

# 視覺障礙兒童及青少年的資訊需求

## Information Needs of the Visually Impaired Children and Adolescents

陳怡佩  
Yi-Pei Chen

臺北市立圖書館啟明分館主任  
Manager, Qiming Branch, Taipei Public Library

### 【摘要 Abstract】

多數人仰賴視覺做為探索世界的管道，連帶的視覺性符號或語言用法，也成為人際互動最主要的溝通方式。但對視障者而言，以書面或紙本的資訊流通方式，更加深視障者資訊取得的障礙與挫折，在學習上也有相當大之限制。本調查以視障兒童及青少年為對象，深度訪談 11 位視障兒童及青少年，以瞭解其資訊需求，及在找尋資訊的過程中面臨之困難和解決途徑，還有利用圖書館的情形，以作為圖書館增進對視覺障礙者服務品質之參考。

The majority of people rely on their vision as the means of exploring the world; consequently, visual signs and linguistic usage have soon become the main communicative way of interpersonal action. However, to the visually disabled, the circulation of information is delivered by books and paper text, which frustrates and interferes them more when they acquire information and learning. The study data that we deeply interview a total of 11 visually-impaired children are collected. In this way we will make sense of their needs for information and their confrontation with difficulties and the solution to their problems in the process of looking for information. We can take advantage of the library circumstances to enhance the quality of service for the visually disabled as a reference.

### 【關鍵詞 Keyword】

資訊需求；視覺障礙；盲人  
Information Needs; Visually Impaired; Blind

## 壹、前言

在圖書館所服務的讀者類型中，服務視障讀者可說是相當特別的部分。由於圖書館一般所蒐藏的資料大多以紙本為主，讀者在閱讀時仍需依賴雙眼接受訊息，但對於視障讀者而言，顯得非常

吃力，因此，必須藉由其他輔助設備（例如：擴視器）或將資料重製後以其他形式輸出（例如：點字、有聲資料或大字書籍……等）。對圖書館來說，相較於購買一般書費用，重製的成本相當高，以點字書為例，一本三百頁的點字書，須經中文輸入、一校、二校、列印

及裝訂等過程，平均須費時三個月，保守估計約需花費一萬二千元左右；以有聲書而言，雖然重製的成本較低，但是平均每本仍須花費二個月時間錄音及後製，如此費時費力，又得投入大量金額的工作，在選擇重製及購買資料上尤其格外重要。另外，雖然電腦及網路愈來愈普及，但是視障讀者使用一般螢幕及設備仍相當不便利，網站設計時追求的花俏及複雜，也同樣造成視障者使用上的障礙。因此，在成本及讀者使用便利性的考量下，視障讀者的需求是圖書館首要瞭解的重點目標，唯有先掌握讀者的需要，才能設計出符合需求的服務。

視覺障礙讀者，部分是先天性遺傳因素而喪失視力，部分是意外導致視覺受損。就視障兒童及青少年而言，在就學階段即因視覺器官受損，或多或少會影響學習的動機與興趣。為不斷誘發其閱讀興趣，使其培養學習的心態，繼而習慣學習，當學習變成呼吸一樣自然，許多外在因素的阻礙就不再顯得如此困難。在成年階段，也會因幼年時的培養而持續學習的動力。因此，視覺障礙兒童及青少年的資訊需求，便成為圖書館想要瞭解的第一步。

## 貳、視覺障礙的定義

簡單來說，視覺障礙是指視力、視野、色覺等障礙之總稱，包括全盲及任何程度的視覺障礙，足以讓人感到不安或暴露於危險者（註 1）。我國特殊教育法所稱：「視覺障礙，是指依萬國視

力表所測定的優眼最佳矯正視力值未達 0.3，或視野在 20 度以內者。」依障礙程度又分為弱視與盲二類：

### 一、弱視

所謂弱視，是指優眼最佳矯正視力測定值在 0.03 以上，未達 0.3，或視野在 20 度以內者。弱視者因為視覺機能並未完全喪失，只要經由適當的輔助，例如使用大字體課本或輔視器材，仍可學習普通文字。

### 二、盲

盲是指優眼最佳矯正視力測定值未達 0.03 者。眼盲者因為無法依賴視覺辨識外界事物，所以必須運用其他的感官來接受教育，以點字為主要學習工具。

此外，衛生署所訂的「身心障礙等級」，則將視覺障礙定義為：係指由於先天或後天原因，導致視覺器官(眼球視覺神經、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。並分為下列三個等級：1. 重度：兩眼視力優眼在 0.01（不含）以下者。2. 中度：兩眼視力優眼在 0.1（不含）以下者。3. 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（註 2）。

## 參、資訊需求

### 一、資訊需求的定義

「資訊需求」可說是人類的基本需求之一（註 3）。Maurice Line 和 Nicholas J. Belkin 皆曾為資訊需求下定義。Line 認為：「任何人為了他的工

作、研究和構造所需要的事實或數據(註4)。」Belkin 則是認為資訊需求是當一個人意識到自己在知識方面產生某些問題，想要解決這些問題時而發生(註5)。

謝焯盛認為資訊需求，是發生於使用者個人意識到有所欠缺而產生的過程，它強調的是使用者個人本身的認知。而他說明資訊需求的產生，包含以下三點原因(註6)：

- (一)當個人的認知結構，不適合某種需要，而產生概念不協調狀態時。
- (二)當個人意識到自己的知識產生問題，而想要解決這種異常現象的需要。
- (三)當知識不足以面對不確定感或衝突時所產生的需要。

## 二、影響資訊需求之因素

曾淑賢綜合 Wilson、Mick、Lindsey 及 Callahan 等學者之說法，整理出影響資訊需求的因素可分述如下(註7)：

### (一)個人特質：

有關個人的年齡、性別、教育背景、價值觀、工作態度、生理及心理因素等。

### (二)人際互動：

1. 工作環境：工作單位中組織特性、工作伙伴、溝通傳播網路等因素。
2. 執行層次：工作所需訓練、任務計畫、進行及完成的狀況及年資等。

### (三)大環境：

文化、政治、法律、經濟體系等社會影響因素。

### (四)其他因素：

如成本效益與資料獲得難易程度等因素。

## 三、兒童資訊需求

美國康乃狄克州的新不列顛公共圖書館兒童部，曾針對兒童會詢問的參考問題予以調查分析，發現兒童的資訊需求有下列四種(註8)：

- (一)最主要的需求與學校有關：即學校的課程、作業……等。
- (二)許多需求與大眾文化相關：如電視、電影、運動、明星……等。
- (三)個別的需求通常與社會問題相關：如毒品、暴力、家庭問題……等。
- (四)特殊性需求多因兒童的個人特質與多數人相異而產生，例如：資優兒童、殘障兒童、少數民族兒童及非英語裔兒童。

也就是說，即使兒童大部分的資訊需求和閱讀興趣，與學校課程或學校生活有關，但他們的需求與興趣是多面的，像是流行文化、休閒活動、社會議題、健康與醫學、動植物、太空、文學、歷史、科學……等。不論是發生於每天活動最多的場所——學校，或是在學生生活之外，從個人本身到環境、人際的資訊需求，以及社會、國家、世界中所發生的種種事情，都使他們感到興趣(註9)。

## 肆、視覺障礙者資訊需求

### 一、身心障礙者資訊需求

Ray Turner 將身心障礙者進入圖書館的動機予以分析，進一步探究出身心

障礙者利用圖書館的資訊需求（註 10）：

- (一)生理及安全的需求：身心障礙者需要一個可以解決個人安全的合適場所，提供他們短暫的休憩。
- (二)歸屬與愛的需求：透過類似圖書館這類的場所，能親自面對面與館員或讀者進行接觸與交流。
- (三)使用資訊以滿足個人自尊的需求：為了滿足個人自尊、自我成長、休閒及自我表現的需求，身心障礙者會透過圖書館館藏，尋求個人需要的圖書資訊。但由於缺乏檢索特定資訊的技巧，因此，需要圖書館員的從旁指導與專業協助。
- (四)在工作上自我成長的需求：為了滿足個人經濟、工作及教育需求，身心障礙者將資訊視為日常生活中的必需品，可以使用 OPAC、光碟資料庫來完成較複雜的主題檢索。
- (五)自我實現的需求：身心障礙者將圖書館館藏視為尋求資訊的基礎，藉由圖書館員及圖書館之協助來滿足個人的需求，並將資訊加以改變利用，創造出新的資訊。他們專精於資訊資源的檢索與利用，是經驗豐富的資訊使用者、資訊製造者及資訊傳播者（註 11）。

## 二、視覺障礙者資訊需求相關研究

國內研究視障兒童及青少年資訊需求方面之文獻可說是相當缺乏，因此，以下針對視覺障礙者資訊需求相關研究予以探討，以初步得知視覺障礙者之需求特性。

民國 80 年，廖淑珍與劉蓓君為了

得知視障者對於圖書館的認識、利用與需求，曾對臺灣盲人重建院 31 位視障者進行問卷調查。結果顯示：絕大多數的視障者遇到困難會先求助老師、朋友或家人，其次才是自己找資料解決；獲得資訊的途徑，大多來自收音機及有聲資料，最常使用的資料類型是錄音帶；最需要的資料主要為字辭典等工具書、心理及文學類資料，以及娛樂、消遣性資料三大類；至於利用圖書館方面，想要利用圖書館卻不知如何使用，及根本沒想到要使用的比例相當高（註 12）。

民國 87 年，吳英美針對彰化師範大學圖書館的視障讀者進行有聲書的需求調查，其調查發現：視障者借閱有聲書的主要目的，以娛樂消遣為最大宗；最喜歡及最常借閱的有聲書主題為小說及散文小品；對教科書的需求以各類參考書與高國中小教科書的需求最為迫切；另外，亦有不少讀者希望有其他主題或外國語言的資料（註 13）。

民國 87 年，趙雅麗問卷調查 238 位視障者使用大眾傳播媒介之行為與動機，結果顯示：在使用媒介動機上，尋找解決困難的辦法和尋找購物的參考資料高居一、二位；在媒體的擁有率上，發現在個人電腦與網路設備的擁有率，視障者並不遜於明眼人；在所調查的傳播媒介中，視障者擁有收音機和網路兩項媒體普及率與接觸率超過明眼人，而網路的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（註 14）。

張瀚文在民國 89 年時針對「臺灣

省私立盲人重建院」中，16 至 45 歲之 6 位視覺障礙者（5 名全盲、1 名弱視）進行深度訪談，其研究發現：視障者之資訊需求大致分為課程資訊、就業規劃、新知消息、個人興趣、日常生活、人際關係、精神勵志幾類。其中課程資訊以按摩為主，不論盲生是否將按摩當作日後職業，視障者對未來就業所需的技能都十分重視，比較積極的人會主動尋求就業或生涯規畫的相關資訊。新知消息、個人興趣與日常生活也是視障者最常遇到的資訊需求，新知消息多半是新聞報導以及目前流行事物；個人興趣則會對他們選擇收聽的節目、錄音帶類型造成影響，也會成為他們與朋友的討論話題；而日常生活所遇到的問題則多以詢問別人的方式解決，對象通常是老師、同學。至於人際關係、精神勵志則較屬於個人化需求，僅有部分的受訪者特別提到需要這方面的資訊（註 15）。

民國 91 年陳仕祐針對重度視覺障礙大學生的資訊搜尋行為進行研究，深度訪談八位重度視障大學生與八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：在資訊需求方面，重度視障大學生的資訊需求面向，包括外在需求（例如：報告撰寫、修課所需資訊……等）及內在需求（例如：個人興趣與生活所需……等）；在尋求資訊媒介方面，有圖書館、網路、人際網路、尋求支援、大眾傳播、商店賣場、詢問他人、利用資源中心、實地探訪。而影響資訊搜尋行為的因素則包括人際關係、資訊媒介（例如：視障電

腦設備、資料形式）、個人先前經驗與科系背景（註 16）。

## 伍、視覺障礙者於學習上之特質

### 一、閱讀學習的需求特質

由於視覺障礙者視力損失的程度因人而異，所以，不同的視覺障礙者在閱讀學習的需求也就有所不同。全盲的學生，在其學習或閱讀時，需提供點字或有聲的學習材料。另外，還有剩餘視力的視覺障礙學生在閱讀時，主要是以印刷字體的課本為主。為了看清楚印刷字體的課本，視覺障礙者在沒有藉助其他輔助器材的情況下，經常是以縮短眼睛與印刷課本距離的方式來閱讀其中內容，也為了配合具有剩餘視力的視覺障礙者特殊需求，有時也將印刷字課本的字體放大（即所謂的大字體課本）。所以，視覺障礙學生閱讀印刷字體課本的方式，有將印刷字課本貼近眼睛的距離閱讀、放大課本字體，或使用光學輔助器材（例如：放大鏡、擴視機、配鏡及電腦放大軟體）閱讀一般字體課本或大字體課本（註 17）。

### 二、對學習的影響

人類吸收外界資訊的管道有 80% 是透過視覺器官來學習，一般非視覺障礙者對外界認知或對事物的學習，主要是以其視覺器官來進行觀察與學習。而視覺障礙者不論是眼睛失明（或稱全盲）或視力欠佳（或稱弱視或還有剩餘視力者），或因先天或後天因素，而導

致視覺器官構造缺損或機能障礙，致使他們無法正常以視覺器官來學習，必須藉助於其他感覺器官如聽覺、味覺或觸覺，或人工輔助器材來學習。因此，視覺上的障礙會影響到視覺障礙者吸收外界資訊的能力（註18）。

就視覺上的障礙對視覺障礙者吸收外界資訊或學習的影響而言，外界事物如果太大（如房屋）、太小（如螞蟻）、太脆（如蜻蜓的翅膀）、太高（如巨木）、太遠（如星星）、太複雜（如物件內部）、太封閉（如手錶內部構造）、動態（如飛躍）、抽象（如顏色、虹）及危險事物（如火、化學藥品）或概念等，對視覺障礙者的學習通常較一般非視覺障礙者困難。即使是具有剩餘視力的視覺障礙者，對於距離的估計、相對速度的判斷、物體的輪廓、細部的觀察及整體與部分的把握，仍然較一般非視覺障礙者困難。

一般而言，視覺障礙者的學生通常要比同年齡的非視覺障礙學生，在學業上的成就或表現低。Wan-Lin 和 Tait 的研究指出：臺灣的視覺障礙兒童在液體量、質量、長度、面積、距離、重量及數目等 7 項概念的發展，較一般非視覺障礙兒童遲緩 1 至 4 年，因此，數學通常是需要補救的科目。其次，失明也影響兒童的移動能力，視障兒童通常待在家中，很少外出拜訪朋友，生活範圍較窄狹，自然影響生活經驗及學習成果。最後，失明會影響視障兒童與環境互動的能力。正常兒童可以憑視覺來觀察環境，可以根據觀察結果，以語言或行為

控制環境。例如：可以制止兒童某些行為，或在學生表現某行為時給予增強，都有助於對於環境的控制。兒童喪失視力之後，他無法再以視覺來控制環境，唯一可用的是聽覺和觸覺，其功用則大不如前，雖然可以聽見兒童的說話或動靜，但是無法和視覺一樣，正確掌握他人的行蹤，以作有效的控制。因此，必然影響學習效果，學業成就也較同年齡兒童為低，這並不意謂著視障兒童的智力較一般兒童低，而是刺激剝奪的緣故（註19）。

除此之外，視覺障礙者彼此間的個別差異也是很大，其個別發展與學習特性各有不同。造成這一現象，與視覺障礙者產生視覺障礙的原因、發生時的年齡，以及視覺障礙的程度有關。對於造成視覺障礙的原因，由於不同的原因可能產生不同的結果，進而影響到視覺障礙者其他能力的發展，如認知或行動能力，以致影響視覺障礙者的學習過程及表現。在發生的年齡方面，一般而言，如果視覺障礙是發生在 5 歲以前，則因為留存在大腦之中的視覺記憶及視覺印象不多，以致在往後的學習上，如抽象事物、概念等，會較一般沒有視覺障礙者困難。至於視覺障礙程度愈嚴重者，在學習方面較沒有視覺障礙者或視覺障礙程度輕微者有較大的困難（註20）。

## 陸、視障兒童及青少年資訊需求調查

### 一、調查對象

本調查採用立意抽樣方式，透過臺北市立圖書館啟明分館的讀者檔、臺北市立啟明學校老師及臺中惠明學校老師推薦，找出符合本調查目的的視障兒童

及青少年，經家長及受訪者同意後，由筆者進行訪談，訪問期間為 94 年 6 月 8 日至 15 日，共計 11 位受訪者（基本資料如表一），每位訪談約 30-50 分鐘。

表一 被訪談者基本資料

性別	年齡	年級	視力程度	就讀學校	住宿狀況
男	9	小學四年級	輕度弱視（多重障礙）	一般學校	通勤
男	10	小學五年級	重度弱視（多重障礙）	一般學校	通勤
男	12	小學六年級	中度弱視	啟明學校	住校
男	13	國中一年級	輕度弱視	啟明學校	住校
女	13	國中一年級	重度弱視	惠明學校	住校
男	14	國中一年級	全 盲	惠明學校	住校
女	13	國中二年級	輕度弱視	啟明學校	住校
女	15	國中三年級	中度弱視	一般學校	住校
女	14	國中三年級	輕度弱視	一般學校	通勤
男	19	高中三年級	重度弱視（多重障礙）	啟明學校	住校
男	18	高中三年級	全 盲	一般學校	通勤

## 二、訪談內容

訪談開始時，筆者先自我介紹並解釋調查主題，在訪談過程中，盡量依受訪者的口氣對談，並以導引方式循序詢問問題，且一再重述及歸納受訪內容，以避免誤解受訪者的本意。本調查訪談主題大綱如下：

- (一)背景資料：包括性別、年齡、家庭背景、視力狀況及視力受損的原因。
- (二)基本技能：對於點字的熟悉度、平日多以點字或有聲形式閱讀資訊。
- (三)學校課業上的需求：資訊需求的種類或主題。當需求產生時，會選擇哪種管道解決？過程中有無困難？是否會利用學校圖書館？不利用學校圖書館

的原因為何？

(四)課業以外的需求：資訊需求的種類或主題。當需求產生時，會選擇哪種管道解決？過程中有無困難？是否會利用圖書館？不利用圖書館之原因為何？

(五)使用各種大眾媒體（例如：電視、廣播、報章雜誌……等）的情況及目的。

(六)使用電腦的情況及目的。

## 三、調查結果分析

(一)背景資料分析

本次訪談對象以男性較多，年齡分佈於 9 歲至 19 歲，兒童有 3 名，青少年有 8 名，全盲 2 名，其餘為弱視，其中 3 名有多重障礙（視覺障礙及行動不

便)。3 位受訪者來自單親家庭，視力受損原因：有些因腦傷壓迫到視神經而影響視力，有些為先天性遺傳，但大多在 6 歲之前視力即已受損。

#### (二)基本技能

在受訪的 11 位視障者中，有 3 位並不會點字，細究其原因，其中一位為輕度弱視，不曾上過專門學校學習點字，另兩位則是因為伴隨著肢體障礙而無法用手摸讀，也就無法學習點字。其餘受訪者皆學習過點字，但摸讀速度不一，就本次訪談而言，全盲者的摸讀速度較弱視者快，若視力狀況仍可閱讀一般圖書，在學習點字上就顯得較不積極。在閱讀內容上可發現，閱讀教科書時大都透過點字書或大字書，課本以外之資訊就多以有聲資訊為主。

#### (三)學校課業上的需求

在提及「課業」的需求上，可以發現其需求大部分和作業有關。國文、英文、數學、自然科學、物理化學及社會科都有受訪者提及，尤其是數學及自然科學被提到的次數最多，數學需要不斷反覆練習才能理解；自然科學則一方面充滿幻想，一方面又可從生活中實際得到驗證，對其吸引力較大，例如有受訪者就提到課堂上曾經學習過宇宙、太空與星球的問題，希望能進一步瞭解。

通常在課業上有需求產生時，大部分的受訪者均表示會請教老師、同學及朋友，有部分視障者會上網查，少部分表示會到圖書館查。所利用的圖書館也以學校圖書館為主，鮮少利用其他圖書館，其原因大都表示學校的資源已經足

夠應付所需，或覺得學校以外的圖書館應該沒有他要的資訊。

據受訪者表示，由於視障者通常都有家庭教師或輔導員教導功課，老師在功課上的要求多以課本內容為主要範圍，較少要求他們自行尋找資訊來撰寫相關報告，因此，可以發現在談論課業上之需求時，較不若談及課業以外需求時來得熱烈。

#### (四)課業以外的需求

在「休閒活動」方面，每位受訪者都提到「聽音樂」是最常做的休閒活動。從訪談中發現，只有一位受訪者只聽兒歌，其餘則以流行音樂最受歡迎，周杰倫、蔡依林及梁靜茹都是很受青睞的歌手，而古典音樂次之；部分受訪者也會學習一些樂器，像是「打鼓」及「彈電子琴」；在調查中也發現，「唱歌」也是他們很喜愛的休閒活動。動態運動中，「游泳」及「籃球」多被提及，這幾位受訪者不單只是喜歡這項運動，對於喜愛的運動選手也如數家珍，更會上網收集球員的表現、評比……等相關的資訊，此外，也有一位提到喜歡「騎腳踏車」到處走走。另外，有二位受訪者提到「畫畫」，覺得畫筆可以將生活中所想像的景觀畫出，為他們帶來想像的樂趣，對於如何構圖也覺得很有意思。一般認為需要用到細緻動作的活動，像是做手工藝品及摺紙鶴，對部分視障者而言，也有高度興趣。

在「流行話題」方面，幾乎所有受訪者對於「社會上發生的新聞」、「電視上當紅的節目」及「學校發生的事物」



都表現出極大的興趣，也占去大半的閒暇時間。不論是放學後的活動，或是下課時間與同學聊的話題，都是與這些項目有關。

在「人際關係」方面，有二位的受訪者下課時不會跟同學聊天，會趴在桌上睡或預習下堂課的內容，其餘則會與同學一起分享周遭發生的事物。在調查中也可發現，「同學」是他們很在乎的部分，或許因為即將或已經進入青春，也或許因為受訪者有部分住校，同儕的認同與情誼變得相當重要，更有一位受訪者直接了當表示，兩性關係是他現在很想瞭解的部分，而「與家人互動」的這個區塊就比較少被提及。

在「心靈成長」方面，有一位受訪者表示，她對於她與眾不同的狀況仍顯得難以釋懷，及為何付出許多努力卻沒有獲得相等回報，因此，常會思考一些心靈層面的問題，當有不解時會去找老師談談或寫詩及抒情文表達情感。

在「閱讀興趣」方面，基本上會看課外讀物的受訪者不多，「小說」是大多數受訪者的第一選擇，其中以偵探、恐怖及歷史小說最多，像是《哈利波特》系列，可以跟隨著劇情一起想像。一些「大自然」相關的書籍，像是植物、動物、地球及外太空……等也被提及。有一位受訪者表示，對「電腦」相當有興趣，因此會到處涉獵與電腦有關的資訊，不論是書或網路上之論壇，都是常造訪之處。另外，「勵志」類的書籍，像是乙武洋匡、蓮娜瑪麗亞……等同樣是身體有部分缺陷，卻能勇敢走出

一片天之作品都很受歡迎。而「相聲」的有聲書也頗受青睞，活潑生動的對白，誇張的戲劇表達，不用透過視力也很容易被演員吸引。在訪談中也發現，有故事類的書籍或有聲書很受視障兒童歡迎，像是吳姐姐說一百個故事，而以圖為主的「漫畫」，也是視障者想閱讀的內容，當然這是指弱視者。

當受訪者感受到需求發生時，可以發現仍是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，這樣的途徑的確也解決大部分的需求與困難，例如想知道與自己興趣相關的資訊就詢問同好；上網則是第二選擇；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（啟明分館及清大盲友會），有7位曾經利用過校外圖書館，但是，因為不知圖書館內有何書籍可借，或不瞭解圖書館能提供什麼服務，而不再使用。

#### (五)使用各種大眾媒體

在本次訪談中，調查者詢問了受訪者四種媒體的分別使用狀況，可以發現，「電視」與「廣播」是每個受訪者常常接觸的媒體。「報紙」與「雜誌」僅有極少數受訪者會使用，但即使使用，頻率也很低。原因不外乎報紙與雜誌的字太小，不方便閱讀，而報紙是有特定事件（例如：明星八卦或學校新聞）才會去看或看圖片，而利用雜誌的受訪者透露，由於老師要求聽英文類學習雜誌，因此才會去碰觸。

看電視部分，最多人看的是「卡通」，像是迪士尼系列、鋼彈、柯南或一些溫馨的卡通動畫。其次是「綜藝性節目」，像是快樂星期天、超級大富翁、康熙來了及國光幫幫忙。另外，八點檔或九點檔的連續劇，也是喜愛的節目之一；探險性的節目，像是冒險王、中國那麼大、國家地理頻道及 Discovery 也很受受訪者歡迎。在被問及為何會喜歡這些節目時，除了好看之外，和同學之間討論節目內容，也是吸引他們收看的原因。至於新聞及電影台也有受訪者表示會收看，但人數較少，電影台也以收看國片為主。有部分受訪者則表示沒有特地要看的節目，遙控器剛好轉到有興趣的話題，就停下來看。

收聽廣播是僅次於看電視的大眾媒體，大部分的受訪者均表示有特定收聽的頻道，像是台北之音、台北愛樂及 Wave Radio。主要是收聽以音樂為主的節目，純粹放歌（不論是輕音樂、流行音樂或古典音樂皆可）或流行歌曲排行榜之類的型態較受歡迎，有二位受訪者表示會收聽有廣播劇的節目。

#### （六）使用電腦

除了二位受訪者因身體不便而無法使用電腦外，其餘受訪者已很習慣利用電腦寫作業及上網找資料，有部分受訪者會玩電腦遊戲及上網聊天。大部分的受訪者上網都是隨意瀏覽，遇到有興趣的標題再詳讀。有些受訪者習慣使用 www，有些則習慣使用 bbs，依其需求而定，像使用 www 的受訪者，在導盲鼠的輔助下，可聽出網站的內容，最常

造訪的為奇摩網站，下載有聲書、音樂或聽電子報，也有受訪者提到華文視障電子圖書館。有一位受訪者固定只看電腦版，吸收電腦相關資訊，尤其是防毒軟體部分。使用 bbs 的受訪者，則多是利用淡江無障礙科技的 bbs 站，當中提供的內容也很豐富，可以從中獲得許多資訊。

## 柒、結語

誠如以上調查結果所分析，除了弱視者可依賴其視覺閱讀資料外，大多時候視障者是相當仰賴聽覺的。主要聆聽管道為旁人口述或溝通、電視、廣播及聽有聲資料，若設備許可，亦可透過輔助設備，幫助解決電腦上閱讀的問題。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，也因此反應尋求資訊的特殊性及獨特性本質。不過，從本次調查中也可發現，視障兒童及青少年在尋求資訊上較被動，需要不斷刺激或主動給予資訊。雖然接觸的資料形式仍是全面性的，但由於提供資料的限制，不是所有資料都有重製成適合他們的版本，也造成他們與一般明眼兒童或青少年仍存在於資訊落差，長期下來也降低其學習的意願。因此，以下提出幾點以供圖書館及相關單位設計視障服務之參考：

### 一、設計多元化與新穎的閱讀主題

視障兒童、青少年讀者與同年齡的明眼讀者一樣，都重視朋友及喜歡和朋友討論流行話題，因此，圖書館在整理

館藏資源方面，可作分齡設計，並就當時流行之話題為設計主題，結合時事及青少年專用語以吸引其利用，尤其視障讀者由於行動不便，親自來館意願較低，但對網路接受度高，因此，可以將其放在網站上，或主動整理相關主題資料，寄到讀者 Email 帳號、家中或與學校老師多多合作，請學校老師協助宣傳，或出版與製作適合兒童閱讀的報刊或節目。依本次調查中結果，讀者使用圖書館頻率如此低的情況下，只要讓讀者知道有這樣的圖書館，即算是邁出成功的一步。

## 二、提供視障兒童專用設備及環境

由於視障兒童專用書籍，市面上取得較為不易，像是中文大字書，目前市面上出版者幾乎很難找到，圖書館自行重製的部分也多針對圖多字少的繪本為主，對於一些優良書籍僅能等待志工錄音或出版點字書，花費之時間又長，視障讀者本就不高之意願自然就更加低落。因此，提供大字書、觸摸書或提供輔助性設備是可以值得努力的方向。另外，一般而言，相較於成人讀者長期待在家中，視障學童的家長較願意主動帶他們走出家中，接觸世界，因此，佈置一個專為視障學童設計的環境（包括網頁設計及實體環境），擴大語音服務系統的使用，再加上活潑的推廣活動設計，相信對提升視障學童的閱讀風氣及培養閱讀習慣會有助益。

## 三、提供個人化服務

由於視障者原本人數即有限，加上多為中途失明者，視障兒童及青少年的

人數不多，因此，個人化服務是相當必要的。尤其視障者因眼睛看不見，對於事物較會產生不安全感，只要視障學童感受到外人對他的熱情，他們是很願意敞開心胸且很忠心的。這樣的特質正好有利於服務設計，在服務時，利用軟體資料庫記下其個人資料狀況，例如：視力程度、家庭背景（是否有其他成員也是視障者、父母親對於帶其參與活動的熱心程度）、喜歡收聽的資料媒體（錄音帶或 CD 或習慣上網下載）、閱讀偏好及最近閱讀狀況……等，不時打電話推薦適合的出版品，定期予以修正，並適時檢討，以主動的心提供更優質的服務，自然能讓他們感受到圖書館的關心，並贏得信任。

## 附 註

- 註 1 翁婉真，「公共圖書館視覺障礙讀者服務之探討」，書府 22/23 期（民國 91 年 7 月），頁 71。
- 註 2 認識視覺障礙<<http://www.cmsb.tcc.edu.tw/%E8%A6%96%E9%9A%9C/定義.htm>>。
- 註 3 陳雅文，國立臺灣大學工學院與文學院教師資訊尋求行為之調查研究（國立臺灣大學圖書館學研究所，碩士論文，民國 79 年 6 月），頁 9。
- 註 4 Maurice Line, "Draft Definitions," *Aslib Proceedings*, 26 (1974), p.87.
- 註 5 N. J. Belkin, "Information Concepts for Information Science," *Journal of*

- Documentation*, 37 (March 1981), p.81.
- 註 6 謝焰盛，「從資訊需求與使用研究之多重典範衝突談讀者需求導向對圖書館的影響」 圖書與資訊學刊 10 期（民國 83 年 8 月），頁 40。
- 註 7 曾淑賢，兒童資訊需求、資訊素養及資訊尋求行為（臺北市：文華，民國 90 年），頁 11-12。
- 註 8 Gertrude B. Herman, "What Time Is It in Antarctica?: Meeting the Information Needs of Children," *Reference Librarian*, 7/8 (Spring/Summer 1983), p.76.
- 註 9 陳嘉儀，國小高年級學生資訊需求之研究—以國語實小和北新國小為例（國立臺灣大學圖書館學研究所，碩士論文，民國 90 年 6 月），頁 28。
- 註 10 Ray. Turner, *Library Patrons with Disabilities* (San antonio, TX: White Buffalo Press, 1996), pp4-29.
- 註 11 劉嘉馨、宋雪芳，「視障者使用國際網路之研究」 臺灣圖書館管理季刊 第 1 卷第 2 期（民國 94 年 4 月），頁 87-88。
- 註 12 廖淑珍、劉蓓君，「盲人·盲人教育與盲人圖書館」 書香 8 期（民國 80 年 3 月），頁 33-40。
- 註 13 吳英美，「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 38 期（民國 87 年 10 月），頁 16-25。
- 註 14 趙雅麗，「臺灣地區視障者資訊媒介使用行為與動機調查研究」 新聞學研究 66 期（民國 90 年 1 月），頁 61-96。
- 註 15 張瀚文，「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 期 <<http://lac.ncl.edu.tw/admin/ArticleFolder/2/64期/behavior1.doc>>（民國 89 年 6 月）。
- 註 16 陳仕祐，重度視覺障礙大學生資訊搜尋行為之研究（彰化師範大學特殊教育研究所碩士論文，民國 92 年）。
- 註 17 李永昌，「國中小視障學生大字體課本使用現況及效果研究」（教育部委託研究，民國 89 年 7 月），頁 13-14。
- 註 18 李永昌，「國中小視障學生大字體課本使用現況及效果研究」（教育部委託研究，民國 89 年 7 月），頁 11。
- 註 19 視覺障礙學生的教育，<<http://home.tjhh.kh.edu.tw/~howdie/visual3.htm>>。
- 註 20 李永昌，「國中小視障學生大字體課本使用現況及效果研究」（教育部委託研究，民國 89 年 7 月），頁 12。

〔轉載自國立中央圖書館臺灣分館編著，第六屆海峽兩岸兒童及中小學圖書館學術研討會論文集（臺北縣中和市：編者，民 94），頁 102-115〕