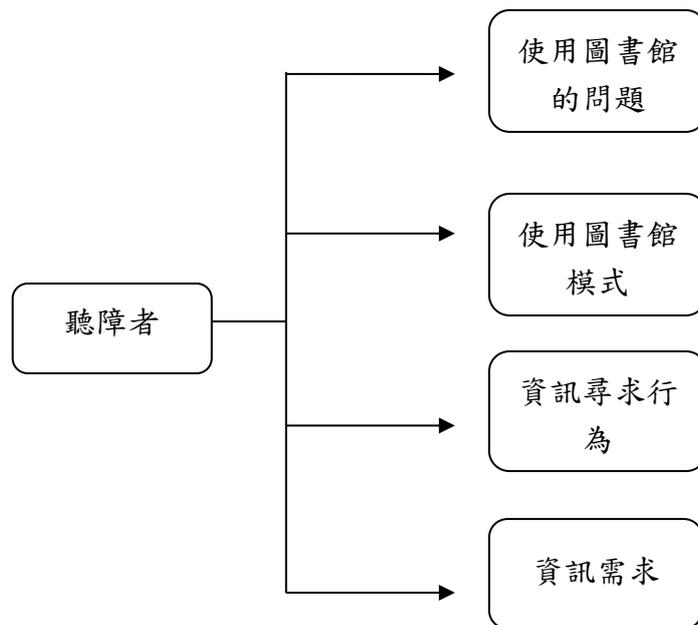
2. 館員必須接受與聽障者服務相關之訓練。
3. 在選擇館員負責提供此項服務時，應考量聘請與聽障者社群有關人員，以取得被服務聽障者及其家屬之信賴。
4. 在培育圖書館員之大學課程中，應正式加入聽障者服務之項目。
5. 對於負有全國性或區域性輔導責任之圖書館應設立一分機構或部門，專門從事其轄區內有關聽障服務等之諮詢服務。
6. 國立圖書館應在其機構內成立一團體作為會員之一部分，專注於提供聽障者社群最完善之圖書館服務（何輝國，2010）。

第三章 研究方法

本研究在於探討聽障者的資訊需求與資訊尋求行為。首先藉由文獻分析參考過去研究結果，建立本研究之架構，並利用網路資源蒐集相關資料，作為本研究計畫撰寫之參考。為進一步深入了解聽障者的資訊需求以及資訊尋求途徑，採用深度訪談法。下述就本研究的架構、研究的對象與方法、研究工具、研究流程等加以說明。

第一節 研究架構

本研究之目的為了解聽障者的資訊需求與資訊尋求行為，進而了解其使用圖書館的模式，順而了解聽障者在使用圖書館上遇到的問題。本研究架構如下圖 1：



圖表 1 本研究架構圖示

第二節 研究對象與方法

本研究採用深度訪談法作為蒐集資料的主要方法，並輔以文獻分析，以國內外相關文獻作為訪談大綱之參照。以下說明本研究所採用的研究方法及訪談對象：

一、研究對象：

本研究訪談對象為輕度（含）以上且已成年的聽障學習者，共 11 人，其中包括 1 名為就讀博士、3 名就讀碩士、4 名就讀大學以及 2 名技職學院的聽障學習者。

二、研究方法

- （一） 文獻分析法：探討資訊需求與資訊尋求行為之定義與理論，以及國內外圖書館提供聽障者特殊服務之相關內容，以此擬定深度訪談的大綱。
- （二） 深度訪談法：研究採用半結構式的深度訪談法。半結構式訪談法有一定的主題與焦點，且提問的順序及內容可以根據受訪者的情形進行修正，相當有彈性。由研究人員進行訪談，以達到每次訪談的最小差異。訪談的過程中，為避免遺漏重要資訊，在徵得受訪者同意的前提下，使用錄影設備全程記錄訪談情形，以確保資料的正確性及完整性，並整理成文字電子檔，以利後續內容分析。

第三節 研究工具

根據研究的取向，本研究是探討聽障者的資訊需求以及資訊尋求行為，所以在資料上的蒐集，是以質性研究中的半結構性訪談法來做為資料蒐集的方法，透過目的式隨機抽樣和滾雪球式隨機抽樣來尋找訪受訪者，來增加研究樣本的多樣性。

資料蒐集原則的設定為「居住在大台北地區，領有聽覺障礙或多重障礙的殘障手冊的聽障學習者」來作為訪談的對象。

在研究對象的聯繫和邀約上，藉由郵件和網路通訊軟體如：Line、Messenger、WeChat 來跟聽障者邀約與聯絡，考量到受訪者的聽覺障礙與溝通上的問題和現場環境的錄音的效果，在訪談的環境會以安靜的環境和受訪者方便到達的場所進行訪談，以利訪談邀約的過程能夠順利進行，依據目的性隨機抽樣和滾雪球隨機抽樣的方式來請受訪者推薦其他合適的受訪者，來進行作為本研究之受訪對象。

研究訪問的過程中，以半結構性的訪談大綱來引導受訪者進行開放式回答，從受訪者開始訪談到研究者離開的期間，分為訪談前、中、後三種階段，作為蒐集資料的依據。以及徵求受訪者在訪談中以錄音、錄影方式進行資料蒐集，訪談後隨即轉騰為逐字稿，讓受訪者核對並修正、補充。為因應聽障者不同的溝通方式，研究者採用口語、手語及筆談多元的溝通方法，並放慢說話速度、重述重要關鍵字及簡化語意等方式澄清語意。訪談時若有疑問之處，研究者將立即重覆詢問研究參與者，請其加以補充說明，以確認研究者瞭解受訪者的回答內容。之後將訪談的紀錄做為分析之文本。

每一位受訪者的訪談過程預估需花費 1~2 小時。針對訪談前、中、後三個區段蒐集資料的方式和原則如下：

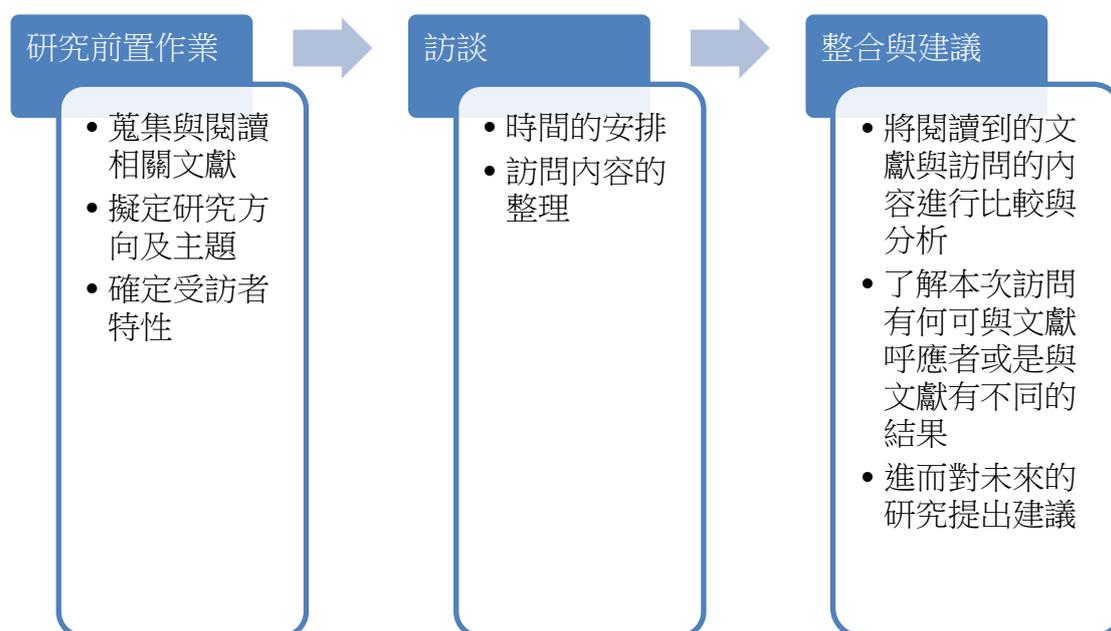
- (一) 訪談前：招呼、研究目的、動機、訪談大綱的說明、基本資料紀錄。
- (二) 訪談中：半結構式訪談的大綱，引導受訪者進行開放式的回答問題，依據受訪者對於這部分的回答作為蒐集資料的主要依據。
- (三) 訪談後：將訪談的聽打稿紀錄請訪談者做一個核對，訪談手札整理與確認、致贈禮物表達感謝、

本研究之訪談問題涉及層面為資訊尋求以及圖書館服務二大層面，透過訪問者說明問題方式，由受訪者針對下述問題做一個開放式的回應，以下為訪談導引的大綱：

主題	問題內容
1. 個人基本背景資料	(1) 姓名、性別、年齡？ (2) 障礙別、程度？ (3) 溝通方式？ (4) 個人成長過程？
2. 資訊需求層面	(1) 請問您使用過圖書館嗎？使用的原因？不使用的原因？ (2) 什麼情況下會有尋找資料的需求？ (3) 需要什麼資料的類型？ (4) 有參與圖書館的活動嗎？
3. 資訊尋求行為層面	(1) 請描述您如何吸收有關知識方面的資訊。 (2) 請描述你在甚麼情況下會進去圖書館查詢資料、取得相關資訊？ (3) 請簡單描述蒐集、取得的資訊和資料的過程？ (4) 請簡單描述參與圖書館活動的過程。
4. 圖書館使用模式層面	(1) 閱覽服務 (2) 參考諮詢及資訊檢索服務 (3) 推廣活動：讀書會、演講 (4) 其他
5. 圖書館服務層面	(1) 請描述圖書館對你的影響？ (2) 您會因為什麼因素來去使用圖書館，上次利用圖書館是什麼時候？ (3) 曾利用圖書館的那些服務和設備？ (4) 有沒有參與過圖書館的活動，若有請描述和分享。 (5) 對圖書館的觀感？ (6) 希望公共圖書館能提供聽障者怎樣的創新與服務？

第四節 研究流程

為使研究順利完成，擬定研究流程。大致上可分為三部分，第一部分為研究前置作業，包括蒐集與閱讀相關文獻、擬定研究方向及主題、確定受訪者特性。第二部分為訪談，包含時間的安排以及訪問內容的整理。第三部分為整合與建議，將閱讀到的文獻與訪問的內容進行比較與分析，了解本次訪問有何可與文獻呼應者或是與文獻有不同的結果，進而對未來的研究提出建議。流程圖如圖表 2



圖表 2 研究流程

第四章 研究結果與討論

本項研究為了解聽障生圖書館使用行為，進而探討圖書館所提供的服務是否與聽障生需求相符，進行半結構式的深度訪談，深入了解聽障學習者對於圖書館的資訊需求與尋求行為。本章共分為五節，前四節係依據 11 位受訪者訪談結果進行分析，第五節進行綜合討論。

第一節 受訪者背景分析

本研究的受訪者共有 11 位，本節之對象分析包括障礙程度、輔具類型、溝通模式、目前就學情形，而在訪問背景相關問題時，多數的受訪者會提到有關家人對自己的期許，或是在求學過程的經驗談，統計說明如下，亦整理如表 7。

在障礙程度方面，11 位受訪者中，極重度聽障者有 4 位（B、D、E、K，佔 36%），重度聽障者有 4 位（A、C、H、J，佔 36%），而中度聽障者有 1 位（I，佔 10%），最後輕度聽障者有 2 位（F、G，佔 18%）。

其次在輔具類型方面，有高達 7 位受訪者（A、C、F、G、H、I、J）僅配戴助聽器，而有 2 位受訪者（B、E）同使用電子耳及助聽器，剩餘的 2 位（D、K）則是沒有使用任何輔助工具。

而有 9 位受訪者主要用口語（A、B、C、E、F、G、H、I、J），2 位（D、K）使用手語。

再者，受訪者的就學情形方面，目前有 4 位（B、C、F、J）是大學生，3 位（D、G、K）就讀技職，碩士亦有 3 位（E、H、I）就讀中，最後有 1 位（A）是就讀博士。

最後，在求學過程方面，有在一般學校求學，也有在啟聰學校求學，或有受訪者有就讀兩種不同的學校類型的經驗。

表格 7 受訪者基本資料

	障礙別	輔具	模式	程度	家庭狀況	求學過程
A	先天重度聽障	助聽器	口語	博士	只有本人為聽障	1. 一般學校學習 2. 考試找不到重點 3. 老師的講解與課文無法融會貫通 4. 不敢與人交談
B	先天極重度聽障	電子耳+助聽器	口語	大學	1. 只有本人為聽障 2. 家人用「鐵的教育」	國小附設啟聰班，之後在一般學校學習
C	先天重度聽障	助聽器	口語	大學	只有本人為聽障	1. 一般學校學習 2. 有許多人幫忙，學校也會協助加強課業複習
D	先天極重度聽障	無	手語	技職	1. 只有本人為聽障 2. 家人很支持，希望可以成為有用的人	在特殊學校學習
E	先天性感音性極重度聽障	電子耳+助聽器	口語	碩士	只有本人為聽障	一般學校學習
F	崔契爾柯林斯症候群	助聽器	口語	大學		一般學校學習 有學說話
G	後天輕度聽障	助聽器	口語	技職		一般學校學習
H	先天重度聽障	助聽器	口語	碩士	哥哥為聽障人士 (極重度聽障)	小二之前念特殊學校，小三轉到一般學校附設啟聰班，之後念一般學校
I	中度神經性傳導聽障(高頻率聲音聽不見)	助聽器	口語	碩士	只有本人為聽障	一般學校學習
J	先天重度聽障	助聽器	口語	大學	1. 只有本人為聽障 2. 家人反對學手語	一般學校學習
K	先天極重度聽障	無	手語	技職	1. 爸爸媽媽為聽障人士 2. 媽媽希望學口語，但音調無法學習	國小國中念一般學校啟聰班，高中念特殊學校

資料來源：作者自行整理。

第二節 聽障學習者資訊需求與資訊尋求行為

大學圖書館長期以來扮演著資料中心的角色負責支援教學和研究的功能，大學圖書館的服務系統如同人體心臟與血管所構成的循環系統，肩負著知識的流通以促進學習效能與知識創造（林福仁，2016）；大學圖書館的主要服務對象不外乎於教師與學生。從文獻的分析與觀察可以發現大學圖書館的服務很少因應使用者的障礙而做出不同的應對服務。本節主要探討聽障學習者的資訊需求與資訊尋求行為，包括資訊需求、資訊尋求類型，以及使用圖書館因素之三方面進行分析。

一、資訊需求

聽障學習者的資訊需求與一般人相似，可分為休閒性與專業性，以下分別敘述並整理如表 8。

（一）休閒性

在日常生活資訊尋求方面，休閒性的資訊需求又可細分為日常生活資訊以及娛樂興趣。有 3 位受訪者（A、C、H）表示，所需資訊包括交通資訊、美食資訊、新聞時事之類。有 6 位受訪者表示（A、B、E、F、H、I）因為自己的個人興趣而有資訊上的需求。

旅遊，在臉書或網頁上看到照片，就會查一下資料可在何處尋得，如何前往，查一下交通資訊，確認後，付諸實施。(A：1)

要去某一個地方旅遊，就想了解有那些地方可提供遊樂，因此想要知道這方面的訊息。(C：7)

我很關心國家大事。都會注意新聞。因為上網的雅虎首頁會有引起我好奇心的新聞標題。(H：17)

現在我自己很喜歡做菜，學習別人料理與菜單的做法，和別人在臉書分享烹飪書上的說明，自己跟著他的做法來學習烹飪技巧。(A：1)

除了畫畫之外，我對於許多方面都很有興趣，如理財、音樂、健身、運動等等，有一句話說

「錢不是萬能，但是沒錢萬萬不能。」對於股市投資一定要知道多方面的資訊，所以我都去翻雜誌查看國外新聞。(B：4)

喜歡看小說(推理小說)(E：11)

課堂之餘，都會去逛書店找資訊。攝影的話，會比較關注攝影比賽資訊活動，攝影遇上不懂的問題就會去翻書尋找答案。(F：13)

興趣是聽音樂。比如說莫文蔚，我會去了解她的背景和過程。還有電影，看完電影如有不懂的地方，就會去了解電影劇情內容和影評。(H：17)

主要原因應該是興趣，希望自己可以多了解該領域知識的渴望。其他原因應該是想跟上時事，對於大眾關心的議題想更理解。(I：19)

(二) 專業性

聽障學習者為了完成學業上的需要，引起其資訊需求。專業性方面，主要針對學科學習，可包括課堂 PPT、作業、研究以及自我充實。有 2 位受訪者 (G、K) 表示他們因為課業上而有資訊需求。

透過學校設置的數位平台的 PPT 來吸收資訊，所以對課業的需求非常渴望。(D：10)

因位所讀科系的關係所以對於旅遊相關的資訊有很大的需求，包括當地的嘉年華、美食、景點和典故，所以我都去了解一下背景。(G：15)

圖書館的臺灣博碩士論文知識加值系統、和中文期刊，以及特教書籍都是我文獻探討的來源。(H：17)

因為我大學念的是設計系，所以需要吸收有關這些方面的資訊。(K：24)

表格 8：聽障學習者資訊需求類型

	旅遊	新聞	烹飪	藝術	理財	音樂	運動	攝影	小說	課業
A	✓		✓							
B				✓	✓	✓	✓			
C	✓									
D										✓
E									✓	
F								✓		
G	✓									

H		✓				✓				✓
I		✓								
K				✓						

資料來源：作者自行整理。

聽障學習者為了完成學業上的需要，引起其資訊需求。專業性方面，主要針對學科學習，可包括課堂 PPT、作業、研究以及自我充實。有 2 位受訪者（G、

二、尋求資訊的類型

整體來說，聽障學習者的尋求資訊類型可分為網路資源、電子資源與紙本資源三種，更可大致上分為紙本資源與非紙本資源。使用非紙本資源最常被提到的理由是資源較豐富且即時。使用紙本資源的受訪者認為紙本資源較易閱讀，而大多會從圖書館取得是因為可以節省買書的開銷。網路資源包括如搜尋引擎檢索、部落格、社群網站；電子資源則指圖書館提供的資料庫或相關系統、電子布告欄（PTT）；而紙本資源則如圖書、期刊、報章雜誌等。分述如下。

（一）網路資源

有 7 位受訪者（A、B、C、F、H、I、K）表示使用網路資源尋找資料，如 Google、Yahoo、臉書。根據訪談的結果，受訪者認為網路比較多元化而資源豐富，有許多免費的文獻以及許多人的個人心得分享可供參考，而更重要的是可隨時隨地使用，不會受到時間和地點以及形式上的限制，只要有一台電腦與網路連線，隨即可以使用查詢並取得網路資源。

當我遇到問題，我希望可以即時獲得答案，也就是說有問題，我就希望能夠馬上解決，因此手機就是解決我資訊尋求的方式，因為只要有一支可以上網的手機，就可以即時找到答案。（A：2）

現在網路資訊很發達，有 FB、微博、部落格，我都會去注意他們的資訊，因為網路資訊上的流通可以去找其他資源對照這些資訊的好壞與真假。（B：5）

除了電腦之外，外出或工作都是用手機來尋找需要的資訊，如 FB、PTT、社群平台、Instagram。（C：7）

因為學校圖書館的資料很多，我都會在網路上找尋資料的答案。(F：13)

Facebook 算是我的休閒，我都會上網瀏覽，因為 Facebook 會轉載不錯的文章。我也很關心國家大事，都會專注新聞。因為上網的 YHOO! 首頁會有新聞標題，引起我的好奇，現在則改用 Google 來製作我的教材和圖片來源(上網)。(H：17)

大學之後，對於資訊需求會先上網尋找。(I：20)

上網路，尋找網路資源。(K：25)

(二) 電子資源

電子資源包含學校圖書館的資料庫、平台以及線上瀏覽的部份，3 位受訪者 (D、G、H) 表示會使用電子資源查找跟自己的課業和研究相關的資料。

透過學校設置的數位平台的 PPT 來吸收資訊，所以對課業的需求非常渴望。(D：10)

我都會使用學校圖書館、公共圖書館、國家圖書館來幫助我尋找資訊。我會先上網查詢書單，確定書單，再去圖書館翻閱或申請調閱。(G：15)

圖書館的臺灣博碩士論文知識加值系統、和中文期刊，以及特教書籍都是我文獻探討的來源。(H：17)

(三) 紙本圖書

有 3 位受訪者 (B、E、F) 表示，尋求資訊類型是紙本圖書，因為知識透過文字紀錄上紙本上讓人容易去閱讀，而且圖書館的紙本圖書在知識傳遞和學術廣播上，帶來許多深遠的影響，加上圖書館的館藏，讓學生省了一筆買書的開銷費用。

提供給我很豐富的學科資訊。(B：5)

遇到課堂上的問題，都會去圖書館找資料，也包括上網去圖書館網站和去圖書館找資料。原因：不想花錢買書。(E：12)。

學校圖書的資料很多，我都會在網路上找資料的答案，再來就是去學校圖書館翻書找資料，有想看的小說也會先上網查詢，不用花錢買新書，直接跟圖書館借就好。(F：13)

第三節 使用圖書館模式

本節部分主要探討聽障學習者在圖書館使用行為模式來進行分析，對於圖書館的使用因素、使用經驗，以及使用圖書館上遇到不方便的地方等三個部分，以下將敘述說明。

一、圖書館的使用因素

受訪者接受訪問的受訪者均表示，使用圖書館的因素主要在於自己的課業需求和休閒娛樂這兩大因素。

(一) 課業需求

6 位受訪者 (E、F、G、H、I、J) 表示在課業上遇到問題就會去圖書館借閱資料來解決課業上的需求，需要做研究方法或推甄的資料，就會需要用到圖書館。

遇到課堂上的問題，都會去圖書館找資料。(E：12)。

因為自己要做研究計畫，學校圖書館的資源比較多，就近有資訊和相關文獻和參考。(F：14)

所念的科系關係所以對於旅遊相關的資訊有很大的需求。(G：15)

圖書館的臺灣博碩士論文知識加值系統和中西文期刊、以及特教書籍都是我文獻探討的來源。

(H：17)

對於資訊需求會先上網尋找。但通常資訊較為表面或瑣碎不完整，如果需求或問題尚未解決。會尋找網路推薦專書或該領域專家出版的書籍，就近至鄉鎮圖書館借閱或預約。(I：20)

在課業的報告，我都會去圖書館去查找資料，或者透過管道尋找我要的資訊。(J：21)

(二) 休閒娛樂

在休閒娛樂方面，2 位受訪者 (B、C) 認為圖書館可以滿足自己休閒娛樂的功能，尤其是豐富的館藏資源如：影音光碟、報章雜誌，是吸引他們來使用圖書館的原因之一。另也有 2 位受訪者 (E、F) 表示因為很愛看小說，經常去圖書

館借閱小說來閱讀，因為跟圖書館借閱書籍，不用任何費用，就成為學生們休閒娛樂最佳的場所

圖書館有提供電影欣賞，許多影片，都以文藝類為主，不像外面一般的電影都以暴力、動作為主，這部分我覺得圖書館所提供的影片欣賞值得嘉許。(B:6)

平常興趣就是美食、旅遊、看電影、觀賞歐美劇，所以我會去圖書館借書或影片帶回家閱讀欣賞陶冶性情。(C:7)

也喜歡看小說(推理小說)原因：不想花錢買書。(E:11)

去學校圖書館翻書找資料，有想看的小說也會先上網查詢藏書，不用花錢買新書。(F:13)

二、圖書館的使用模式

每一位受訪者使用圖書館方式和觀點都隨著自己的資訊尋求的方式有所不同，也對於使用圖書館的體驗想法也跟著不同。整體來說，受訪者對圖書館的看法以正面居多，比如館藏資源豐富、可以比較專注。

(一) 利用圖書館的空間

有3位受訪者(A、C、E)提到，圖書館的內部空間(如研究小間、視聽區、研討室)和圖書館的氛圍讓他們在學業上以及休閒上有所幫助。

其他的服務還有借用DVD看影片，使用圖書館的電腦打報告，借用研究小間來看書。(A:2)

我比較常使用的有電腦資訊區、視聽區、討論報告用的研討室，還有一般書區，看小說。(C:8)

氛圍會使我比較專注，然後有免費的冷氣，自己也會帶帶筆電去圖書館打報告，如果有問題就可以就近找書查詢資料。(E:12)

(二) 利用圖書館館藏資源

有2位受訪者(A、I)表示對於圖書館的索書號有很深刻的印象與認識，因為受訪者表示因為有索書號，讓他們很容易找到自己所需要的書。

想找一本書，會先上網查這本書的索書號，找到之後才進去圖書館找書。找不到想要找的書，就會前往（臨時）還書箱尋找，再找不到才去問館員（A：2）

查好索書號，再到圖書館實地借閱。鮮少在圖書館內閱讀。（I：19）

有 4 位受訪者（B、D、F）提及會利用學校圖書館豐富的資源來尋找資料和解決課業上的需求。3 位受訪者（E、G、K）利用圖書館的目的可以增進自己的專業領域的功能來協助在課業和其他專長領域的發揮，所以學校的圖書館之豐富的館藏資源，是吸引來使用圖書館的原因之一，以利受訪者更深入精進的學習。

除了游泳，人體解剖、拔罐。關於中醫技術部分。運動治療、運動防護非常有興趣，但是我對運動防護員沒興趣，因為我的目標只是當老師教導防護預防受傷。（E：11）

因位所讀科系的關係所以對於旅遊相關的資訊有很大的需求，包括當地的嘉年華、美食、景點和典故，所以我都去了解一下背景。（G：15）

我對於設計、美術、插畫以及漫畫有興趣，都是以美術、設計為主。因為我大學念的是設計系，所以需要吸收有關這些方面的資訊，加上我自己本人對於美術設計非常有興趣，所以有很濃厚的學習精神。（K：24）

學校圖書館提供給我很豐富的學科資訊，因為很多大專院校，美術科系的圖書資料沒有像我學校圖書館的館藏資源那麼豐富。（B：5）

因為課業上的需要，都會去圖書館借閱學科相關的書籍。自己有手語上學習的需求，也會去圖書館借閱。並請老師（或館員）幫我找書。（D：11）

因為自己要做研究計畫，學校圖書館的資源比較多，就近有資訊和相關文獻和參考。（F：14）

有四位受訪者（A、E、F、H）自己有研究和課業上的需求，所以會使用到學校的資料庫系統，來幫助受訪者找尋所需的資料與參考文獻，但是有些受訪者表示資料庫操作和豐富性稍嫌不足。

學校圖書館的資料庫系統，因為我自己本身對於文字理解比較沒有那麼清楚，比如說隱藏？不隱藏？還有其他的檢索條件，加上系統的介面不夠人性化，需要有人指導，才知道如何操作。

（A：3）

學校圖書館買了期刊的版權，我只要有學生證進入圖書館就可以找到自己的文獻資料。(A：3)

遇到課堂上的問題，都會去圖書館找資料，包括上網去圖書館網站找資料。(E：12)

因為我是研究生二年級，在做研究的時候，我去找資料相關文獻，有些資料文獻圖書館沒有包括在資料庫。(E：12)

因為自己要做研究計畫，學校圖書館的資源比較多，就近有資訊和相關文獻來做參考，來幫助我做研究和尋找參考文獻。(F：14)

文獻探討會使用到圖書館的網路資源。圖書館的臺灣博碩士論文知識加值系統和中西文期刊以及特教書籍都是我文獻探討的文章來源。(H：17)

關於學校圖書館的視聽資料，大多數受訪者表示當作休閒看影片娛樂之用，但是有一位受訪者(D)表示因為自己是重度聽障學習者，在教室上課學習方面，落後同儕很多，加上自己抄寫筆記很慢，所以需要數位學習平台來幫助學習。

數位學習平台，對我來言覺得很重要的，回來可以下載今天上課報告的什麼的，在上網站查心理學相關資料，透過數位平台的PPT來吸收資訊，所以對課業的需求非常渴望。(D:10)

三、使用圖書館不方便之處

由於受訪者身體上的限制，會造成在使用圖書館時有所不便，且聽力障礙在外部尚不像肢體障礙明顯，可能會導致館員與聽障學習者的誤解。受訪者最常提到由於圖書館的廣播或閉館的音樂並沒有文字顯示，常因沒注意而引起不必要的麻煩或困擾。其它還包括如與館員的互動、對圖書館規則的解讀等。以下分述說明。

(一) 不甚了解圖書館的規則

有2位受訪者(A、K)表示由於聽障學習者從小的學習過程的差異，對於圖書館的規則用抽象的文字表達，會有無法理解這規則的意思，造成一些的誤解。

對於圖書館的借還書規則用很抽象的文字表達，所以我無法理解這規則的意義。(A:3)

因為我不知道圖書館的相關規定是禁止飲食和攜帶飲料入館，所以我帶入館的時候，被館員叫住，但是因為我外表跟一般人一樣。館員不知道我聽障，所以很多人看著我，讓我很尷尬。(K:25)

(二) 聽不清楚圖書館的廣播

有 6 位受訪者 (A、C、E、F、I、K) 表示聽不清楚圖書館的廣播，也許有緊急事件發生，亦或是宣導 (或宣傳) 相關活動。

圖書館的廣播，由於自己是聽障者，無法聽到廣播的內容。(A:2)

圖書館用廣播，對我來說聽得比較不方便，我會私下詢問旁邊的人廣播些什麼。(C:8)

但是我最怕遇到廣播的事情，如果遇到緊急事態，我根本不知道是什麼事情，我都會跑去看看一樓發生什麼事情，因為資訊來源不明確，我會沒有安全感。

(E:12)

看書看的太累，就會趴在桌上休息，因為會把耳機關掉，圖書館開到晚上十點，就會關閉館內音樂，而我不自覺。(F:14)

圖書館在館內廣播時，會聽不清楚廣播的訊息。會藉由旁人的反應來推測廣播訊息。(I:20)

因為我聽不到。當我在圖書館看書，常常沒有注意閉館時間，圖書館閉館時間前會有廣播和播放音樂，因為我聽不到，而不自覺，圖書館關燈我才發現，已經閉館了。(K:25)

(三) 與館員互動有困難

有 4 位受訪者 (A、E、F、H) 提到在跟館員互動的過程中常會產生誤會以及溝通不良，包括面對面的互動 (如現場詢問)，或是透過電話的互動 (如通知所借資源逾期)，都有可能有此情形出現。

自己本身外觀於一般人無異，所以館員看不出有什麼差異，但是自己面對館員的講解，會費很大力氣去了解館員的說明。(A:2)

最怕遇到戴口罩的館員。因為我會看口型來接收資訊。(E:12)

找不到書，詢問館員，但是講話很小聲，聽不清楚回答的內容，會請館員重複講幾次。(F:14)

跟圖書館館員借還書，遇到館員感冒，戴口罩。但是我需要看對方的口形，所以會請館員把口罩拿下，但是館員怕會傳染，不一定會拿下來，就會請其他館員協助或筆談。(H：17)

在公共圖書館，圖書借書逾期，圖書館用打電話通知，讓我很不方便。(H：17)

(四) 無法控制自己的音量

有 2 位受訪者 (C、G) 表示因為自己是聽覺障礙，因此有時會無法控制自己的音量，或是動作過大，進而影響到其他人的權益。

我們自己講話會不自覺地很大聲，常常被人勸告講話要輕聲細語。(C：9)

電話有人打來，我必須要跑到外面去接聽，因為我在圖書館內講電話，不管我講有多小聲，還是會被人家瞪，還有移動椅子和移動東西，覺得動作還好，但是會招來許多白眼。跟櫃台圖書館員互動對談之間，會不經意地放大音量，引起側目。或許是助聽器把周遭環境聲音調降。以利聽到館員的聲音，而不經意的放大音量。(G：15)

(五) 圖書館館藏使用上的限制

有 2 位受訪者 (A、K) 表示圖書館的館藏排列、資料庫的使用和視聽資料的使用有遇到令人氣餒的困難。

圖書館的資料庫系統，因為我自己本身對於文字理解比較沒有那麼清楚，比如說：隱藏不隱藏還有其他的檢索條件，加上系統的介面不夠人性化。所以需要有人指導，才知道如何操作。雖然圖書館有開設課程指導，但是因為我本身是聽障人士，所以沒有去上課。(A：3)

關於有聲書部分，對我來說使用非常困難，因為有聲書發出的聲音，我無法了解他說什麼內容，但是我很想要知道內容。可是卻無法了解。另外租借圖書館的視聽資料，影片內容沒有字幕，對我來說真的很感到困擾。(K：25)

第四節 對於大學圖書館所提供的服務之看法與建議

學校圖書館不僅是提供給與聽障學習者一個學習場所，也是休閒娛樂的去處。此節分別敘述圖書館所提供的資源能不能滿足聽障學習者的需求及原因、使用圖書館的影響、分享圖書館提供的有善服務，以及對於學校圖書館的系統、資源、

服務這三個部分表現給予期許或建議。(要註明如中部大學、北部大學或直接寫出學校)

一、圖書館資源是否滿足聽障學習者的需求

校圖書館所提供的資源對於聽障學習者來說大部分都給予正面的評價，但是針對於學校圖書館的館藏深度以及提供的網路資源服務和設備硬體的提供，仍然有待加強。

(一) 館藏需求未能滿足資訊需求

7 位受訪者 (B、C、E、G、H、I、K) 表示，大多數的學校圖書館仍然未能夠滿足每一位受訪者的資訊需求，如館藏豐富性不足、藏書量不夠、未能及時購買熱門書籍等上述原因。

如果是在於自己的科目，可以滿足我的需求，但是如果是其他的知識，如運動旅遊的資訊，則沒有辦法滿足我的需求。(B：5)

有些書太熱門，很容易被借走，雖然我有預約，但是要等很久。有時圖書館沒有採購熱門的書，沒有這本的館藏，無法滿足我的需求。(C：8)

以打分數來說，我會給他八十分。因為我現在是研究生二年級，在做研究的時候，我去找資料相關文獻，有些資料文獻，學校圖書館沒有包括資料庫，表示學校圖書館的館藏豐富性還不夠。(E：12)

目前學校圖書館是可以滿足我一般的需求，但是更深入的需求就無法滿足，如歐洲建築、藝術類和其他風俗民情，我必須要到其他學校找尋資料。(G：16)

因為期刊不能外借，需要自己印資料 (沒有電子期刊的部分)，館藏太少，無法滿足我的研究需求，有些書，學校圖書館應該要有卻沒有。(H：18)

大抵想借閱的書籍都會有，除了近期較熱門的書籍，預約可能都要延後至一年後取書。(I：21)

對於圖書館提供給我的資源，我非常不滿意，滿分十分我只給五分，因為藏書量不夠，館藏度不足，我需要的書圖書館卻沒有館藏，我要借的書圖書館卻沒有書可以借。(K：26)

(二) 圖書館的資訊設備過於老舊

有 2 位受訪者 (I、K) 表示臺師大及海洋技術學院圖書館的電腦設備過於老舊，網路資訊網路改變了圖書館的服務型態，提供網路查詢、數位學習資源、多媒體隨選視訊成為圖書館服務的項目一部分。可是隨著資訊服務更新，圖書館的資訊設備更新礙於經費的因素，資訊設備更換速度還有改善的空間。

圖書館的電腦設備過於老舊，而且網路速度很慢。(I：18)

圖書館內部常常跳電，網路也不穩定。(K：26)

二、使用圖書館的經驗對您有什麼影響？

在詢問每一位聽障學習者的回應，都屬於正面評價（如可增長見聞、使人專注），只有兩位受訪者感到是負面的影響。

(一) 使用圖書館讓人增長見聞。

有 4 位受訪者 (B、C、I、K) 都表示使用圖書館之後讓人眼界更為寬廣，提供了不同的觀點開拓了不一樣的思考視野。

使用圖書館給我的影響，讓我知識眼界大開，對於事情可以舉一反三，而且使用圖書館之後，對於一件事情的看法會以比較客觀的方式來看待事情。(B：5-6)

使用圖書館，看到不同的人生百態，每一本書都有不同的故事，所以使用圖書館，讓我的眼界擴展很多。(C：8)

對於知識領域認識更多，閒暇時。讀本借閱的小說也是很好的身心調劑。(I：21)

使用圖書館，讓我能夠增長見聞，但是可惜的是圖書館的館藏量不夠豐富。(K：26)

(二) 圖書館的環境使人專注

有 3 位受訪者 (C、E、F) 提到，圖書館的空間環境氛圍讓人能夠平靜下來，讀書的時候能夠很專注在書本上。

圖書館有一種氛圍，大家都在同時努力的拼命念書，當我準備教師檢定或是報告和準備考試的時候，就會在圖書館念書，來督促自己。(C：8)

我對使用圖書館來說覺得很方便。環境氛圍刺激我的上進心。加上自己本身是研究生，對於

圖書館使用需求比較仰賴。對我的研究生涯很有幫助。(E:12)

圖書館的環境氛圍會讓我比較容易專注在課業上。期中考、期末考都會去圖書館念書。所以圖書館對我大學課業來說幫助很大。(F:14)

(三) 圖書館館藏收集非常齊全

另外有 1 位受訪者 (G) 表示圖書館會把各項資料收集非常的齊全。

上了大學，因為要做報告，譬如說大四有一份各人專題報告，跟咖啡店有關的，我才知道圖書館有很大的作用，因為圖書館會把各項資料收集，比如說咖啡的器具、材料、經營方式等等。之後我就經常使用圖書館。(G:16)

(四) 使用圖書館的負面經驗

有 2 位受訪者 (H、J) 對圖書館持有負面印象，表示不了解圖書館的系統介面、和圖書館的書籍排架方式，以及圖書館員對待受訪者沒有很大的耐性來做讀者服務。

圖書館館員對待讀者沒有多大的耐性，給我有負面的影響，論文資料放在最底層，讓讀者不好拿取。一蹲就腰酸背痛。(H:18)

圖書館的網站系統介面操作讓我覺得很頭痛，不知道如何操作。而且圖書館的網頁排版讓我覺得很亂。(J:23)

某一本書，有很多版本，有 80 年代的版本和 90 年代的版本，我會覺得是多餘的。(J:23)

書架排列的方向不明確，對我來說是一種負擔。(J:23)

三、大學圖書館對於聽障者有哪些友善服務

雖然許多大專院校圖書館只針對視障讀者制定服務的方式，對於聽障學習者則是所知甚少，但是有 2 位受訪者 (E、K) 表示，學校圖書館會針對受訪者狀況，給予不同程度上的服務。

學校圖書館的線上諮詢，對我來說幫助很大，不需要打電話詢問，而且回答的速度也滿意。(E:13)

我覺得圖書館的館員提供筆抄服務，對我來說很貼心，他會很有耐心告訴我書籍放在哪個地

方，地震來臨時，逃生口在哪裡。(K:26)

四、對於學校圖書館的系統、資源、服務之期許與建議

圖書館的讀者服務，不外乎系統、電子資源、服務，期許與建議是為了讓圖書館可以有更多的發展、觸及到更多的讀者，將圖書館的功能發揮出來。透過一連串的訪問之後，針對聽障學習者的基本需求，受訪者有以下的期許與建議。

在系統方面，有受訪者提到可以更生動、活動、有深度；在資源方面，受訪者希望可以更豐富；而在服務方面，受訪者提到可以考量到聽障學習者的限制，在舉辦講座時可以提供手語翻譯導覽，或是館員可以學習手語等。就各受訪者所提出之期許與建議整理如表 9

表格 9 受訪者對學校圖書館的系統、資源、服務之期許與建議

A	<ol style="list-style-type: none"> 1. 希望圖書館可以透過資源教室，針對聽障的學生進行安排手語翻譯導覽或者放影片給他們看（要加上文字）。 2. 無論是圖書館導覽或資料庫系統講解，都能安排手語翻譯員或聽打員來協助聽障者瞭解圖書館的服務和使用。
B	<ol style="list-style-type: none"> 1. 圖書館的中央資訊系統能夠更新。 2. 館員能夠多點熱情。 3. 圖書館可以開辦手語課程資訊，如果館員可以學習手語的話更好。 4. 圖書館要行銷，善用經費提升閱讀風氣。 5. 可以設置行動圖書館。
C	<ol style="list-style-type: none"> 1. 系統介面太過於呆板，不夠生動，但是很人性化與方便。 2. 資源：使用上沒有什麼問題。 3. 服務：櫃檯館員都是大學工讀生，蠻有耐心的。
E	<p>學科主題資源仍然不足，沒有辦法滿足游泳教學的需求。</p>
F	<ol style="list-style-type: none"> 1. 希望能加強主動性的服務（如即將到期通知）。 2. 學校圖書館開放時間拉長。
G	<p>可以在檢索書目上，加上導讀或者試讀幾頁或提供目錄，以利節省時間。甚至有些 DVD 可以提前觀看導讀，更能節省時間。</p>
H	<ol style="list-style-type: none"> 1. 系統介面深度和廣度，稍嫌不足。 2. 照明度可以再更明亮一些。 3. 館員服務心態需要改進。 4. 圖書館員可以學手語，和聾人朋友溝通互動。 5. 針對聾人學生族群開設圖書館利用教育。
I	<ol style="list-style-type: none"> 1. 系統：可以增加讀者個人的歷年借閱書目統計，以及讀者各類目的借閱數量

	<p>比較。在館藏借閱首頁也可放上每月借閱類目統計表。</p> <p>2. 資源：熱門書目可增加採購量，以及增廣大眾認識各領域的活動。</p> <p>3. 服務：圖書館特定館休日更醒目提醒，以及每日借閱時間截止前除了廣播提醒外有電子 LED 跑馬燈通知。</p>
J	<p>1. 系統：希望網站排列清楚明確。能夠簡潔。</p> <p>2. 資源不夠豐富，希望能夠加強。</p> <p>3. 圖書館每一層的開放時間不同，令人混淆。</p> <p>4. 索書號或版本太多，希望能更簡略。</p> <p>5. 預約制度可以依身份別不同而有所差異。</p>
K	<p>1. 系統介面可以加上手語顯示操作方法。</p> <p>2. 可以設置雙向影像系統，透過視訊的方式詢問圖書館，尋得自己想要的資訊。</p> <p>3. 提供更豐富的資源，</p> <p>4. 可以半年辦一次圖書館使用教學。</p> <p>5. 能主動針對身心障礙者如聽覺障礙者，如何使用服務。</p> <p>6. 館員能學手語，以利方便跟聾人學生溝通了解我們的需求。</p> <p>7. 可以加上跑馬燈和警示燈，如廁所加裝警示燈，能夠了解狀況發生。</p> <p>8. 主辦講座和活動時，能申請手語翻譯員以便享受到資訊的平等。</p>

資料來源：作者自行整理。

第五章 結論與建議

本研究主要以聽障學習者作為研究對象，從文獻探討發現，相關的研究對於「聽障學習者」為主題探討這議題的研究並不多，以致圖書館對於聽障學習者的需求認識不足。因為自己失去了聽覺，對於學習程度和能力經常跟不上進度，以及常受到他人誤解，必須靠自己的意志付出加倍的努力把程度趕上來，所以聽覺障礙對於每一位受訪者的資訊需求和尋求都有重大而深遠的影響。本章就訪談研究結果歸納出結論，並據此提出後續研究建議，做為大專院校圖書館針對於聽障學習者提供服務的方向思考，以及作為日後研究可以的方向與依據。

第一節 結論

本次研究為了解聽障學習者的資訊需求與資訊尋求，以不同聽覺障礙程度的學習者作為主要訪談對象，本研究共計訪談了 11 位聽障學習者，不限制學習程度或區分大專院校和技職學校。訪談的 11 位聽障學習者之中，博士 1 位、碩士 3 位、大學 4 位、技職 3 位。本節綜合研究的目標結果歸納重要結論。總結結論如下。

一、聽障學習者之資訊需求類型

對於聽障學習者的資訊需求的不同類型有紙本圖書、電子期刊、全文電子資料庫、網路資源，其中戴具有電腦、筆記型電腦、智慧型手機，當聽障學習者面對資訊需求時，常以電腦、筆記型電腦、智慧型手機去解決資訊需求，因為這些戴具的特色是，不受空間、時間限制，隨時都可以使用，來解決資訊需求。

所有的類型中，網路資源使用率為最高，其次為電子資源，因為多數聽障學習者，在撰寫個人課業報告以及研究主題，尋找相關的學術參考文獻，就會使用到圖書館的電子資源館藏；聽障學習者在圖書館使用的資源型態則以全文電子資料庫、紙本圖書、電子期刊文獻為主要使用的型態。

- (一) 聽障學習者的資訊需求包括休閒性與專業性。
- (二) 休閒性資訊需求包括日常生活資訊以及娛樂興趣。
- (三) 專業性資訊需求主要指因課業或研究所衍生之資訊需求。
- (四) 聽障學習者利用圖書館來尋求資料的主要因素有文獻探討、課業報告、時事生活資訊。

二、聽障學習者的資訊尋求行為

根據本研究顯示聽障學習者利用的管道為圖書館的館藏目錄搜尋來找尋所需的資料，紙本圖書、期刊雜誌、論文文獻、電子資料庫，都是重要的研究資源和解決課堂問題跟參考文獻的來源，另外則是透過網際網路、書店來尋求自己所需的資訊。在訪談過程中，雖然網路資源和電子資源逐漸日益重要，但是大多數訪談者仍然比較偏好紙本圖書的方式。

- (一) 聽障學習者利用的管道為圖書館的館藏目錄搜尋來找尋所需的資料，紙本圖書、期刊雜誌、論文文獻、電子資料庫，都是重要的研究資源和解決課堂問題跟參考文獻的來源。
- (二) 雖然網路資源和電子資源逐漸日趨重要，但是大多數訪談者仍然比較偏好紙本圖書的方式。

三、聽障學習者在使用圖書館的難題

本研究發現有些聽障學習者對於圖書館的提供服務和館藏資源部分，不夠瞭解，不知道圖書館還有提供電子資源服務、館際合作服務。需要透過圖書館館員的專人講解，才能夠讓他們知道圖書館不僅是只有借還書的服務。還有其他的可以提供資料和研究的資源素材。

聽障學習者在使用圖書館的過程，因為自己的聽力障礙關係，無法了解圖書館廣播內容，面對圖書館館員戴口罩或者講話很小聲，說話速度很快的狀況下，聽障學習者很難去了解明白圖書館館員傳遞的訊息；聽障學習者自己會不經意發出很大的聲響而不自覺，加上與一般人無異，很容易被誤解。在訪談過程中，聽

障學習者對於抽象文字表達，無法理解其中的意義，有幾位訪談者是用手語當作他們的溝通語言，如有需要服務的需求，只能仰賴筆談或智慧手機打字的方式來進行溝通。

- (一) 不甚了解圖書館規則。
- (二) 聽不清楚圖書館的廣播。
- (三) 與館員互動有困難。
- (四) 無法控制自己講話的音量。
- (五) 館藏使用上的限制。

四、對於學校圖書館的系統、資源、服務之期許與建議

本研究訪談發現，許多聽障學習者對於使用自己學校的圖書館資源使用後的感想和印象得到的意見回饋，是正面的，雖然在使用上圖書館有些地方對於聽障學習者，感受到不便。但是自己會找尋其他方式去面對克服遇到的困難。

- (一) 系統方面，可以更生動、有深度。
- (二) 資源方面可以更豐富。
- (三) 服務方面可以提供更貼近聽障學習者的服務，如手語導覽。

第二節 建議

本研究採用深度訪談法，根據於本次研究的分析結果，研究者針對於圖書館與圖書館員提出建議，希望能夠增進圖書館的服務品質，並協助聽障學習者能夠更有效率的使用圖書館資源，消弭聽障學習者的資訊與文化平權障礙，茲將建議說明如下：

一、給圖書館之建議

(一) 營造友善的無障礙環境

1. 在圖書館的重要通道、櫃檯以及明顯的地方設置 LED 跑馬燈裝置以及警

示燈，如有突發重大事件或者臨時通知事項，利用這些裝置來傳遞重大訊息和廣播事項，讓聽障學習者跟一般讀者可以同時接收圖書館發布的重大事項。也可以利用智慧手機科技便利性的方式，如手機訊息推播功能，在建立聽障學習者的讀者資料，建立聽障學習者的手機電話號碼資料庫，如有重大訊息或借還書的資訊，可以利用手機訊息推播功能。可以用單獨或群體傳遞，來告知圖書館的重要的資訊。

2. 設置身心障礙服務櫃台或貼上友善的標誌，不限制於聽障學習者來諮詢，也可以提供給肢障、視障的圖書館使用者服務，讓聽障學習者能夠放心的去諮詢問題需求去使用友善的措施。

(二) 給予提供支持性的協助

1. 圖書館舉辦之演講或其他活動，主動詢問聽障學習者是否需要手語翻譯服務或同步聽打員服務，創造資訊與文化的平權。
2. 在圖書館的演講廳或視聽間設置感應線圈的裝置，用來支援聽障者的助聽器或其它輔具功能。
3. 數位資源影音平台，將影片字幕化，有聲電子書館藏資源部分加入手語畫面或加上字幕，選購視聽資料部分，以有字幕為主，讓聽障學習者能夠無礙的閱讀觀賞學習。
4. 開辦圖書館介紹課程，跟學校有關單位合作辦理圖書館使用教學，針對於身心障礙學生辦理講座讓聽障學習者更為了解圖書館的服務和圖書館的電子資源和操作資料庫，不再以為學校圖書館只是單純借還書的地方，而是一座學術資訊中心。
5. 在讀者服務部門，設置雙向影像系統，讓聽障學習者能夠透過視訊的方式詢問圖書館，尋得自己想要的資訊；另外提告知讀者服務部分，利用郵件通知或手機簡訊通知告知重要訊息的提醒，避免使用電話通知，讓聽障學習者錯過重要訊息告知。

二、給館員之建議

1. 館員可以學習基礎的手語，消弭溝通落差。
2. 瞭解「聾人文化」理解聽障學習者的問題及需求，讓圖書館員能夠設身處地的去體會聽障學習者在溝通上的障礙，進而站在對方的立場去找尋除了口語之外的溝通方式。
3. 有同理心，用友善的態度為聽障學習者的角度提供適當的圖書館服務。

第三節 後續研究建議

以上對於聽障學習者使用圖書館的服務建議外，這項研究囿於研究範圍限制、時間、與人力，仍然有未盡周到的地方。關於聽障學習者之資訊需求與資訊尋求行為的議題，對於之後未來的後續研究方向，茲提供幾點建議，來提供後續研究之參考方向。

一、以聽障學習者來進行調查

這一次研究對象雖然以聽障學習者做為調查對象，但是對於選擇的對象，沒有去個別區分障礙程度，因此這次訪談對象從輕度到重度都有，因此如果還有針對這研究議題做研究，以重度以上的聽障學習者作為研究對象，再以溝通模式區分手語模式、口語模式。研究方法可以採用質性研究方式，深入分析重度聽障學習者對其資訊需求與資訊尋求行為，也可以探討溝通模式的不同對於使用圖書館服務遇到的困難與解決分析，來尋求提升圖書館對於聽障學習者的服務水準。

二、針對使用電子資源的資訊需求作分析

本次研究發現，由於網路服務普及，加上人人都有一支智慧型手機或筆記型電腦，聽障學習者使用電子資源的情形也愈來愈多，因此可以再更進一步去探討使用電子資源的方式或者對於使用電子資源的難易度跟滿意度的調查，以了解聽障學習者對於使用電子資源的困難與問題之處，進行比較分析。

三、大專院校與技職院校之資訊需求與尋求行為探討

本次研究調查，技職院校為3所，大專院校為8所，選擇對象研究可以把學校、科系、學歷程度做一個比較，了解不同的背景對於使用圖書館呈現出需求與表現有何不同。

四、建議以不同領域人員之資訊需求與資訊尋求行為探討

如果有能力和資源，可以考慮針對於以畢業的聽障學習者作為進行探討，來進行深入研究其尋找資訊之障礙、解決方法、資訊取得來源是否有所不同，也不侷限於學術圖書館，也可以拓展到專門圖書館，公共圖書館，把問題更完整的呈現出來。

參考文獻

Birgitta Irvall, Gyda Skat Nielsen (2015). "Access to libraries for persons with disabilities-CHECHLIST".

<http://www.ifla.org/publications/ifla-professional-reports-89>.

Lee (2001). "Accessible library services for people with disabilities: A model for Korean libraries."

Marek, M., Kerstin, W. F., & Erland, H. (2007). "Language access and theory of mind reasoning: Evidence from deaf children in bilingual and oralist environments." *Developmental Psychology* 43(5).1156-1169.

Ponera (2005). "Libraries and students with disabilities: Reflections from the Moshi Co-operative University Library." *Research Journal of Education* 3(3).

Qi, S., Mitchell, R. (2012). "Large-Scale Academic Achievement Testing of Deaf and Hard-of-Hearing Students: Past, present, and Future." *Journal of Deaf studies and Deaf Education* 17(1),1-18

Quigley, S. P., and R. E. Kretschmer. (1982). "The education of deaf children: Issues, theory, and practice." Baltimore, Md.: University park press.

Ross, M. (Ed). (1990). "Hearing-impaired children in the main stream." Monkton, MD: York Press.

王等元 (1999). "資訊尋求研究典範變遷在資訊素養教育上的反思."

如子 "國外圖書館對身心障礙者服務現況." 身心障礙者服務資訊網.

<http://disable.yam.org.tw/life/791>

何輝國 (2010). "日本公共圖書館身心障礙者服務之現況." *臺灣圖書館管理季刊* 6(2).

吳美美 (2012). "圖書館學與資訊科學大辭典."

林巧敏 (2016). "圖書館身心障礙讀者服務指南研究."

林巧敏，賀迎春 (2015). "公共圖書館視障資源與服務現況調查." *圖書資訊學*

刊 13(1): 69-98.

林福仁 (2016). "大學圖書館之服務設計與創新." 大學圖書館 20(2): 1-19.

林聰吉 (2010). "我國視障圖書政策之分析：人權保障的觀點." 臺灣圖書館管理季刊 6(2): 27-34.

林寶貴、錡寶香 (2000). "中文閱讀理解測驗之編製." 特殊教育研究學刊 (19):79-104.

邱銘心 (2012). "圖書館學與資訊科學大辭典."

袁方 (2002). "社會研究方法."

唐宜楨，陳心怡 (2008). "從身心障礙者權利公約來探討身心障礙概念的新轉向." 身心障礙研究季刊 6(4): 238-251.

張蓓莉(1994). "第八屆語言與聾問題研討會紀要." 特殊教育季刊(52):29-34.

張翰文 (2007). "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."

陳燕禎，趙任民 (2013). "聽覺障礙者社會福利供需服務之探討." 社區發展季刊(141).

陳穆 (2008). "視障音樂工作者的資訊需求與資訊尋求行為."

黃光玉，劉念夏，陳清文 (2004). "媒介與傳播研究方法：質化與量話研究途徑."

黃慕萱 (2000). "成人讀者之資訊尋求行為." 臺北市立圖館館訊 19(2).

楊全斌 (1996). "「1990 年美國人殘障法」解說及全文翻譯."

劉煌裕，陳雪華 (2014). "開南大學教師資訊需求與資訊尋求行為之研究." 國立成功大學圖書館館刊(23).

賴玲玲 (2012). "圖書館學與資訊科學大辭典."

韓國國家法令訊息中心 (2016).

<http://www.law.go.kr/%EB%B2%95%EB%A0%B9/%EB%8F%84%EC%84%9C%E A%B4%80%EB%B2%95>

附錄

附錄一 聽障學習者圖書館使用行為之研究邀請訪問函

您好：

首先，感謝您在百忙之中，接受本次訪談。本次訪談主題是了解聽障者使用圖書館的行為以及遇到的困難，進一步探討圖書館所提供的服務與聽障者所需是否相符，期使圖書館服務更加完善。因此，每一次的訪談都是非常寶貴且重要的資訊。

為了便於日後記錄資料與分析資訊的正確性與完整性，訪談過程將全程錄音與逐字稿謄打，訪談內容僅提供學術研究利用，受訪者都以匿名方式來處理。

易佐本身也是一位重度聽障生，所以訪談的方式，您可選擇採用書面受訪、口頭溝通、手語表達，我會竭盡所能將您的資訊正確表達出來。再次感謝您的協助！

臺灣師範大學圖書資訊學研究所

指導教授：陳昭珍

研究生：林易佐

附錄二 聽障學習者圖書館使用行為之研究訪談大綱

研究問題一：了解聽障學生的個人背景

1、請簡述您個人的障礙程度與狀況，以及您的成長過程。

研究問題二：了解聽障學生的資訊需求

1、請問您平常對哪方面的資訊有興趣?為什麼?

2、請問你在什麼樣的情況下會想要尋找資訊?

研究問題三：了解聽障學生的資訊尋求行為

1、請分享您如何解決或滿足您的資訊需求，以及為什麼選擇這種(些)方式。

研究問題四：了解聽障學生的圖書館使用行為

1、請分享您使用圖書館的經驗。

2、您是否有因為聽力障礙的限制，而使您在使用圖書館時，遇到什麼問題或有覺得不便之處?這些問題或不便之處，您可以自行克服或處理嗎?

研究問題五：了解聽障學生對圖書館的期許

1、整體來說，您覺得圖書館所提供的資源能不能滿足您的資訊需求?為什麼?

2、使用圖書館的經驗，對您有什麼影響?

3、您覺得圖書館有哪些服務是做得不錯的?而那些服務對聽障者有什麼幫助嗎?

4、對於圖書館提供聽障者服務中，通常可包括系統、資源與服務三方面，您對於圖書館在這三方面的表現有什麼樣的期許或建議?