

臺灣社會資訊需求分析

· 薛理桂 ·

前言

有關社會資訊需求，由於範圍十分廣泛，不易掌握，因而以社會中不同之族群為對象，區分為：青少年、成人、老人與殘障人士四大類。本文係針對這四種族群，分析其資訊之需求，並建議各類型圖書館提供符合其需求之資訊與服務，分述於後。

壹、青少年資訊需求

一、歷年來有關青少年休閒活動之調查

國內針對青少年休閒活動所作的調查主要有四項，分別是陸光(民76)、蔡培村(民79)、臺灣社會處(民80)與張酒雄等(民84)，分別敘述於後。

(一)陸光(民76)

根據陸光的調查，所得的結果是青年最常從事的休閒活動是：

1. 聽音樂；
2. 看電視；
3. 閱讀；
4. 聊天；
5. 唱歌；
6. 收集嗜好品。

(二)蔡培村(民79)

依據蔡培村的調查，青少年最喜歡的項目依序為：

1. 球類活動；
2. 登山露營；
3. 遊覽名勝；
4. 觀賞電視；
5. 戶外遊戲等。

(三)臺灣省社會處(民80)

由臺灣省社會處的調查，青少年假期常去之處依序為：

1. 朋友家；
2. 郊外；
3. 百貨公司；
4. 書店；

5. 電影院；

6. 運動場所。

(四)張酒雄等(民84)

根據張酒雄等人的研究指出，青少年目前的休閒活動內容，最普遍的依序為：

1. 聽音樂或廣播；
2. 打球；
3. 看電視(含錄影帶)；
4. 看小說書報雜誌；
5. 打電動玩具等。

青少年選擇休閒活動的理由，依序為：為了放鬆心情、獲得樂趣、以及獲得知識經驗等。

二、提供符合青少年需求之資訊與服務

由以上的研究，可知青少年休閒活動之興趣所在，為提供符合其需求之資訊服務，學校圖書館與公共圖書館需提供之服務項目，如下：

(一)圖書館提供錄影帶、錄音帶、光碟(CD)及電腦軟體等服務

由於青少年普遍對錄影帶、錄音帶、光碟及電腦軟體等媒體有興趣，圖書館可多加採購，以提供其需求。

(二)提供國內、外運動訊息

青少年對於運動有興趣，為吸引青少年讀者到圖書館，需主動蒐集國內、外各類運動的比賽、比賽結果等訊息，以滿足其需求。

(三)提供休閒活動訊息

青少年對登山、露營等郊外活動有興趣，圖書館應主動提供國內舉辦這類活動的訊息，供其選擇。

(四)充實休閒性刊物

休閒性刊物對青少年有吸引力，並可培養其閱讀書刊的習慣。

(五)舉辦活動

針對青少年的興趣，舉辦活動，例如：電影欣賞、象棋、圍棋比賽、閱讀心得寫作等。

(六)配合教學，提供教學資源

配合學校教師教學之需要，圖書館應主動提

供教學所需的圖書資源，或由圖書館在當地學校舉辦展覽，以引起學校師生之注意（陳雅文，民80）。

(七)協助學校成立圖書館研究社團

中學圖書館或公共圖書館可協助當地學校成立與圖書館有關的研究社團，透過社團活動，以指導青少年學習圖書館使用的技能（宋豐雄，民80）。

(八)辦理圖書館研習營

由公共圖書館或學校圖書館在寒、暑假期間，舉辦圖書館研習營，以推廣圖書館利用教育（宋豐雄，民80）。

貳、成人資訊需求

一、成人資訊需求分析

(一)一般成人之資訊需求

社會中以成人居多數，民國八十四年成人（15-64歲）人口占全國總人口68.61%（行政院主計處，民85，頁9）。一般成人之資訊需求如：圖書之借閱、期刊之閱讀、新知之獲得、解決疑難、休閒等。圖書館需針對一般成人之資訊需求，提供服務。

(二)文盲與粗識字成人之資訊需求

成人中除了識字人士之外，尚包括文盲及粗識字的人士，以臺北市二十歲以上人口為例，尚有六、七萬人口不識字，如再加上學歷在國小以下的，共有將近四十萬人（林持平，民81）。以我國民國八十四年十五歲以上人口識字率為94.01%，全國尚有5.99%人口不識字。因此，圖書館需針對此族群提供其所需之資訊需求。

(三)特定對象之資訊需求

社會中除了一般大眾外，尚有特定對象，如：老人活動中心、長青學苑、婦女教養院、感化院、監獄、醫院、特殊教育機構等單位的民眾，這些對象較為特殊，圖書館也需針對其需求，提供必要的資訊。其中老人與殘障部分在後文將另外敘述。

二、提供符合成人需求之資訊與服務

目前國內幾乎每一鄉鎮都設有公共圖書館，其設置已遍及全省各地，各地民眾接觸當地的公共圖書館十分方便。公共圖書館負有社會教育之任務，由於其分處各地，是推行全民終身教育的重鎮。如以公共圖書館為據點，將可滿足各地成人之資訊需求，使其成為社會大眾在日常生活中

不可或缺的一環（陳益興，民80）。

提供一般成人圖書館服務

針對一般成人之資訊需求，提供所需之資訊與圖書館服務，如：圖書借閱、期刊閱覽、參考諮詢服務、推廣服務（如：專題演講、研習會、展覽、舉辦活動、讀書會等）。此外，公共圖書館可結合社區舉辦活動，如：家庭成員圖書館之旅、親子查資料比賽、書展、專題講座等（林美和，民81）。

提供文盲與粗識字人士資訊服務

(二)由於文盲與粗識字者需要的讀物有別於一般圖書，因而公共圖書館需針對此族群提供其需求的讀物。另外，可配合目前國民小學辦理的國小補校，提供這些學校所需的課外讀物（林持平，民81）。

提供特殊對象民眾之資訊服務

由公共圖書館提供特殊對象如：感化院、婦女教養院、監獄、醫院等單位所需的資訊服務，可以圖書巡迴車的方式，定期巡迴於這些單位，主動提供其所需的圖書等服務。

參、老人資訊需求

近年來，由於人民生活安定、醫療技術進步、生活品質提高等因素，國內平均壽命持續延長。1975年老人人口（六十五歲以上者）占全國總人口的3.42%，到了1995年，增至7.63%（行政院主計處，民85，頁9），估計到2000年時，老人人口將達8.5%（林持平，民81）。可知老人人口已逐漸增加。老人人口對於資訊之需求，亦為不可忽略的族群。

一、老人休閒活動類型

多數老人的休閒活動為以在家中從事靜態的活動為主，例如：

1. 看電視；
2. 閱讀書報；
3. 練書法；
4. 散步；
5. 打拳；
6. 種花。

依據民國八十年「臺灣地區老人狀況調查報告」顯示，老年人經常從事自家內休閒活動為：

一看電視或錄影帶：高達82.85%

一最常從事自家外休閒活動為「拜會親友鄰居及應酬」占44.82%。

從歷年來針對老人休閒活動方式所作的調查，發現老人閱讀書報約占10%，約為第四順位的休閒活動方式。臺灣地區老人的休閒型態偏重於消極的休閒，並且過度偏重於電視休閒，這種休閒方式是被動的、消極的與不健康的方式。主要原因是國內老人休閒活動場所和設備不足及老人參與休閒活動觀念能力尚未建立所導致。

二、老人讀者之資訊需求

1971年美國白宮老人福利會議建議公共圖書館注意老人的五項資訊需求(沈寶環，民80，頁8)：

1. 介紹並指引社會資源。
2. 幫助老人和他們的家庭取得如何減少因為年齡老大而帶來的困難，同時擴張機會的資訊。
3. 有關衣、食、住、行、保健、工作、收入等方面的資訊。
4. 有關退休準備的資訊，例如：休閒、減少收入以後如何維持生活。
5. 提供必要的教育，使得老人對於高齡建立一種積極的生活態度。

三、提供符合老人需求之資訊與服務

公共圖書館是一社會教育的場所，對於一輩子奉獻給社會的老年人更應該擔負起回饋的職責。針對老年人過度偏重於電視休閒的型態，公共圖書館應結合社會的力量，對老年人提供資訊與服務，如下：

(一)提供老人於圖書館閱讀所需之設施

對於老年人因身體的老化所造成的不便，在圖書館的設備上應主動配合，以滿足其需求。例如，入口處應有扶手，公告事項字體宜放大、閱讀書報處有放大鏡的設施等。

(二)提供老人所需之圖書與資訊

公共圖書館需針對老人閱讀之需求，選擇與提供老人所需之圖書(白秀雄，民80)。此外，針對以上所提到的老人資訊之需求，提供其所需之相關資訊，如：指引社會資源、有關退休準備之資訊等。另外，可配合各地的老人活動中心與長青學苑，定期提供所需之書刊或提供參考諮詢等服務。

(三)舉辦活動

公共圖書館可結合社會上現有的老人活動中心與長青學苑等單位，主動舉辦活動，提供場地，鼓勵老年人到圖書館來休閒。例如，舉辦書

法展覽、插花展覽等活動。

(四)提供教育進修機會

公共圖書館可依老年人的需求，開設老人進修的科目，例如：讀書會、老年人保健、老人識字班、老人生涯規劃等課程。

(五)老人人力再運用

安排老人參與圖書館的工作，提供志願服務的工作機會，例如：圖書館的櫃檯服務、導覽、圖書資料整理等。

肆、殘障人士資訊需求

殘障人口在社會中屬於少數團體，我國社會福利制度不及歐美等國家，近年來逐漸重視殘障人士的福利，但仍未臻於完善。公共圖書館屬於社會教育的一環，對於殘障人士的資訊需求應予以重視。殘障人士可分為：盲人與視覺障礙者、聾人與聽覺障礙者、精神障礙者、肢體殘障者(黃綠琬，民82)。

·提供符合殘障人士需求之資訊與服務

針對殘障人士提供所需之資訊與服務，以國家圖書館與公共圖書館較為適當。有關提供殘障人士所需之資訊與服務，黃綠琬(民82)提出其看法，如下：

(一)硬體設備之配合

針對視障與行動不便讀者，提供放大裝置、翻頁機、電話擴音機與設備。提供視障讀者摸讀機、聽讀機、電腦點字終端機、錄音機等設備。

(二)提供不同類型之媒體

如提供視障讀者大字本圖書、有聲圖書、點字書等不同媒體之資訊。

(三)提供與工作有關之技術與就業資訊

由於成人殘障者最重要的資訊為與工作有關的技術與就業資訊。圖書館應就此方面之需求，由文字形式轉換為不同需求之媒體，如點字、有聲形式，以便於殘障人士取得其所需之資訊。

(四)提供巡迴書車服務

針對殘障人士行動之不便，定期以巡迴書車提供送書到府服務，以便於其取得所需之資訊。

參考書目

1. 白秀雄(民80)「公共圖書館的老人服務」
臺北市立圖書館館訊 8(4):14-15。
2. 行政院政立計處(民85)「中華民國統計月報」
371:9-15。



3. 沈寶環(民 80)「論公共圖書館對老人讀者的服務」 臺北市立圖書館館訊 8(4):1-11。
4. 宋豐雄(民 80)「公共圖書館如何開發潛在讀者－青少年」 臺北市立圖書館館訊 8(3):20-27。
5. 林美和(民 81)「公共圖書館推展成人教育活動的意義與做法」 臺北市立圖書館館訊 10(1):148-152。
6. 林持平(民 81)「公共圖書館服務的新形象」 臺北市立圖書館館訊 9(4):23-25。
7. 孫碧霞(民 82)「老人文康休閒活動之規畫與場所管理」 社區發展季刊 64:8790。
8. 陳宇嘉、吳美玲(1984)「臺灣地區老人休閒活動型態之研究與檢討」 社區發展 17:77-87。
9. 陳益興(民 80)「我國公共圖書館營運發展取向引介」 臺北市立圖書館館訊 9(1):7-12。
10. 陳雅文(民 80)「淺談公共圖書館對青少年的服務」 臺北市立圖書館館訊 8(3):42-45。
11. 黃綠琬(民 82)「公共圖書館殘障讀者推廣服務之探討」 政大圖資通訊 5:10-21。
12. 陸光(民 76) 我國青年休閒活動及其輔導之研究 臺北市：行政院青輔會。
13. 張酒雄等(民 84)「青少年對休閒活動看法之研究」 教育學刊 11:107-144。
14. 臺灣省社會處(民 80) 少年生活型態與犯罪問題調查報告 社會處。
15. 蔡培村(民 79) 青少年生活適應與休閒活動規劃之研究 臺北市：行政院青輔會。