

天主教輔仁大學圖書資訊學系碩士論文

指導老師：蘇 媛

職業婦女的學習需求與公共圖書館使用之研究

研究生：沈春燕 撰

中華民國九十七年四月

謝 誌

最近陰雨綿綿，從窗戶往外望去，只看到雨滴落在屋簷上，忽然看到一隻燕子躲在簷下，我會心的一笑，寫論文的日子已經告一段落了，回憶起國中時期，家是條漫長的路，想到回家，還要繞遠路，內心就煎熬，一直煎熬到現在，終於把研究所唸完，在我們那個年代，教育並沒有現在的多元，我不在不敢回家，因為你的改變，別人是感受的到，也只有自己改變了，別人才會認同你。

寫論文是一個耐力的考驗，我是一個急性子的人，拖這麼久才完成，算是一種折磨，但論文的完成，就是必須要這麼長的時間，這種個中滋味只有自己知道。在寫論文的期間，我要感謝蘇媛老師給予的指導，老師的壓箱寶很多，但是你得一步一步的跟他meeting，他才會拿出來，這期間我算過至少和老師meeting了20次以上，才把論文逐步完成，另外還有林麗娟老師與葉乃靜老師在Proposal和Final時給予許多建議和指導，才讓我能夠順利完成論文。

我要感謝我的父母和家人，他們總是讓我無後顧之憂，以前我是家中功課最差的，最近我回去我老爸以改口說，我是我家最聰明的，聽到之後雖然覺得感慨，但我還是要謝謝父母的養育，有時候時間可以證明你的聰明，感覺人生的際遇在每一階段都不同，也感謝我同窗的同學，他們常常跟我講輔大有什麼好吃的，最難忘的就是吃遍514巷的每一間餐廳，還有學校的滷味、冰淇淋，都超好吃的，不過可能是唸書的壓力和奔波的關係，我在唸輔大時，吃很多，反而變瘦，真是最自然的減重方法。再來，我也要感謝我的同事，因為他們常要配合我去學校唸書來換班，諸多無奈，還請多多包涵，另外，我的朋友與這次研究的20位受訪者，他們都經常mail或打電話給我鼓勵，讓我感到很窩心，最後我還要感謝神明，冥冥之中保佑著我，哈~。

風水真是輪流轉，只要你努力，總有一天一定會改變的，未來我還是一樣跟我研究的主題一樣，不斷的學習，只跟自己比較，希望自己不斷的突破自己，我還有許多的願望還沒有達成，未來的日子，也期望一一的去完成他，畢業了，雖有些感傷，但還是要繼續自己的旅程，我不再一直回頭看以前的我，此時，窗外的雨愈下愈大，我關起窗子，聽著輕音樂，內心輕鬆的跟著哼起來。

摘要

本研究主要在探討職業婦女的學習需求與使用公共圖書館以滿足其學習需求情形，研究目的包括瞭解職業婦女的工作相關與非工作相關的學習需求及公共圖書館使用(資源、服務、設備)情形原因；使用公共圖書館以滿足其學習需求情形；對於公共圖書館作為終身學習機構的看法，歸納研究結果，提出結論與建議及後續的研究與建議，並作為國內圖書館在服務職業婦女族群的參考，有助於公共圖書館在日後提供更好的服務及改善資源服務與設備。

為達成上述之目的，本研究的研究方法採用：質性研究的深入訪談方法進行。在取樣方面：採立意取樣法和滾雪球取樣法來選取樣本，共計訪談 20 位全職的職業婦女。

依據訪談資料的分析，本研究的主要結論與建議如下：**一、結論部份：**(一) 職業婦女工作與非工作相關學習重點都在電腦與語文的學習；(二) 職業婦女的非工作相關學習多與家庭成員有關；(三) 館內人員服務態度以及設備良好與否，會影響使用者的意願；(四) 多數職業婦女會使用公共圖書館的館藏與推廣活動來滿足其學習需求；(五) 多數職業婦女仍贊同公共圖書館是一個終身學習的機構。**二、建議部份：**(一) 公共圖書館應加強電腦與語文基本概念的學習課程，來作為一般婦女初步學習的基礎；(二) 針對一般婦女想學習的相關課程來實施問卷調查；(三) 加強公共圖書館館員的資訊素養；(四) 強化推廣活動的創意設計與空間的應用；(五) 充實成年婦女閱讀的學習資源，並重視館藏的吸引力；(六) 為忙碌的職業婦女推出多元的遠距教學課程；(七) 將公共圖書館成為終身學習機構的觀念加以落實。

Abstract

This research mainly satisfies its learning needs situation in the discussion career woman's learning need and the use public library, The research goal including the understanding career woman's work related with the non-work related learning need and the public library use (resources, serves, equipment) the situation reason; Uses the public library to satisfy its learning need situation; Takes the lifelong learning institution regarding the public library the view, Induction findings, Proposes the conclusion and the suggestion and the following research and the suggestion, And takes the domestic library in the service career woman race group reference, Will be helpful is providing a better service and the improvement resources service and the equipment in the future the public library.

In order to achieve the above goal, This research of research technique use: The qualitative research of in-depth interview method carries on. In sample aspect: Picks decides the purposive sampling method and snowball sampling method to select the sample, Total interview 20 full-time employment career women.

Based on interview material analysis, This research's main conclusion and the suggestion are as follows: 一、 **Conclusion part:** (一) Career woman work and non-work related learning with emphasis in computer and language learning; (二) Career woman's non-work learning many and the family member related ; (三) In the hall the personnel service attitude as well as the equipment are good or not, Can affect user's wish; (四) The most career women can use the public library the

collection and the to popularize activities satisfy its learning need; (五) The most career women still approved of the public library was a lifelong learning institution.

二、 **Suggestion part:** (一) The public library should strengthen the computer and the language basic concept learning curriculum, takes the common woman primary learning the foundation; (二) The related curriculum which wants to study in view of the common woman implements the questionnaire survey; (三) Strengthens the public library librarian's information literacy; (四) Strengthens the to popularize activities creativity design and spatial application; (五) The enrichment grown woman reads the learning resources, and takes the collection the attraction; (六) For the career woman who bustles about detrude multicu studies of distance education curriculum; (七) Becomes the lifelong learning institution the public library idea to perform carry out.

目次

摘要.....	I
目次.....	IV
表次.....	VI
圖次.....	VI
第一章 緒論.....	1
第一節 研究動機.....	1
第二節 研究目的.....	4
第三節 研究問題.....	5
第四節 名詞解釋.....	6
第五節 研究範圍與限制.....	8
第二章 文獻分析.....	9
第一節 婦女與學習.....	9
第二節 婦女與公共圖書館之相關研究.....	26
第三節 公共圖書館與終身學習之相關研究.....	32
第三章 研究方法與設計.....	44
第一節 研究方法.....	44
第二節 研究架構及程序.....	46
第三節 研究對象.....	49
第四節 研究工具.....	50
第五節 資料處理與分析.....	52
第四章 研究結果與分析.....	53
第一節 受訪者基本資料之分析.....	53
第二節 職業婦女工作相關與非工作相關的學習需求.....	55
第三節 公共圖書館資源、服務、設備的使用情形.....	77
第四節 職業婦女使用公共圖書館以滿足其學習需求之情形.....	95
第五節 職業婦女對公共圖書館作為終身學習機構的看法.....	105
第六節 綜合討論.....	108
第五章 結論與建議.....	116
第一節 結論.....	116

第二節 建議.....	120
參考文獻.....	126
附 錄.....	134
附錄一 半結構式訪談大綱	134
附錄二 臺北市立圖書館暨所屬單位館藏特色	135
附錄三 訪談稿	136

表 次

表 2-1 婦女生命週期與教育需求.....	12
表 2-2 學習的定義.....	14
表 2-3 婦女需求再教育的模式簡表說明.....	22
表 3-1 研究問題與訪談大綱對照.....	51
表 4-1 受訪者基本資料.....	54
表 4-2 工作相關學習需求.....	63
表 4-3 非工作相關學習需求.....	71
表 4-4 公共圖書館資源與服務反映使用情形.....	81
表 4-5 公共圖書館設備反映使用情形.....	87
表 4-6 臺北市立圖書館總館與分館反映使用原因.....	92
表 4-7 參與推廣活動項目.....	100
表 4-8 工作相關與非工作相關學習類別.....	110

圖 次

圖 3-1 研究架構圖.....	46
圖 3-2 研究流程圖.....	48

第一章 緒論


第一節 研究動機

面對全球化、資訊化的知識社會，擁有知識、科技者便擁有競爭力，在此社會變遷，教育普及、生活素質日漸提升，男女平權的情況下，女性投入職場的比例越來越高了，繼之而起乃是女性如何兼顧家庭、工作之正常運作及發展，乃至關注個人之成長，不斷進行繼續學習。依據一項職場工作的分析研究顯示，未來的工作環境具有下列五項特色：世界經濟的競爭、消除技能上的不足、終身學習的需求、促進組織學習、新的僱用關係（陳彩鳳，2003）。

由此得知，現今的職業婦女將要如何面對瞬息萬變的社會，並於職場上佔有一席之地，繼續學習將是重要的條件之一。對於現代婦女而言，尤其身兼多重角色的職業婦女，身處於一個社會劇變、知識爆增的時代裡，常要面對傳統家庭角色的改變，以及生活中、職場上多重角色的變異。隨著社會變遷而來的種種壓力，促使現代婦女急需藉著繼續學習的機會，讓自己更能適應現代化多元的生活，以求於多重角色扮演下得心應手，能夠適應社會，並隨著時代脈動前進(李藹慈，2003)。

所以翟筱梅(2002)在其文獻中呼籲因應多元社會帶來的衝擊、知識的暴增、資訊的快速流通，「學習」將是未來人類生活的重心與主流。美國學者 Dewey 曾言「教育即生活」，即是對學習作最佳的詮釋。學習就是從做中學，從體驗活動中去學習。生活中無一處不是充滿學習生機，學習應融入於日常生活之中，落實於行為舉止間。面對二十一世紀，婦女該如何自處，以適應當前及未來的社會環境及發展，「學習」毋庸置疑將是唯一解決之道。

陳彥蕙（1994）在《台北都會區中年職業婦女之發展任務及其相關因素之研究》文獻中提到由於婦女的平均壽命延長、教育程度提高、結婚年齡延緩、生育率降低及產業結構改變等因素，勞動市場中的女性人口逐年增加。加上現今家庭中人數普遍減少，家務傾向簡化及電氣化，婦女有了多餘的閒暇時間向外發展；再者，基於自我實現的抱負和實現經濟因素的考慮，女性積極參與勞動市場，顯然已成為社會發展的普遍趨勢。但新一代的女性之中，因自我實現、經濟、社會等因素，有大多數投入於就業市場，女性上班族已形成一個令人不可輕視的族群。且今日工商社會中，職業婦女所扮演的角色、承受的工作競爭、壓力、接觸的人際關係和層面、生計發展任務等，可能都較非職業婦女來得複雜和龐大。



此外，現今的婦女追求自我成長，體會到自我積蓄實力的必要，才能爭取婦女權益，維護女性尊嚴。例如最近興起的婦女讀書會，是透過研讀書籍、聆聽演講、相互討論等方式，協助女性自我成長（王淑惠，1998）。圖書館透過所提供的設備與服務，有助於個人與地方發展能力及資產，並從實務中促進個人進展、終身學習、社會聚合、就業力與事業發展、集體意識、社區健康與服務（Hull，2001）。所以，圖書館應是婦女成長不可缺少的學習機構，而婦女是公共圖書館使用者中的一個重要族群，此族群的需求亦漸漸受到重視，研究者特別選擇職業婦女為本研究的主要研究對象。

隨著二十一世紀的進展，人類的發展正位於十字路口，二十世紀所強調的教育與訓練觀，已轉變為終身學習觀，如果國家、城市和組織不能隨著這樣的觀點轉移做因應，那麼國家將面臨經濟的衰退與社會的不穩定（李藹慈，2003）。綜觀歐美先進國家，由於受到終身學習理念的啟發，提供學習機會的終身學習機構乃如雨後春筍，應運而生。其基本思維，係在滿足全民終身學習需求，整合家庭、學校與社會的學習資源，在社區、地方、國家、區域與國際組織間促進學習機會

與學習資訊的合作交流，引導民眾參與社區事務，凝聚社區共識，促進社區發展。社區終身學習機構的設立，以滿足社區民眾的學習需求為首要，以促進社區發展為優先，其願景則在於建立一個終身學習的社會，讓每個人皆是終身學習的個人，每個家庭皆是終身學習的家庭，將每一個社區建設成具有終身學習環境社區。蔡家承（2004）對於社區公共圖書館成為社區終身學習資源體系的領導角色方面，已有相關文獻多加討論，本研究更想由職業婦女的角度探討公共圖書館在終身學習上所扮演的角色。

綜上所言，本研究試圖由探討職業婦女的學習需求與公共圖書館使用情形，以期瞭解職業婦女使用公共圖書館以滿足其學習需求，以及對於圖書館作為終身學習機構的看法，歸納研究結果，提出結論與建議及後續的研究與建議，並作為國內公共圖書館服務職業婦女族群時的參考，有助於公共圖書館在日後提供更好的學習資源與服務。



第二節 研究目的

本研究是探討職業婦女的學習需求與公共圖書館使用，職業婦女該怎樣透過公共圖書館來達到自我學習的目的，本研究根據研究的動機，列舉下列的研究目的：

- 一、瞭解職業婦女的公共圖書館使用(資源、服務、設備)情形及使用原因。
- 二、探究職業婦女的學習需求與使用公共圖書館以滿足其學習需求之情形。
- 三、探討職業婦女對公共圖書館作為終身學習機構的看法。



第三節 研究問題

根據本研究的動機與目的，提出下列相關問題：

- 一、職業婦女工作相關與非工作相關的學習需求為何？
- 二、職業婦女使用公共圖書館的資源、服務、設備情形與原因為何？
- 三、職業婦女使用公共圖書館以滿足其學習需求之情形為何？
- 四、職業婦女對公共圖書館作為終身學習機構的看法為何？




第四節 名詞解釋

一、公共圖書館 (Public Library)

公共圖書館是由政府或私人所設立，為全民開放利用的圖書館。公共圖書館設置的目的，在配合地方或社區特性及需求，蒐集、整理、保存與利用圖書資料，提供圖書借閱，參考諮詢及推廣輔導等服務，以發揮推展社會教育、提昇地方文化、傳布知識資訊與倡導正當休閒之功能。公共圖書館的服務對象為社區全體民眾，包括兒童、青少年、成年人、婦女、殘障人士以及機關團體(王振鵠，1985)。

二、職業婦女 (Career Woman)



根據教育部所編定的國語辭典中對職業婦女所做的定義為「從事有酬勞的工作女性」。本研究中所稱之「職業婦女」，其工作需有固定雇主之全職員工或為固定工作時間之自營業者，領有薪俸且不再全時參與正規學校教育的成年女性而言。

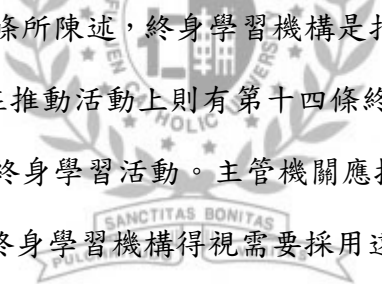
三、學習需求 (Learning Need)

學習需求是指個體為達到期望的成就狀態，其所知覺希望學習的內容或程度。本研究的學習需求是指職業婦女工作相關與非工作相關的學習需求。

四、終身學習 (Lifelong Learning)

終身學習既不是一種口號或抽象的概念，而是大眾的生活事務，已經融入並緊密地圍繞在人們的四周環境，同時兼具普遍及單一的特有脈絡與文化（吳明烈，2004）。終身學習是終身的歷程，它貫穿了個體整個生命週期，學習涵蓋了出生到死亡所有時間，亦即一生中的任何階段都必須學習。（何青蓉，1996；Cropley，1980；USGPO，1978）。本研究之終身學習採用的定義為「人自出生到終其一生的學習歷程。」而學習者可依其興趣、喜好與需求，自由選擇所想要參加的課程及活動。

五、終身學習機構（Lifelong Learning Institution）



根據終身學習法第三條所陳述，終身學習機構是指能提供學習活動之學校、機關、機構及團體。另外在推動活動上則有第十四條終身學習機構應優先指定專業人員或由專人規劃推展終身學習活動。主管機關應提供前項人員在職進修機會。另外第十五條也提到終身學習機構得視需要採用遠距教學、網路教學或結合傳播媒體進行教學，並輔以面授、書面輔導及其他適當之教學方式施教，以增進多元學習機會。

第五節 研究範圍與限制

本研究的研究範圍與限制如下：

- 一、基於人力、物力、經費的限制，本研究僅以使用臺北市立圖書館及其分館與民眾閱覽室 25-55 歲的職業婦女為研究對象，並不會對於其他公共圖書館的使用者作調查。
- 二、本研究是質性研究，僅選取少量的樣本進行深入訪談，因此研究結果如果要推論到全體職業婦女，應謹慎推論，不宜作為普遍性之推論依據。
- 三、本研究為求深入瞭解職業婦女的族群，探討的對象僅以有全職的職業婦女為樣本，不包括家庭主婦與兼職工作者。
- 四、本研究僅以公共圖書館的使用為主要的探討內容，因此研究結果並不能推論到其他類型圖書館。
- 五、本研究僅探討職業婦女的學習需求與公共圖書館使用之間的關係，並不會從職業婦女的生活型態、社會經濟狀態等方面去探討其學習需求。

第二章 文獻分析

本章分為三節，先從婦女與學習開始、再從婦女與公共圖書館之相關研究與公共圖書館終身學習之相關研究來作分析；分述如下：

第一節 婦女與學習

本節分別從婦女的生命週期與發展、成人與婦女的學習需求、職業婦女與學習相關研究的觀點來探討婦女與學習的相關議題。

一、婦女的生命週期與發展

有關於生命週期的研究，大多以男性為對象，極少探討婦女方面。一般而言，婦女生命週期的發展可分為四個階段：成長期、養育期、脫離養育期和退休期。大多數的婦女成年後，一生都在婚姻、家庭與生育的生活歷程中(吳慎慎,1980)。

國外的 Sales (1978) 認為婦女的發展和男性的發展類似，為了適應婦女生活角色的多樣化，她提出了成年婦女發展的八個階段，茲將其各階段的發展特性略述如下(轉引自林瑩昭,1995)：

- 1、早成年期 (Young Adulthood)：18-21 歲；大多數人離開家庭，開始準備扮演成人角色，是一個從依賴父母轉為獨立生活的變遷時期，同時也是探究期，依個人興趣與能力選擇工作或進入學校唸書，大多數婦女在此期終了的发展仍未能認清自己未來生活目標，或使自己成為一個獨立的人。
- 2、選擇生活角色期 (Choosing Life Roles)：22-24 歲；成人從父母處獲得獨立，

並為自己的未來負責，開始支配自己的成人角色，進行選擇婚姻伴侶。

- 3、角色完成期 (Role Completion)：25-29 歲；此時期所做的決定對婦女後期的生活結構有深遠的影響。有些人選擇生育子女、有些人延緩生育、有些人追求事業的發展。
- 4、再適應期 (Readjustment)：30-34 歲；三十歲左右，進入生命週期的主要轉換點，在子女進入學校後，常造成婦女認同的危機，轉而尋求獲得滿足的新資源。於是開始外出工作、到學校上課、參與自願性的活動或尋求能使個人自我實現的資源。
- 5、肯定自我期 (Becoming One's Own Person)：35-43 歲；三十五歲左右是認清自己未來生活方向的終點，個人專心致力於追求自己需求的優先順序及未來的目標，以建構一個穩定的生活型態。婦女再適應期所發現新的、補償性的角色，在此時期會極力的投入並獲得滿足。
- 6、中年危機期 (Mid-Life Crisis)：44-47 歲；婦女中年危機期發生的危機是，更年期及空巢期所產生的心理不穩定。如果婦女過去以照顧、教養子女為其生活重心所在，當這個角色終止時，心理上會有難以調適的現象出現。
- 7、圓熟期 (Mellowing)：48-60 歲；中年生活危機的解除，為未來的歲月創造了一個穩定、滿足的結構，一般而言，人們在圓熟期顯示高度的生活滿意程度，並對他們的生命肯定。此期婦女已完成生育的任務，達成了社會期望，可以自由地發展更多自我導向的活動，她們更常參加外界的活動。
- 8、老年期 (Old Age)：61 歲至死亡；六十歲以後，個體要面臨角色的減少，到達晚年時更需要建立新的生活架構。老年期的中心角色是寡居或退休，失去配偶是生命中所遇到最大的危機，如果原來的生活角色是以婚姻為重心，失去配偶會有失去生活意義的感覺。

婦女在不同的生命週期，有不同的發展任務。所要扮演的角色和所要解決的問題不同。可見，不同年齡之婦女參與婦女團體，將會因為其不同的發展任務與不同的生活角色，而有不同的動機需求。

女性結婚以後，生活圈子愈變愈小，無論家庭主婦或是職業婦女，都將逐漸放棄與朋友的交往，放棄自己想做的事，一切只以家庭為重。因此，閱讀則以沒有時間為理由，和朋友旅行則以離不開家庭為藉口，日復一日，生活的步調一層不變。為了確立正確的人生觀，婦女應當自覺，也應當努力使自己保持成長，使自己擁有獨立自主的人格，乃做為新時代女性的必要條件。

楊碧雲（1997）在《中日婦女教育面面觀》一書中提到，女性成長的幾個重要性有：1、獨立自主人格的培養：無論男人或女人都應學會自處於孤獨，可以獨立思考，確立自己的人生觀。女性藉著成長，認識自己，學習去擁有自己的生活空間，不必事事壓抑自己。而獨立自主的人格，不外乎自信心的建立與能力的發揮；2、吸收新觀念，以因應社會的變化：社會環境變遷的迅速，造成社會上一代和下一代之間的代溝。在國際化的今日，不僅要關心自己的國家，甚至還要關心到整個世界；3、人際關係的調適：溝通能力需要透過學習，才有可能改善。婦女常一味壓抑自己，以「忍耐就是美德」來欺瞞自己，忽略了應該學習如何坦誠地表達自己的情感；4、就業的準備：中年婦女的再就業，必須有長期的心理準備，至少保持不與社會脫節，衡量自己的性向、能力，再設法補足自己欠缺的就業條件。至於想轉換工作環境較好的婦女，更須保持成長學習的精神；5、迎接快樂的晚年：由於人口結構的自然發展，女性平均較男性約多五年的壽命。

因此，步入老年期的中年婦女，在精神上學會享受孤獨的生活，在經濟上有充份的儲蓄，在生活上可以自己照料，這樣才可避免孤苦貧病的晚年。透過參與學習活動的歷程，教育是可以開展人的潛能，提升社會與經濟地位，並有助於國家、社會整體的發展與創新。每個人都可以從學習獲得生存的保障，從學習增進生活的舒適，從學習體驗生命的意義；學到老、活到老，達到個人潛能充分發展，進而享受人生中攀爬高峰、快樂攻頂的理想境界（楊國德，1998）。

女性可以藉由培養獨立自主的人格，而擁有自己的生活空間。再者經由學習，吸收新觀念、新知識，瞭解多元社會的變遷趨勢；同時會運用所學新的技能、新的知能及新的思維，去處理周遭生活的事物，以改善家事管理、子女教育、婚姻與家人關係之問題，提昇家庭生活品質。因此，瞭解婦女與社會的相互關係，乃是為婦女提供學習環境的基礎（翟筱梅，2002）。

Hughes 與 Kenney（1985）提出婦女生命週期與教育需求模式，他們認為，身處單身、已婚、中年及老年等不同生命階段之婦女，由於生活重心不同，經濟型態或外在支援各異，形成其參與教育之需求亦有差異，在單身、年輕的教育需求形態是與工作相關之訓練，繼續教育，能提供資格證明及專精訓練的學習；在已婚、單親的教育需求形態是希望開課單位有幼兒照顧設施，徧好低學費，白天課程，在當地開課，家政、職業或人文課程；在中年教育需求形態是重新接受教育工作訓練、資格及專精訓練的學習；在中老年的教育需求形態是藝術、人文、社會科學等；在老年的教育需求形態是希望入學管道簡便，低學費，白天課程，有交通設施及交通車接送如表 2-1。

表 2-1 婦女生命週期與教育需求

生命週期	單身/年輕	已婚/單親	中年	中老年	老年
教育需求		家庭			
生活形態	對他人無需負責任	以子女為中心	子女已入學，考慮重新就業或從事嗜好	有年邁長輩需照顧	依賴他人或獨居
經濟形態及心理適應	賺錢或未就業	經濟依賴他人	孩子獨立，須負擔年邁父母之經濟	從勞動市場退休，擔任志願工作，	須依賴他人，害怕被他人控制

				適應老化	
參與學習之可能	空閒時間多	時間少閒錢少	有新的興趣追求教育參與，建立自信，達成人生轉變	個人仍有改變的潛能，有新的興趣	最少參與教育機會，有時間卻沒錢，身體衰弱
教育需求形態	與工作相關之訓練，繼續教育，能提供資格證明及專精訓練的學習	希望開課單位有幼兒照顧設施，偏好低學費，白天課程，在當地開課，家政、職業或人文課程	重新接受教育工作訓練、資格及專精訓練的學習	藝術、人文、社會科學等	希望入學管道簡便，低學費，白天課程，有交通設施及交通車接送

資料來源：Hughes, M. & Kennedy, M. (Eds.). (1985). *New Futures : Changing Women's Education*. London : Routledge and Kegan Paul.

二、成人與婦女的學習需求

由於本研究主要探討成年職業婦女學習需求，本段中先針對學習的定義與成人學習（Adult Learning）的特質進行探討，之後再針對婦女學習需求及婦女的繼續教育相關文獻來做分析。

（一）學習的定義與成人學習相關研究

就臺灣地區而言，成人的數量約為在學人數的兩倍，成年的期間約佔人類生命的 2/3，所以成人是終身教育的主要對象，圖書館在提供服務時不能忽略成人

的學習需求，公共圖書館尤然。成人學習的特質與過程是十分複雜的，很難以單一的觀點來做通盤的解釋（何青蓉，1996）。學習是很複雜的情境，包括心智、情緒、自我及整個人的各方面，難以做界定，因而有各種不同的概念產生。成人教育學者與教育學家對於學習尚未產生一致的定義，茲列舉較重要的學者所作的定義列表如下（表 2-2）：

表 2-2 學習的定義

學者/年代	定義
Thorndike/1933	學習是個體改變自己的一種力量。
Hilgard/1966	學習是由於對情境的反應而引起的一種活動或改變的過程，而此種活動或改變，不是來自成熟的自然結果，或是機體的一種暫時狀態。
Verner/1971	學習係指活動或經驗的結果所造成的永久性行為變化。
Lefrancois/1972	學習是經驗導致行為的改變，但不包括成熟和人工化學所造成的行為變化。
Howe/1977	學習可以產生行為改變，但所有的行為改變並不能均歸屬於學習。
Smith/1982	檢視各種學習理論和定義，可以發現唯一的共同特性就是「新」(newness)，即原未曾存在或沒有抓住 (grasp) 的東西出現了或產生了，這就是「學習」。
Knowles/1984	學習是一種改變、形成和控制行為的過程。
Jarvis/1990	學習是經驗轉移為知識、技巧和態度的過程。

資料來源：整理自黃富順（1989）學習的定義

黃富順（1989）將成人學習歸納出以下三個特點：1、學習產生是個體對情境反應的結果，凡是沒有經由與環境接觸而產生的經驗，縱使行為有所改變，也不能稱為學習。因此，身體自然的成長發育或外傷等因素導致的行為改變，便不能稱為學習；2、學習所造成的行為改變具有持久性，而非一種暫時性行為變化，便不能稱為學習；3、學習並非全來自於有意的、有計畫的控制環境的一種結果。凡是在自然情境下，與環境產生相互作用，發生經驗，都會產生。

另外，成人對於學習的結果，不希望要等十年或二十年後再獲得回饋。成人在決定是否學習或為什麼學習時，往往受預期的結果所導引，受學習結果所束縛（黃富順，2000）。

李大偉（1987）對臺北市 18-35 歲成人的職業進修教育需求發展進行研究，發現不同年齡成人在學習需求上有差異；18-20 歲組以資訊類需求較多佔 19.9%，21-25 歲組者則以商業類居多，26-30 歲及 31-35 歲組者則以家政類居首，有家政類教育需求者，女性佔 20.7%，比男性佔 3.3% 為多；其原因可能在於年輕成人正在找工作或創業，故傾向於資訊與商業類方面的學習，而家政類多為年齡層較高的女性想學，亦是理解的。另外再以不同教育程度來區分，程度高者，對於在職進修課程之需求較高，且較知道是否需要進修，而教育程度低者，覺得自己不需要進修之比例較高，且對自己是否需要進修較不肯定；教育程度較高者選擇商業類及資訊類的課程較多，低教育程度者則選擇學習家政及工業技術類課程較多。

賴鼎銘（2000）在《臺灣地區人民終身學習需求研究》專題計畫成果報告使用電話訪談方式，針對全省的民眾抽樣，進行終身學習的學習需求，這些問題包括：臺灣民眾有那些學習需求？他們希望如何滿足這些需求？那些管道對他們比較合適？需要克服的瓶頸是什麼？結果發現以下 5 點重點：1、參與終生學習的主要動

機而言，以「職位升遷、工作業務需要」最多，佔了 1/3；為了「追求新知」也有 1/4 強。另外在「學習第二專長」、「充實生活內容、提高生活品質」上也有相當的比例，分別是 15.6% 與 14.4%。至於「擴展社交圈，加強人際關係」與「打發空閒時間」只有 4.2% 與 5.7%；2、參與終生學習的時間上，平日晚上，與週末、假日是一般人最喜愛的學習時間，分別有 40.5%、32.5% 的受訪者表示願意在這時間參與學習的課程。最不願意參與終生學習的時間是在平日中午，只有 1.3%；3、參與終生學習的地點方面，以國中、小及高中、職業補習學校最多，有 35.3%。社區大學其次，有 20.2%。此外，在企業機構與社教機構也有相當的比例，分別是 10.0% 與 13.0%。顯示了一般民眾傾向於在學校的環境中參與終生學習；4、就終生學習的方式而言，課堂教學與短期研習班受到最多民眾的喜愛。分別有 39.5%、35.6% 的受訪者選擇這二種學習方式。一般人常聽到的電視教學、廣播教學與函授教學，受訪者接受的程度並不如預期的多，只有 12.3%、3.0% 與 5.1%；5、在得知進修訊息的主要管道上，媒體的效用則功不可沒，不論是非平面媒體或是平面媒體。電視、廣播新聞媒體與報章雜誌的廣告宣傳佔了最大的比例，分別有 32.3% 與 25.2%。值得注意的是日常生活網路間的傳遞也在這一方面佔了相當的地位，從親友或同僚告知佔了 17.1% 上可得知。

傅啟榮和朱惠琴（2003）在一項研究中針對非傳統學生大專推廣教育的學習需求進行探討。結果發現，接受回流教育的非傳統學生其學習需求與性別、年齡、及經濟狀況等變數有相關。研究結果顯示，這些個人變數也與他們對學習的滿意度有相關。其中，以工作相關因素為學習訴求的學生對課程安排、老師指導方式及師生關係的滿意度較差。而以自我成就為學習訴求的學生對課程及師生關係有較佳的滿意。整體而言，目前的課程設計，無法滿足非傳統學生多樣化的學習需求，學生對學習滿意度未能達到滿意的水準。

依據 Knowles（1976）的分析，成人學習者是自我導向的成熟個體，能自行釐

訂學習計畫，並對自己的學習負責。Penland (1977) 蒐集全美 1,501 個成人機率樣本，有超過 3/4 的成人，至少進行一項花費七小時以上的自我規劃之學習；平均計畫數為三項，平均花費 155.8 小時在規劃與指導學習進行的事項上（李素卿，1997）。East (1986) 提出學習可能有許多不同的過程，和可能發生在許多不同的情境中，此項性質對成人學習很重要，這可說明學習不是從學校畢業即結束，也不是受正規教育才是學習，自然社會的情境或由機構辦理的正式教學，都可以是成人學習的情境。

(二) 婦女學習需求相關研究

Hayes 與 Flannery (1996) 針對 14 篇有關婦女的研究進行分析後發現婦女的學習情況是非常複雜的，要從現有的研究中作個結論是非常困難的，他們仍試圖對婦女學習提出幾個新觀點：1、女性對自我的知覺和她們對當學生的經驗是相關的，但是根據她們發展階段的不同而有不同的表現；2、學習模式都與女性先前的經驗和學習偏好有關，並且會互相影響；3、提出對未來的建議，包括擴大我們對婦女的想像，探討除了性別因素外，不同社會經濟背景的人學習時有不同的考量；運用更多的資源支持縱貫性的研究，以瞭解世代的差異和社會環境變遷的影響。另外，婦女學習相關研究中較缺乏「性別分析」研究，沒有探討性別的不同所造成的影響，還有未對學習環境的安排和學習情境的情感反應作分析等等 (Hayes & Flannery, 1996)。

宋明順 (1984) 在文章中介紹了日本文部省所曾進行的「有關終生教育實施狀況的實態調查」，該項調查結果顯示，婦女所表示的學習意願以「與家庭及日常生活有關事項」最多，其次則為「藝術、工藝愛好有關事項」、「與知識學養有關事項」、「與體育運動有關事項」，最後才是「與職業有關事項」。另外，在 1976 年

日本總理府所舉辦的「有關婦女的輿論調查」，發現婦女學習的目的依序為增加生活樂趣、有助於解決日常生活的問題、充實知識增加教養、為未來就業準備、有助於目前職業、增進精神修養、增進健康等。在學習媒介的意願方面，以向老師個人學習最重要，其次為通過學習小組學習，參加婦女班、老人學校或婦女講座，參加專業性補習學校、與朋友有共同學習，透過電視、廣播或書籍自學進修，函授空中學校及大學進修部及職業訓練班等。王淑惠（1998）提出婦女的學習需求大多是以個人和家庭為出發點，逐漸向外延伸擴及到工作和社會的領域。事實上，現代的社會生活日趨複雜，個人已經不能獨立於社會之外生存，「家庭」、「工作」和「社會」之間的界線已經逐漸相互滲透。因此，對成年婦女來說，參與學習已經不是單一個因素的考量，而是融合了許多原因之後的決定。

至於婦女的學習情形，其實是與婦女的生活經驗息息相關的，我們若是同時對婦女的生活有一個整體性的認識，將學習需求放在一個適當的脈絡下來進行理解，那我們對婦女之所以有這樣的一個需求狀態，應該可以掌握一個比較完整的圖像，而不是流於片段式或過分抽象理論式的了解。蘇秀玉（1988）在其研究中提到臺北市成年婦女的學習研究內容有六項，依序分別為子女教養、家庭管理與保健、社會與政治、個人發展、職業進展及休閒娛樂與興趣。而楊純青（1990）在其論文中認為臺北地區職業婦女最需要的學習內容，依序為家庭生活、身心健康、社會生活、自我發展與實現、職業發展及休閒娛樂嗜好等方面；而學習需求的需要程度，會隨著教育程度、子女數、個人收入、工作類別而有不同。此外，邢小萍（1994）發現我國婦女希望繼續教育提供的學習內容主要為家庭管理及保健、個人發展及子女教育等三類。不同的年齡、婚姻狀況、教育程度、個人家庭收入及居住地區，對於成年婦女的學習需求會造成顯著的差異。

另外，王淑惠（1998）在《婦女與學習——以臺北市社區婦女人才訓練班為例》論文中研究結果歸納出三個分析焦點：1、婦女的學習需求具有多面向以及流動特

性。因此研究者將學習需求依其核心特質分成三類；社交型、求知型和貢獻社會型；2、婦女的學習特性可分為婦女的學習環境和學習型態。在學習環境方面，本訓練班的桌椅安排、場地選擇及位置區位等環境設備是不利於婦女學習的。在學習型態方面，本研究建構三種婦女的學習型態；沈默傾聽型、被動回應型和自主型，沈默傾聽型、被動回應型是婦女學習的特性，至於主動提問、挑戰老師的觀點則不多見；3、研究者分別從婦女的學習需求，學習環境和學習型態來探討如何提升婦女的教育參與，使其成為一個賦予權力的學習者。

再者，翟筱梅（2002）在其論文結論中指出，就學習需求的整體趨向而言，女性公務員以職業進展知能的學習為首要，其次依序為自我發展知能、家庭人際關係與子女教養知能、休閒生活與興趣嗜好知能、健康與運動知能、家庭生活管理知能和社會與政治知能之學習需求。最後，潘佳華（2002）運用半結構式的深度訪談法，並進行訪談內容資料整理、比較與分析，從認識論的觀點探討社區大學女性學員的學習經驗與自我實踐之關係，而此研究從女性經驗出發，將關注的焦點回歸到學習者主體，瞭解女性如何看待自己的學習經驗，重視其經驗對其學習及自我實踐的影響，期許能瞭解本土不同社會脈絡女性的認知方式，提供給成人教育者共同建構出適於女性心智發展的學習環境。

一般社會對於「社會參與學習」的主流價值觀：在於屬於女性的、家務的延伸，而非真正積極參與社會或是彰顯社會成就的一種表現。阮小芳（2001）在《在社區大學與婦女學習》論文中提到，女性學員來參與社區大學學習的動機與心態，基本上可分為以下4種類別，1、熱愛學習類：這類婦女對於學習有著狂熱的動機，對他們而言，學習是生命中相當重要的一部分，他代表了不跟生活脫節與自我的不斷提升；2、打發時間類：對這類女性而言，學習並不佔生命中太大的份量，他們以往大部分的精神多在孩子與老公還有家務的操持上，當孩子大了之後，突然多出來的剩餘時間便成為一件要花力氣去填補的事情；3、工具傾向類：這類的婦

女會來參與社區大學的學習，往往是生活當中遇到了具體的問題：例如人際關係、親子關係甚至是工作要求上的具體需求；4、社區領導類：這一類朋友大部分已經具備有社區組織的經驗。他們可能是社區媽媽讀書會的創辦人或領導人；可能是社區媽媽班的負責人；可能是社區發展協會的幹部。但普遍來說，除了第四類的女性較有自主性以及自信心之外，其他三類或多或少都呈現出學習信心不足的情況，他們普遍害怕評量，認為自己不會有好的表現。

Wheeler (1978) 對美國密西西比州鄉村女性教師學習與期望之研究發現，在年齡方面；年輕者傾向於修習獲得學士學位以上的課程，而臨屆退休者則對於修習學位方面的課程沒有興趣。在職業方面；發現參與繼續教育旨在增進專業知識，因此大多數人對有關的課程或有關改進教學方法的課程特別感到興趣，可見職業對個人學習需求與興趣有影響。在婚姻狀況方面；發現受試者婚姻狀況與學習需求及教育期望的總分呈負相關，即未婚者的學習需求與教育期望，較已婚者高。在子女數方面；發現子女數與女教師的學習需求與教育期望有負相關，子女愈多者，其學習需求與教育期望愈低。

不論是一般家庭主婦、重返工作崗位再度就業婦女或職業婦女，都因各自的需求，或社會補救、補償；更換職業的理由，必須參與繼續教育活動，以滿足其基本知識、高深知識或專業技能之追求。尤其對因配偶死亡、失去工作能力、失業或長期不在，婦女被迫放棄全職媽媽角色或家庭主婦角色與重返工作崗位，再度就業婦女來說，繼續接受教育與職業訓練，以為進入就業市場準備，更是推展婦女成人教育最重要的措施（林美和，1996）。

（三）婦女的繼續教育相關研究

所謂「婦女繼續教育」係指為成年婦女所辦理的各項繼續教育活動。根據聯合國教科文組織(UNESCO, 1979)出版的「成人教育名詞辭典」*Terminology of Adult Education* 一書的說法，婦女繼續教育是指家庭中的婦女，基於重回勞動市場，擴大生活選擇範圍，增進一個人或社會經驗而設計和安排的教育活動。除了一般性和職業性的課程外，尚強調有關婦女自我形象、角色改變和職業選擇輔導與諮商的活動和課程，以適應婦女的特殊需要。並提供適當學習機會，幫助個人發展有助於社會、國家的建設與發展(楊國賜, 1993)。

根據黃富順(1992)的歸納指出，婦女的繼續教育應具有下列幾項功能：

- 1、「均等」的功能：提供婦女繼續教育有助於消彌或減少兩性在教育機會上的差距。
- 2、「補教」的功能：可使過去處於教育不利地位的婦女，有再度接受教育之機會，以彌補過去之不足。
- 3、「充實」的功能：可增進婦女工作知能，改善工作能力，提升工作績效，或改善家庭管理，促進家庭發展。
- 4、「發展」的功能：可促使婦女瞭解自己、充實自己、朝向自我發展、自我實現的目標。

邢小萍(1994)在其論文研究結論提到，目前有 1/3 的成年婦女希望參加繼續教育，已達相當比例。成年婦女參加繼續教育的主要目的，多數是為了提高家庭生活情趣及滿足求知慾，而成年婦女參加繼續教育時，最需要的相關服務是：1、圖書資料提供；2、交通接送服務；3、職業介紹。18-24 歲的婦女尚需「職業介紹」，25-34 歲的婦女則極需「幼兒照顧」。另外電視、報章雜誌廣告及工作單位是成年婦女獲得繼續教育活動訊息的主要管道。而在建議的部分，研究者認為：應針對不同之職業進修需求，提供最適當的學習安排；民間社團及社教機構可考慮針對其不同教育對象，加強提供家政、語文、或商業及管理方面的職業進修課程；各

縣市的文化中心或圖書館可考慮附設已婚婦女職業訊息中心，為有就業或轉業需求之已婚婦女，提供有效的社會資源；政府有關單位可考慮為低教育程度者，多開辦可在其家裡自行學習的職業進修課程。

林瑩昭(1995)認為由於教育普及，女性受教育比例升高，促使女性意識覺醒，使他們不願再依附男性，而要爭取一個完整人格，做真正的自己，而所扮演的角色也已逐漸從傳統的家庭主婦延伸到工商界的各行各業中，更不斷憑真才實學進入政府機關中做事，而當接觸到家庭以外的工作時，各種刺激和回饋，促使他們自覺到婦女再受教育的必須性，於是各種婦女教育團體如雨後春筍般應運而起。而近年來婦女教育更在社會上蔚為一股難以抗拒的風氣，將女性視野帶向更廣闊的天空，更高的性靈境界，簡表說明如表 2-3。

表 2-3 婦女再教育需求模式

類別	重心	需求	目的	手段
職業婦女	工作	在職進修	學位、升遷、好工作機會、自我實現	成人教育
	家庭	科學管理	專門知識	成人教育
家庭主婦	家庭	再教育	工作技能、自我肯定、增加知識、尋找再工作機會提升水準	成人教育

資料來源：整理自林瑩昭(1995)成人繼續教育—婦女教育

三、職業婦女與學習之相關研究

此段先從職業婦女的學習來作探討，其次再從職業婦女的學習阻礙與其相關議題來作瞭解。

(一) 職業婦女的學習相關研究

李文伶(1990)使用文獻探討與分析及問卷調查等方法進行，對於已婚婦女職業進修教育之需求情形進行研究，依據研究目的與研究發現，獲致主要的結論與建議包括：目前我國有 1/3 的已婚婦女希望參加職業進修教育，而其參加之主要目的多為增進現在工作技能；已婚婦女希望職業進修的學習內容，主要包括家政、語文及商業和管理等三類；民間社團、自己家裡及社教機構，是我國已婚婦女職業進修的適當地點；而他們喜歡利用星期假日、非假日晚間、及寒暑假參加進修；另外 2/3 希望職業進修能提供畢業學分或結業證書。近年來為了因應家庭支出的開銷，以及婦女本身教育程度的提高，導致有越來越多的婦女想要學習有關參與就業市場的知識和技能，因此職業進修教育需求增多。

王麗容(1993)認為二度就業需求也逐漸受到婦女青睞。閔秀芳(2000)在針對在職碩士專班已婚婦女學生的研究發現，其參與回流學習的動機與家庭角色因素有關，包括：1、責任減輕而彌補遺憾；2、符合角色期待；3、取得碩士文憑；4、來自男性的壓力；5、自我實現。發現其動機多是性別角色期待的延伸，且常常是以家庭角色大於個人成長的需求。

(二) 職業婦女的學習阻礙相關研究

至於職業婦女的學習阻礙，羅寶鳳(1993)在其論文中認為職業婦女就業的關係，直接面臨了生計發展的問題。在顧及婚姻、子女、家庭與個人發展的情形下，婦女在一生中可能會有轉換工作地點、改變工作性質、轉業或職務晉升等等的抉擇，而與男性不同的是，婦女在工作發展的過程中，家庭和子女常常成為一

種阻礙，多重角色的壓力，使婦女無法專心的投入工作，發展自我。另外，林詠慧（2001）在其論文中認為中年時期的職業婦女，生活上的成就往往可從先生與小孩或與其他重要他人之間的關係行為上觀察的到，工作與家庭的衝突挫折感減低，在自我認知增強的同時，尤其是孩子若是也離開自己的身邊，往往會再創造新的身份認定或是尋找一個新的生命目的。中年女性在生理上可能會出現更年期的症狀，如失眠或盜汗，或是生活中的重大事件，如年老父母生病等，都有可能造成在學習過程中的一個阻礙；不過此時的中年女性有的會因喪失母職或妻職的角色覺得失去自我，但也有的會建立新的目標或是能力，以促進自我實現。

劉謹雯（2003）發覺整個生命脈絡從自己的學前期、在學期、工作期、成家育兒期、照顧家庭子女期、空巢期到最後的老年期，在社會之多元變遷下，不同的角色扮演常是重疊的，所以女性在學習的過程當中，雖有教育水準越高者其學習參與意願越高的趨勢，但相對的家庭與工作所帶給女性學習的阻礙也未減輕過。相對的由這樣的生命脈絡中去看，一個女性的成長，是相當耐人尋味的，一個女性在不同階段中所被賦予的意義價值不同，但是會互相影響牽絆的。

其他相關議題如單小琳（1996）在《女性生活空間》一書中發現，雙生涯家庭之家事分工、育兒及親子關係研究之發現，有幾項重點如下：1、職業婦女具有角色負荷過重及角色衝突和時間衝突之壓力：這種既希望在工作上獲得肯定，又怕無法扮演稱職母親的矛盾衝突，造成生理、心理及角色、時間上的壓力；2、最常協助職業婦女的人是丈夫：角色一旦改變時，在一般人的觀念裡，還是顯得無法完全接受、認同。不過，即使如此，在家庭分工上，能幫女性忙的還是先生；3、職業婦女仍把家庭責任放第一，對職業前途自我限制：職業婦女若心甘情願以家庭為重，必定會限制自己在工作上的發展，一經選擇後，就不要抱憾，才能樂在其中；4、職業婦女之小孩較獨立，尤其對女孩影響大；5、在探討生活滿意和事業的關係時，婚姻態度則是重要的調和變項：婚姻態度滿意者其生活也滿

意，且職業婦女在生活滿意上與家庭主婦無差異（楊碧雲等編撰，1996）。

臺美光（2003）在其論文文獻中提到女性在中年轉換期的同時，也是一個重新定位的開始，面臨孩子成長離家的空巢期，有時會感到的是更多的自由，而開始找尋自己的目標前進；在工作或生活上因有不滿意感的產生，而會試著去轉換工作跑道或是重返校園，在一個從容的情況下，重新去定義自我的價值與信念。

根據上述，從婦女的生命週期與發展到婦女與學習，最後再到職業婦女的學習與阻礙的探討，每一階段的學習都有不同的學習內容，而婦女的學習又有許多不同複雜的因素，但是重點都是在家庭與工作，因此，了解婦女的學習重點，才能夠開相關的研習課程，來滿足婦女與職業婦女需習上的需求。



第二節 婦女與公共圖書館之相關研究

本節分別針對公共圖書館使用者之相關研究與婦女使用公共圖書館的相關研究來做分析。

一、公共圖書館使用者之相關研究

回顧國內的圖書資訊學文獻與公共圖書館使用者相關研究數量不多，苗慧芬（1980）的使用者研究偏重於使用情形和滿意度調查，他的研究主要是對於公共圖書館的館舍環境、館藏數量、館藏品質、館員服務、便民措施等 5 個項目進行滿意度調查。而葉乃靜（1995）對於臺北市立圖書館稻香分館的使用者進行調查，此研究採用質性的方法，以參與觀察和深入訪談法來進行，觀察並記錄下經常使用稻香分館讀者的行為，選出 120 位讀者為受訪對象，研究結果發現民眾使用公共圖書館的原因包含有休閒、充實自我、問題導向的使用、更瞭解某些事情、帶小孩來看書、幫人借書、省錢或省空間、準備功課或考試、完成自己想做的事情、跳脫情境、避免孤單、調劑身心、排解情緒以及避免與社會脫節。另外 1996 年更在公共圖書館使用者閱讀行為之研究中，認為公共圖書館使用者借閱圖書資料動機有：1、幫小孩借書；2、休閒、打發時間；3、增加知識；4、滿足興趣；5、獲得資訊；6、生活學習；7、滿足工作上的需求。

近期的研究中，陳麗君（2001）為臺北市立圖書館進行九十年第一次的讀者滿意度調查。該調查以問卷方式，蒐集讀者對館舍環境、服務提供及服務品質之滿意態度，運用滿意指向及滿意程度來檢視圖書館之服務是否符合讀者的需求。文中記錄讀者滿意度調查作業的過程、方法並探究調查結果，除說明臺北市立圖書館讀者滿意現況外，更進一步指出應積極改善的服務項目，提供閱覽單位改善

業務參考。

而程良雄(1999)在《公共圖書館讀者資訊需求與資訊尋求行為之研究》這項計畫中，以問卷調查的方式，分別就台灣地區北、中、南、東部與離島等五個地區的文化中心圖書館與鄉鎮圖書館的成人與兒童使用者資訊需求、資訊尋求行為、圖書館使用情形與對圖書館的態度等進行研究，以改進圖書館服務，並希望藉此研究建立一公共圖書館掌握使用者需求的模式，建立相關調查模式、問卷及分析方法，提供其它圖書館調查分析之參考，而研究發現為：1.在受訪者基本特徵：公共圖書館的使用者，成人受訪者以女性，25-40歲之間、大專院校畢業的學生或公教人員，而且平均一週至兩週使用圖書館一次的使用者居多；2.受訪者資訊使用行為與活動：成人受訪者最常從事的資訊活動是閱讀書報，其次是休閒、工作與求學；最常碰到需要找資料的情境是有關就業上的問題，而且有超過半數的受訪者會到圖書館來找尋解答；3.受訪者使用圖書館的情形：多數成人受訪者的圖書館利用特質為最常閱讀書報、雜誌、視聽資料、以及借還書，最不常使用圖書館內的光碟網路以及向圖書館請教如何使用圖書館，另外成人受訪者在圖書館找尋資料的方法大多是直接到書架上瀏覽。

蘇媛(2005)在《了解公共圖書館的使用者與非使用者》文獻中提到，隨著使用者為中心服務哲學理念的影響，公共圖書館的主管們逐漸將焦點由機構導向轉而放在圖書館使用者與使用需求上，致力於了解使用者與非使用者的差異，使用與不使用圖書館的原因，並且由非使用者中找出潛在的使用者，進而對於圖書館的推廣與行銷研究規劃有所助益。而劉宏亮(2006)，以板橋地區居民為例，使用文獻分析及深度訪談為蒐集資料的方法，進行圖書館非使用者的研究，研究對象為超過20歲的成年人，發現過去圖書館學相關的文獻中，主要的研究對象大多集中在圖書館使用者身上，國外與非使用者相關之研究並不多見，國內更無單獨針對圖書館非使用者之實徵研究，所以研究者建議，繼續探索其他類型圖書館

非使用者、加強失聯之讀者之研究、進行圖書館「愛用者」讀者之研究、運用網路科技擴大使用或非使用調查。

國外的相關研究部份，1972 年進行的蓋洛普調查 (Gallup survey)，針對全美 16 州公共圖書館及美國圖書館學會，進行公共圖書館在成人心目中所扮演的角色之瞭解。調查發現只有少數的成人使用公共圖書館，使用者及非使用者對圖書館的態度，通常都是喜歡的；教育程度較高的白領階級、專業人員、或較年輕者是公共圖書館的常客，他們多半將圖書借閱服務視為是圖書館的主要功能，以借閱小說為主。也就是說，在成人心中，公共圖書館的主要功能是休閒，除了小說以外，自己買書或向朋友借書的情形，多於向圖書館借閱；調查者最常提及不使用公共圖書館的原因包括，沒興趣、沒時間、距離太遠、不方便等 (Ebrhart, 1976)。

Zweizig 與 Dervin (1977) 對於 Berelson 研究之後 30 年的公共圖書館使用者研究結果進行歸納整理，得到的結論是約 20-25% 的成年人至少每個月使用圖書館一次，與 1948 年比較，在比例上增長很多。而他們更將 16 個相關研究報告進行分析之後發現，對於高度與輕度圖書館使用者來說，與圖書館的距離與造訪圖書館的頻率並無相關性，不過距離問題卻會限制中度使用者造訪圖書館的次數，同時圖書館使用與居住時間長短、是否住在市區等皆有正面的相關性。近期 Schepck (1994) 根據美國教育部教育統計中心所做的 1991 年全國民眾教育調查研究結果與 1948 年的調查結果相比較，公共圖書館的使用情形在過去的五十年增長迅速，1991 年的調查發現 53% 的成年使用者在過去一年曾使用圖書館，幾乎是 1948 年的三倍，這也顯示出過去數十年來公共圖書館在擴展顧客族群庫上的成功表現。

1979 年新紐奧良公共圖書館 (The New Orleans Public Library) 做了一次使

用者需求評估研究，以電話訪問 12 歲以上的使用者及非使用者 1,046 人，瞭解其使用圖書館的頻率及類型（總館或分館）、喜歡獲得資訊的型式（口頭、書面或電話）、所感興趣的主題、對總館及分館資源使用的狀況、最後並指引未來發展的方向。D'Elia 在（1980）根據所開發的圖書館使用者行為觀念模式，認為非使用者族群可以進一步區分為核心非使用者與潛在使用者，核心非使用者是指不使用圖書館，又傾向於不愛閱讀，且不參與文化、社區或成人教育活動者，潛在使用者是指只是覺得去圖書館不方便的圖書館非使用者，所以只要能夠讓其了解到圖書館的可及性與重要性，潛在使用者將是公共圖書館的未來市場。

Lange（1986）以電話訪問了 706 位民眾，其中 543 位同意接受訪談，作者試圖找出可以區分使用者與非使用者的變數，並瞭解圖書館使用情形，其使用圖書館的本質，使用者與非使用者之間的差異，使用者彼此之間有何不同等；作者將圖書館使用的行為分成五種，1、與孩童相關的使用；2、放鬆心情；3、圖書館資料服務的使用；4、借書及檢索資訊；5、空間或設備的使用。

Whittaker（1993）指出使用者能夠讓圖書館及其服務活躍起來。他更舉出印度圖書館學家阮甘納桑（S.R.Ranganathan）所倡導圖書館五律（Five Laws of Library Science），並且對於其中前三律加以印證，而依資料使用之情形將使用者分為四類，每類之下又細分為兩小類，如一般的讀者、專門主題讀者、特殊的讀者、非閱讀使用者。而有些非使用者可能已經在使用圖書館的服務了，例如：閱讀家人在圖書館所借閱之圖書、以前曾經使用過圖書館、或因目前圖書館的環境與設備的不便、而可稱為旁觀者的使用者，還有陪家人或朋友到圖書館而未使用者、或隨著團體到圖書館參觀的群眾。

二、婦女使用公共圖書館的相關研究

林美和(1980)在我國成人學習需求研究的文獻認為公共圖書館的服務對象十分廣泛，從零歲至終身，從小孩至老人，從國人至外籍人士，雖然服務對象眾多，婦女是其中較少受到重視，而公共圖書館未來應努力開發的服務對象之一。

近年來婦女意識逐漸抬頭及就業市場的參與，成為終身學習對象的主流，許多婦女服務課程的開設其目標有六：1、提升婦女教育程度；2、喚醒婦女自我意識；3、增進婦女社會參與能力；4、推展婦女就業空間；5、充實婦女生活新知與精神內涵；6、提供弱勢婦女的特殊教育機會，因此婦女服務是公共圖書館值得開發的族群。

吳政叡(2003)在公共圖書館使用者研究結果發現女性使用者的比例遠高於男性；82.07%的使用者會上網找資料來尋求解答；45.2%的使用者每週至少來圖書館1次；八成的使用者主要依賴住家附近的公共圖書館；請求館員協助找尋資料的數據偏低；九成以上的使用者希望公共圖書館提供電腦和網路相關設備。再者，蔡幸珮(2004)在其論文中以問卷調查、量化分析的方式，瞭解具有不同特質的臺北市立圖書館成人讀者的使用動機，並將研究結果作為公共圖書館規劃及設計讀者服務之參考，而研究目的與問題為：1、臺北市立圖書館總館成人讀者之使用動機為何；2、以性別為主變項，其它變項如年齡、學歷與職業等做交叉比較，分析具有不同特質之臺北市立圖書館成人讀者的使用動機在性別上有何差異？以及不同的性別、年齡、學歷與職業對於讀者的使用動機有何影響？此研究根據705份有效問卷予以分析，結果發現：女性較男性讀者願意花費較多的時間上圖書館以及有較活躍的借閱行為，而女性讀者樣本較男性肯定公共圖書館的存在對其本身的價值，以及較男性更認同公共圖書館為其提供知識的泉源，並較能滿足其需求。

在國外相關文獻方面，Degruyter(1983)的早期大型研究為 1948 年 Michigan 大學調查研究中心所做的全國性公共圖書館使用調查，由報告中得知約 10%的成年人與 33%兒童至少每個月使用圖書館一次，使用者族群較傾向於是年輕、受過良好教育、中產階級、單身的女性白種人，此研究亦發現喜愛買書的人也傾向於會使用圖書館，不過多數的讀者並不會將公共圖書視為一種獲取資訊的來源。

Glenn (1991) 在其文章的研究結果中顯示，女性讀者較男性更想使用圖書館的目的為作消遣性閱讀或為了學校、教堂或派對活動而使用圖書館；男性讀者較女性讀者更想使用圖書館的目的為生意或工作。女性讀者雖然較常向館員詢問問題，但男性讀者卻較女性更常使用參考資料，另外，女性讀者較男性更常借書給別人，特別是為了家中的孩子。而 Hudson (2000) 的一份調查研究顯示，公共圖書館，尤其是分館有 2/3 的使用者是女性約 64%，因為館藏的政策大部份集中在小說作品，婦女是借小說的最大來源，因此婦女其實是公共圖書館一個很大的族群，而男性在公共圖書館反而是一個弱勢的族群，因為館藏的政策較不利於男性。另外，挪威公共及學校圖書館理事會 (Norwegian State Directorate for Public and School Libraries) 在 1988 年的研究顯示結果，女性較男性喜愛借小說，而男性則較女性喜愛看報紙與雜誌，而在資料的搜尋過程中，女性較男性喜歡詢問館員 (Granheim, 1990)。

綜合以上文獻分析，國內外公共圖書館使用者之相關研究數量較多，而婦女使用公共圖書館的相關研究相對上就很少，雖然許多公共圖書館使用者研究中女性使用者高於男性使用者的現象很早就被注意到了，婦女讀者的資訊需求始終不受重視，Geraldine (1995) 認為其原因在於較積極從事研究的學術圖書館認為此議題不符合其學術標準，而公共圖書館館員則是不被期望要從事學術研究。但近幾年以來對於婦女使用公共圖書館漸漸的較為受重視，也希望國內的圖書館當局能增加及推廣有關婦女的服務，及其學術上的研究。

第三節 公共圖書館與終身學習之相關研究

本節分別以公共圖書館在終身學習社會功能與角色、公共圖書館利用教育與終身學習、公共圖書館支援終身學習的相關議題來作研究分析。

一、公共圖書館在終身學習社會的功能與角色

隨著終身學習概念的普及與發展，自 1980 年代以來，即有許多學者強調，教育機會應不僅存在於學校這樣的傳統學習機構中，而應延伸到家庭、職場、圖書館、美術館與科學中心等。圖書館在學習社會中應扮演更積極的角色並發揮促進民眾學習的功能。學習社會的理想能否實現，圖書館具有顯著的影響力。圖書館提供更多的機會與選擇以促進個人從事終身學習，同時協助個人發掘、評鑑、運用資訊，並進而培養個人具有判斷知識品質的能力。在資訊爆炸的時代，圖書館不應僅是供人借閱圖書的地方，而應成為資訊與知識交流、服務的中心，創造更多終身學習的機會，並發展個人從事學習的能力，以提升人類的生活品質（吳明烈，2004）。

在終身學習社會之中，公共圖書館必須積極參與終身教育的行列，一方面在角色上依據讀者生涯發展的需要，適時扮演閱讀指導、圖書館利用教育和為獨立學習者服務等角色；另一方面在功能上發揮典藏相關文獻、提供學習資訊、推廣讀者服務、整合學習資源和實施遠距教學等基本功能。在個體發展的各個階段，圖書館都可扮演終身學習促進者的角色，以協助讀者樂於終身學習（林勝義，1995）。

當前世界先進國家都以達成學習型社會為努力的目標。在邁向學習型社會的過程中，圖書館服務要有新的使命，必須更積極創新，以結合各種資訊媒體與電腦科技及主動整合所有學習資源，並協助各年齡層民眾充分運用圖書館服務，提供完備多元的學習機會及無障礙的終身學習環境（曾淑賢，2003）。

終身學習的理念尚未普及前，學校的正規教育一直被認為是惟一且最好的學習管道。然而在社會變遷迅速的多元化社會，實在需要多元化的學習管道，才能符合時代潮流。林美和教授認為目前國內成人可循以下三種管道進行自我的繼續教育（林美和，1992）：

- 1、各級補習及進修學校系統。
- 2、短期進修系統：由各有關機關或短期補習班等辦理的研習班、研討會、訓練班、專題講座、參觀展示等教育活動。
- 3、傳播媒體系統：由電視頻道、廣播電台、報紙、書刊、影片、錄音（影）帶等…。傳播媒體提供的教育活動節目及專業知識。

上述三種學習管道與圖書館的功能密切相關，因為各級補習及進修學校系統，必須有圖書館的豐富資源作為教師教學及學生學習時的支援；再以圖書館負有教育讀者的功能來看，由圖書館針對不同讀者的需求，提供多樣化的教育活動，亦即短期的進修，加上圖書館館藏有豐富的媒體資料，自是自我充實的絕佳方式。換言之，圖書館以其資源、設備及服務，應是一種最便捷、省錢、省時與省力的一種學習管道。

曾淑賢（2003）認為現代公共圖書館的功能有四項，包括教育民眾、傳佈資訊、保存文化及倡導休閒，在其服務社區中，扮演教育中心、資訊中心、文化中心及休閒中心的角色，部分大型公共圖書館建館歷史久遠，設備完善、館藏豐富，並配置具有學科專長的圖書館人員提供專業諮詢服務，亦扮演研究中心的角色。此外，在社區缺乏集會及藝文活動空間的圖書館，通常亦擔負社區中心的角

色。另外，林勝義（1995）覺得各種類型的圖書館，各有其特定的功能。但一般而言，圖書館的基本功能乃在保存文化、提供資訊、教育讀者、倡導休閒。在終身學習的社會中，這些功能可以稍作調整，擇要發展，以利讀者終身學習。以下從橫斷面略述之：

- 1、典藏相關文獻：終身學習的先決條件，需要準備適當的教材或學習資料。這些教材或資料，除了自費購買之外，大多可以在圖書館查尋、檢索、複印或借閱。
- 2、提供學習資訊：終身學習貴在學習者具有自我學習的動機和動力，這種動機的啟發和動力的維續，固然可以從正式的學校教育過程中獲得，但是作為教育性機構的圖書館，責無旁貸也可經由各種學習資訊及資料的提供，啟動讀者學習的自發性和自主性。
- 3、推展讀者服務：本質上，終身學習乃在「學習如何學習」。在這方面，圖書館除了加強諮詢服務，協助讀者充分利用館藏，尚可審視實際需要，舉辦新書發表會、讀書會、線上檢索比賽、資訊查尋研習、書目指導、專題演講等推廣服務資訊，自我學習和自我成長。
- 4、整合學習資源：終身學習不僅強調個體一生學習的縱向連貫，而且重視各種學習機會的水平整合，從而形成一種整合性的學習活動。是以，圖書館在提供學習資源或教育讀者之時，亦必考量整合性資源的提供。
- 5、實施遠距教學：除了整合性學習之外，終身學習也注意到利用資源的方便性和可近性，以便就近取材，隨時學習。

在文章的最後，作者強調圖書館的基本功能，乃在盡其所能幫助讀者學習，使每一個使用圖書館的讀者，都能樂於不斷的終身學習。

聯合國教科文組織在 1994 年所發表的公共圖書館宣言（UNESCO Public Library Manifesto）明確指出，公共圖書館是通往知識的地方門戶，並為個人與社會團體提供了終身學習、自主決定及文化發展的基礎環境。而資訊、識字、教

育以及文化乃是公共圖書館的核心功能與任務，涉及以下各要項（UNESCO，1994）：

- 1、從小培養並增強兒童的閱讀習慣。
- 2、支持個人自我教育以及各層級的正規教育活動。
- 3、提供個人創造力發展的機會。
- 4、增強兒童與青少年的想像力與創造力。
- 5、促進對文化財產、藝術鑑賞、科學成就與創新的重視。
- 6、提供各種表演藝術有文化表現的機會。
- 7、促進文化間的對話以及文化多樣性。
- 8、支持口語傳統。
- 9、促進民眾獲得各種社區資訊。
- 10、提供地方企業、社團以及利益團體適當的資訊。
- 11、增進資訊與電腦能力的發展。
- 12、支持並參與為各種年齡層所提供的識字活動與方案。

承如上面第二條顯示公共圖書館是一個自我教育的一個場所，並可以協助提升創造力與想像力，另外，社區的民眾也可以透過公共圖書館學習電腦與語文的相關素養，促進社區與民眾一個交流進步成長的空間。

美國的 Stripling（1992）認為圖書館在終生學習體系上的角色至少包括六大方面：

- 1、協助入學前兒童具備學習的基本能力與興趣：根據研究，兒童的智能發展百分之五十在四歲前完成，因此學齡前的兒童教育需要提昇品質。不論是公共社區或學校圖書館均應提供各種活動、服務、資訊，以增進學前兒童獲得語文與閱讀的先備知能。
- 2、協助中小學生增進學習能力與興趣：學校可與公共圖書館合作提供特別活動，協助各種學習困難學生。

- 3、協助學生具備公民修養、繼續學習及就業能力：由於資訊爆炸，知識快速的過時且數量幾年即倍增的情況下，學生無法記憶任何學科的所有知識，因此必須發展學生思考及獨立學習的能力。
- 4、加強國民科學、數學及文化素質：圖書館常扮演一種獨特的角色，作為溝通各種學科知識的橋樑，特別是協助學生運用科學及數學的概念於其他學科上。
- 5、促進所有國民具備基本知能以承擔經濟及公民責任：無論不識字或功能性文盲大多數均不在學校系統中，絕對有賴圖書館的服務，提供他們識字機會和增進生活基本知能，才能成為終生學習者。
- 6、提供社區服務、增進和諧與利於學習的環境：圖書館提供學習資訊的服務以滿足求知慾，包括很多有關防治藥物濫用及社會暴力的知識；由於每個人都

有自尊，與其以告誡無效不如提供資訊自己接受來得好。

從以上國內外的文獻發現公共圖書館在終身學習社會中的功能與角色，非常

多樣化，並且普遍受到國內外學者的討論與肯定。

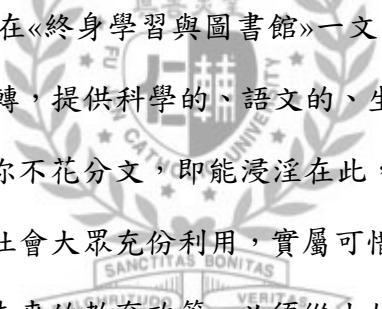
二、公共圖書館利用教育與終身學習

曾雪娥（1995）認為教育文獻中所使用的概念，例如成人教育、終身教育、永續教育（Permanent Education）、回流教育（Recurrent Education）、繼續教育等名詞，經常相互使用，與終身學習是同義詞，同時應對象、功能的不同，尚且規畫有婦女教育、老人教育、紳士教育或是補校進修、職訓、空專、社區、推廣等教育活動都是終身學習的範圍，現階段已受到重視而如火如荼的展開了。

終身教育是未來教育革新的主要觀念和指導原則，是廿一世紀教育發展的特色，如何導引全人、全民終身學習的認知、情意與技能目標之達成，端賴圖書館利用教育的力量，藉著循序漸進的教導，讓圖書資訊伴隨著人們從兒童、青少年

以至於成人、老年等階段的成長歷程而輔助其自我終身學習。

詹棟樑(1996)在《終身學習與圖書館利用教育》一文中提到圖書館既為文化寶藏，那就應該多加利用，否則圖書館就沒有辦法達到教育的目的。現今我國每一個鄉鎮都有圖書館，可以說：圖書館已經進入社區，成為社區社會資源的一部分。因此個人的終身學習就應該多利用圖書館，以達到吸收知識與經驗的目的，這種情形和權益就可在社區中容易享受到。而師宗遠(1996)在其文章中寫到多少年來或教學或研究利用圖書館解決了不少問題，圖書館的設備也幫了不少忙；圖書館收藏的圖與書都很豐富，大部分基本資料都能夠在館內的藏書中找到。可是最主要的乃是如何誘導學生養成利用圖書館的正確習慣。



另外，李慧娟(1996)在《終身學習與圖書館》一文中認為，圖書館縱貫古今，跟著時代的巨輪不停的運轉，提供科學的、語文的、生活休閒的、政治的、商業的，任何領域的知識，讓你不花分文，即能浸淫在此，改造自己，創造自己。然而，今日圖書館卻未能被社會大眾充份利用，實屬可惜；顯示圖書館利用教育未能普及實施於社會大眾，未來的教育政策，必須從小加強圖書館利用教育，使得圖書館能發揮最大的功用。

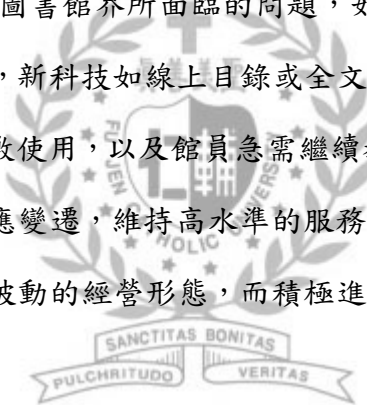
林麗娟(2004)在《數位學習與圖書館之投入》一文提到，隨著教育改革與終身學習的推動，未來無論是正規課程與非正規課程之實施，與科技相結合成為必然之趨勢。積極推展數位學習，建立網路學習環境，並充分利用圖書館與社會資源，以增進人們多元化的學習機會應是未來各界教育訓練的重要管道，圖書館參與數位學習可以多種途徑投入，其中包括以數位學習的課程規劃圖書館利用的學習，而圖書館的角色在整個科技化創新學習的轉變過程扮演不可或缺的角色。隨著教學環境，圖書館也經歷不同角色的轉變。而人們在數位學習的環境中，積極培養資訊擷取、應用與分析的能力，進而擴展批判思考、創造思考、問題解決、

溝通合作與終身學習的能力，成為各個層級教育訓練的重點，婦女若能加以運用，相信對於自我的提升有相當大的幫助。

Lancaster (1997) 曾就使用者滿意的角度判斷，分析影響圖書館服務成效的因素，發現系統的查檢能力、使用圖書館的經驗、是否接受利用指導等因素，都是影響使用者到圖書館參加活動的一個重要關鍵。

三、公共圖書館支援終身學習的相關議題

1970 年代以來，美國圖書館界所面臨的問題，如服務內容與項目擴大，館藏資料與媒體數量的劇增，新科技如線上目錄或全文檢索的應用，使得圖書館員工作量增加，館舍空間不敷使用，以及館員急需繼續教育的機會以充實新知識技能。因此，圖書館為了因應變遷，維持高水準的服務，滿足讀者的需要，必須改弦更張，改變過去保守、被動的經營形態，而積極進取、主動出擊，並在經營管理方面尋求新的途徑。



1990 年代以來，為因應經濟困境，更多圖書館採用策略規劃。在圖書館的應用方面，策略規劃過程包括任務宣言、目的、目標、交替方案、策略、政策和資源分配的應用與評估。策略規劃雖然是「由上而下」的規劃程序，但是由機構的全體員工參與；過程是繼續不斷而時加修訂的；有效的策略規劃通常以三年五年為期；所規劃的不是圖書館的日常作業，而是圖書館之經營意向，以作為分析未來良機或隱憂的規劃過程，公共圖書館必須先瞭解其本身特徵，發展基於公共圖書館特長之策略，策略才能充分發揮效果（盧秀菊，1995）。

而美國圖書館協會為了協助各公共圖書館進行規劃工作，隨著時代管理潮流

演變，先後提出多種規劃工作的參考資料，作為公共圖書館整體規劃與評估服務成效之參考手冊，包括：1、公共圖書館之規劃程序 (A Planning Process for Public Libraries,1980)；2、公共圖書館服務成效評估 (Output Measures for Public Libraries)；3、公共圖書館服務成效評估 (Output Measures for Public Libraries,2nd ed,1987)；4、公共圖書館規劃與角色確定 (Planning and Role Setting for Public Libraries: A Manual of Options and Procedures,1987) (盧秀菊，1995)。策略規劃是一種長期的計畫，需要審慎的評估，而以上這些手冊提出基本、中度、完備三層次的規劃程序，以供圖書館在規劃終身學習時的參考。

陳仲彥 (1995) 在一項研討會中提出如何協助成人學習是公共圖書館對建構終身學習社會最直接、最有貢獻的方式，為達成此一使命，需有相當條件的配合，茲分述如下：

- 1、確立各級公共圖書館辦理成人教育活動之功能與目標：各級之規模、組織、經費等等大有差異，無法相提並論。
- 2、建設鄉鎮市立圖書館為最基層之成人學習中心：唯有分散在各地區的鄉鎮市立圖書館才能真正做到深入民間，配合當地特性的要求。
- 3、改變公共圖書館之組織型態與架構：有關公共圖書館之人員編制、經費等即應依其所服務地區之人口數的不同，就實際需要，仿照國小、國中或高中之編制方式制定。
- 4、編印公共圖書館成人教育活動工作手冊或成人學習手冊：針對各級公共圖書館辦理成人教育活動之需要，亦應編印有關之手冊。
- 5、建立社會教育機構資訊網路：教育部規畫之「E-mail 至中學」計畫，將促使全國各級學校連上臺灣學術網路及國際學術網路，享受網路資源的便利。
- 6、推動圖書館自動化作業：為減輕館員們之工作負擔，有必要全面性推動圖書館自動化作業，其節省下來之人力、時間可用之於協助成人學習，並提昇服務品質。

- 7、建立公共圖書館服務系統：各級公共圖書館除應收集當地各項有關之資訊外，還應透過網路的聯繫，構成地區性及全國性之公共圖書館網路查詢系統，以滿足自我學習者獲取資訊之需求。
- 8、提供館際合作促進資源共享：由於資訊爆炸，任何一圖書館均無法獨力收全所有之出版品。
- 9、調整圖書館內部設施：公共圖書館除應爭取經費改善館舍與設備之外，亦應針對成人學習者之需要調整空間之使用方式。
- 10、改進經營策略：結合社會資源，重視行銷與宣傳，以改變一般人對公共圖書館的觀感，使民眾都能很自然的、直覺反應的認為公共圖書館是終生學習的學習資源中心。
- 11、調查當地民眾需要，掌握核心讀者特性：公共圖書館，必須詳細察考當地民眾之實際需求與特性，以做為進一步規劃各項成人教育活動或提供成人學習服務時之參考。
- 12、建立服務地區之各類資料檔：各公共圖書館應收集、建立服務區內公、私立機關、團體、學術界、學校、社區等有關之資料檔案，除可供做一般民眾之檢索查詢外，亦可做為協助成人學習者尋求支援時之參考。
- 13、配合空大教學，充實館藏，供民眾參考研究：現今空中大學雖於臺灣地區各地設置十餘所學習指導中心，然而並沒有真正之資料收藏可供學生參閱使用。
- 14、運用社會資源，與各級學校合作：可商請各級學校各學科專長的教師，定期赴各公共圖書館輔導成人讀者擬定閱讀計畫。
- 15、倡導讀書會，組織圖書館之友會：公共圖書館可成立例如讀書會或圖書館之友會的團體，或舉辦如臺北市立圖書館之「每月一書」的活動。

吳明烈（2004）認為成功的終身學習策略，往往是一種群策群力的過程，因而，有必要發展機構間的合作夥伴關係，藉由人力資源與物力資源的整合，以及

發展多向互動的學習網路，進而提升終身學習的質量。就此言之，公共圖書館應積極尋找合作夥伴，建立策略聯盟關係。擴展策略聯盟夥伴，除了國內外圖書館間的合作關係之建立外，亦宜擴及到學校、社區團體、企業、社教機構以及一切相關機構，透過資源整合與應用，形成一個完善的終身學習網絡，進而為社會大眾廣開學習機會之門。近年來各國所推動的成人學習週或終身學習節活動，即重視繼續教育機構間的合作夥伴關係之建立。

紀筱儀（2006）認為近幾年來，各式各樣的學習機構，在台灣社會蓬勃發展，這樣的現象看似對於一個「學習社會」的形成有益無害，然而，這些會不會其實只是琳瑯滿目下的迷炫假象？應該透過怎樣的終身教育機構，最可以達到鼓勵職業婦女自發學習的目的。蔡家承（2004）在博士論文中發現社區大學主要的策略聯盟對象有 84.85% 為圖書館，在策略聯盟中排名第二，可見圖書館是支援終身學習的一個最佳場所，應善加規劃及使用。

陳麗君（1995）在《公共圖書館推廣服務與終生學習—以台北市立圖書館為例》一文中提到，何種學習的方式對自己最為有用，最能符合自己的情況，需要考慮到個人的嗜好、時間及空間的因素。有人善於閱讀；有人偏好討論；有人精於練習；有人喜好觀看視聽資料、聽講或接受他人教導。一般而言，最常用的方法是自行閱讀印刷品、觀看視聽教材及觀察等；其次為與別人商談、請教、聽講、練習及作筆記，每個人在學習上都是不同的，而且終身學習有賴於人人進行自我導向的學習，圖書館更應提供個體自我學習資源，促進人人自我學習，時時學習，以達推行社會教育之目的。

國外 Lee（1971）指出，波士頓公共圖書館成立的目的，在提供成人透過自我努力可持續學習的管道，這種目標基於三種信仰：1、成人能無限制的自我提升；2、書是主要的教育工具；3、大部分成人無能力買書，但需要透過閱讀接受

教育。Power 與 Keenan (1991) 以「公共圖書館是人民的大學」來形容公共圖書館的教育功能，這個理念在 1880 年代末開始形成，換句話說，早期公共圖書館的首要任務就是，為一些在正規教育過程範圍外，想要學習的人提供服務，所以在美國公共圖書館的存在是為了這些想要自我提升的學習者。

D'Elia (1992) 曾研究一般大眾及意見領袖 (opinion leaders) 對於公共圖書館期望角色分析，一般大眾中有 83% 認為公共圖書館為獨立學習中心；而意見領袖認為公共圖書館為獨立學習中心的有 78%。

目前圖書館所提供的數位學習環境更是受到重視，Allan (2002) 提出支援圖書館利用知識學習的數位學習可透過不同的形式來完成，包括：1、以網路為主的訓練：這種正規的課程利用課程管理軟體，教師及協助人員以支援獨立式的學習；2、線上支援數位學習：這種數位學習是一種學生導向，強調利用教師與學生互動的部份；3、非正式的數位學習：強調利用工具以解決問題，隨時充電並與人保持聯繫。



由上可知，終身學習需要公共圖書館的支援，而有關的支援如策略規劃、策略聯盟及相關管理，都需好好的來評估，才能讓公共圖書館成為一個終身及獨立的學習中心。

四、結語

總結上述的文獻論點包括婦女與學習；婦女與公共圖書館之相關研究；公共圖書館與終身學習之相關研究等主題。由於國內外針對婦女或職業婦女使用公共圖書館研究不多，而公共圖書館常忽略了婦女和職業婦女族群，應該有對於這個

族群，不管國內國外的各方面的需求做更多的探討，才能夠滿足這個族群的需求，研究者有鑑於此，藉由文獻的分析和相關問題的提出，才能使政府當局或公共圖書館更加重視。



第三章 研究方法與設計

本章將分研究方法、研究架構及研究程序、研究對象、研究工具、資料處理與分析，加以一一說明。

第一節 研究方法

本論文以質性研究（採取深入訪談法），作為研究方法的主軸，而質性研究將採取立意取樣，其邏輯與效力在於選擇資訊豐富的個案作深入研究，而資訊豐富的個案是指研究樣本中，含有大量對研究目的，至關重要的資訊（吳芝儀等譯，1995）。質性研究之特性在於研究者必須進入組織內與人們長談、找出認為重要且必須加以討論的事；聽受訪者使用的語言，以及發現那些能夠揭露受訪者的假定、信念與價值的符號，與職業婦女學習需求相關研究多數使用問卷調查，而較少以訪談法進行，所以研究者傾向於使用「質性研究法」，而不是傳統的問卷調查法，以期深入探討人們內心深處想表達的意見，藉以瞭解職業婦女的學習需求與公共圖書館使用（林明地等譯，2000）。茲將本論文採用的研究方法敘述如下：

一、深入訪談法

深入訪談乃指訪談者透過開放式問題以詢問受訪者，傾聽並記錄他們的回答，並且就所回答的內容繼續追問其他相關的問題，以探索受訪者深層的內心世界，故深入訪談可謂是有目的之會談。

Mishler（1986）則認為深入訪談是一種交談行動，是受訪者與訪談者共同建

構意義的過程。受訪者並不是將已經存在腦中的記憶如實呈現，而是認為訪談員可採用敘說故事的方式，來重構受訪者的經驗和歷史，並共同創建一個彼此都能理解的資訊。所以深入訪談係透過受訪者與訪談者之間主觀意識的流動，建構出最貼近真實生活的情境。Lofland (1984) 更主張，如果參與觀察結果不盡理想時，則深入訪談反而是較佳的選擇。因此，許多社會現象當透過深度訪談就能直接掌握時，並不一定要採取參與觀察。本研究特以深入訪談法為主要的研究方法。



第二節 研究架構及程序

一、研究架構

本研究依研究目的及相關文獻回顧，提出本研究架構，了解職業婦女使用公共圖書館的情形（包括資源、服務、設備）及其原因、職業婦女的學習需求及相關之看法、歸納研究結果，提出結論與建議，作為公共圖書館使用與職業婦女提供終身學習活動的參考，研究架構圖如（圖 3-1）：

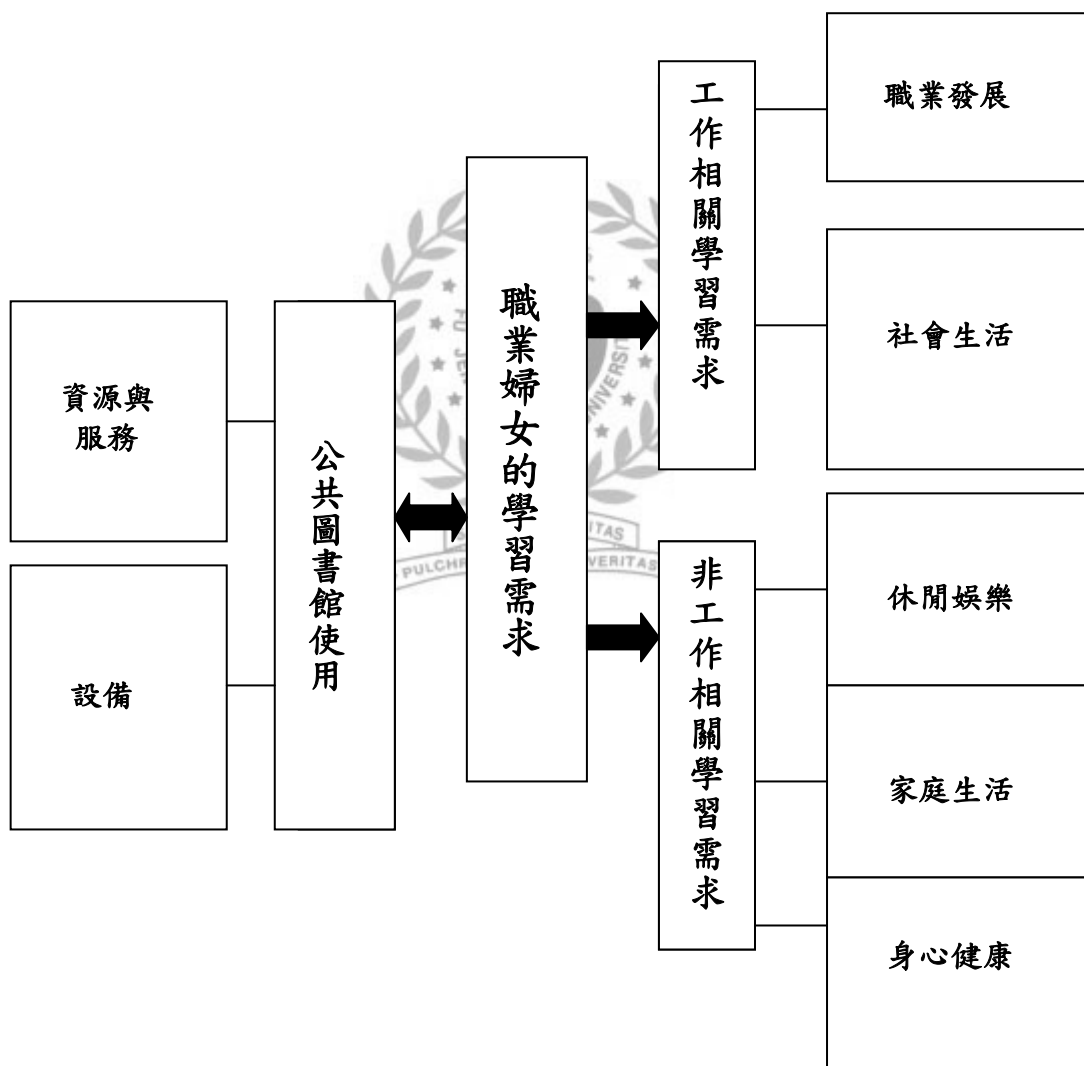


圖 3-1 職業婦女的學習需求與公共圖書館使用之研究架構

二、研究程序

根據研究方法的設計，本研究擬定研究步驟及程序如下：

- 1、經過多方思考及指導教授的建議，考慮此研究題目的重要性與研究者的人力及財力的限制以及就近的便利性，訂定研究的方向與研究題目。
- 2、蒐集國內外相關的文獻，包括書籍、期刊、論文、網路資源等等，分析整理作為半結構式深入訪談大綱之參考，探討文獻內容，包括婦女與學習相關之研究、婦女與公共圖書館相關之研究、公共圖書館與終身學習相關之研究等議題，經過閱讀決定研究方法及深入訪談的大綱。
- 3、擬定半結構式訪談大綱。
- 4、進行訪談大綱預試，訪談大綱題目的測試，以期發現受訪者對於訪談題目的瞭解及適當性。
- 5、針對預試的結果，對於不適當的訪談問題進行修改。
- 6、邀約符合條件的職業婦女，正式訪談進行96年8月至10月期間實施，訪談時並對訪談者錄音。
- 7、訪談資料整理。
- 8、整理完之後立刻撰打訪談逐字稿，編碼及分析等步驟。
- 9、綜合研究結果，提出結論及建議。
- 10、後續研究的參考與建議。

茲將設計的研究流程圖（圖 3-2）分述如下：

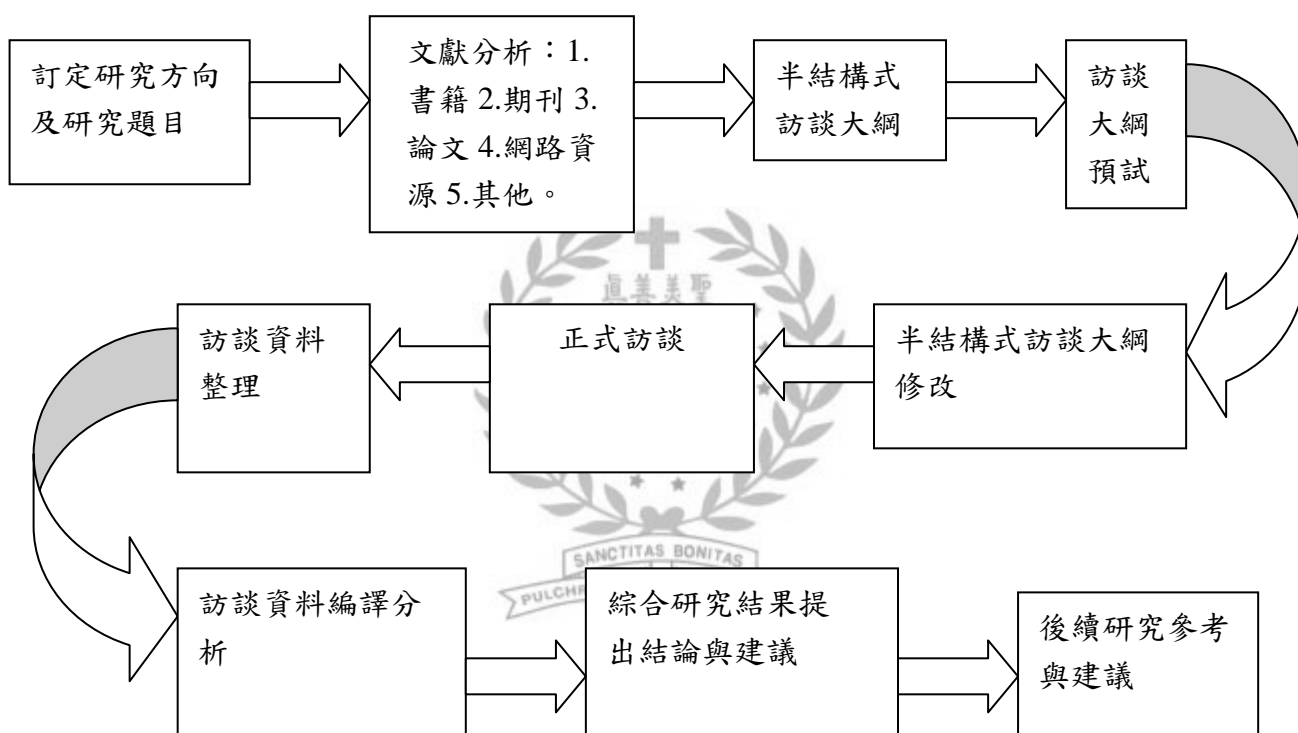


圖 3-2 職業婦女的學習需求與公共圖書館使用之研究流程

第三節 研究對象

本研究採立意取樣法和滾雪球取樣法來選取樣本，樣本須符合以下四項條件：

- 一、最近兩年內使用過「臺北市立圖書館（包括分館與民眾閱覽室）」。
- 二、年齡介於 25-55 歲。
- 三、居住在大臺北地區。
- 四、有全職工作的職業婦女。

研究者訪談 20 位全職的職業婦女，透過臺北市立圖書館館員及研究者的同事、朋友介紹後，挑選符合受訪條件資格的職業婦女為對象，研究對象的基本特質請參考表 4-1。

由於臺北市立圖書館為研究者本身工作的地點，因此對於人力動向的掌握較具方便性，對於符合受訪條件的職業婦女，首先以電子郵件及電話邀約受訪者並進行聯繫，事先均徵詢受訪者同意，以受訪者方便為原則的環境進行訪談，訪談錄音的內容僅供資料分析，訪談內容全部保密並以匿名方式呈現。同時為了確定受訪者所陳述的意涵未被研究者所誤解，研究者會將訪談的錄音內容，寄予受訪者過目審視或修正。

第四節 研究工具

本研究主要使用的工具包含「錄音筆、訪談筆記、筆」、「半結構式訪談大綱、訪談對照表」，詳細的研究工具說明如下：

一、錄音筆、訪談筆記、筆

錄音筆主要記錄受訪者的基本資料及訪談過程中重要的關鍵字及要點，並輔以訪談筆記這樣內容互相搭配才會齊全完備，此外錄音器材也是質性研究訪談法中不可或缺的設備，同時也告知受訪者如果不希望某段話被錄音，隨時可以停止錄音筆的運作。

二、半結構式訪談大綱

本研究採半結構式訪談方式進行研究的探索，期望在訪談過程中不僅有脈絡可循，也可視互動情形將問題做彈性的修正（詳細訪談大綱請見附錄一），關於研究問題與訪談大綱題號對照表請見表 3-1。



表 3-1 研究問題與訪談大綱對照

研究問題	訪談大綱
<p>一、職業婦女工作相關與非工作相關學習需求為何？</p>	<p>→你曾經參與過那些學習活動？</p> <ul style="list-style-type: none"> ●請問你目前的學習需求為何？ ●與工作相關的學習需求？ ●與工作不相關的學習需求；如興趣、時勢所趨等....？ ●你最常參與的推廣活動項目有那些？
<p>二、職業婦女使用公共圖書館的資源、服務、設備情形（包括喜好、頻率等...）與原因為何？</p>	<p>→請描述你使用公共圖書館的情形？</p> <ul style="list-style-type: none"> ●使用過那些資源的情形？ ●使用過那些服務的情形？ ●使用過那些設備的情形？ ●曾使用過臺北市立圖書館總館與分館的情形為何？ <p>→請描述你使用公共圖書館的原因？</p> <ul style="list-style-type: none"> ●為什麼要使用這些分館？ ●為什麼會常使用？ ●你的學習需求都是為了自己、小孩、父母或其他？
<p>三、職業婦女使用公共圖書館以滿足其學習需求之情形為何？</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●你曾參與那些活動來滿足你的學習或使用公共圖書館來作那些學習的使用經驗，請舉例說明？
<p>四、職業婦女對公共圖書館作為終身學習機構的看法為何？</p>	<p>→公共圖書館使用與學習需求之相關看法？</p> <ul style="list-style-type: none"> ●你對於公共圖書館作為終身學習機構的看法？

第五節 資料處理與分析

本研究進行的時間為民國 96 年 8 月起至 10 月左右，大約三個月的時間，訪談完之後立刻撰打訪談逐字稿，編碼及分析等步驟，因此蒐集資料與分析資料交叉進行。此外錄音器材也是質性研究訪談法中不可或缺的設備，同時也告知受訪者如果不希望某段話被錄音，隨時可以停止錄音筆的運作；在依半結構式訪談大綱提問的問題結束後，向受訪者詢問有沒有什麼遺落，還有那些需要補充的；訪談結束之後，研究者向訪談者說明他們的姓名不會出現在研究報告中，但研究者可能需要對其談話內容作直接引述與分析，結果都獲得受訪者的同意。



第四章 研究結果與分析

本研究旨在探討職業婦女的學習需求與公共圖書館使用之情形，本章就 20 位受訪者的訪談內容進行分析與說明，並且根據研究問題共分為下列六節：第一節為受訪者基本資料之分析；第二節為職業婦女工作相關與非工作相關的學習需求；第三節為職業婦女使用公共圖書館的資源、服務、設備情形與原因；第四節為職業婦女使用公共圖書館以滿足其學習需求之情形；第五節為職業婦女對公共圖書館作為終身學習機構的看法；第六節為綜合討論。

第一節 受訪者基本資料之分析



本研究針對 20 位職業婦女的學習需求與公共圖書館使用情形進行深度訪談，為方便陳述，研究者將 20 位受訪者基本資料整理分析如表 4-1，依據受訪時間先後順序將受訪者加以編號。其中包括編號、年齡、學歷、住所地區、職業、婚姻與受訪時間。

如表 4-1 所示，20 位受訪者的年齡分佈情形如下：25-30 歲有 6 位、31-40 歲的有 9 位、41-55 歲有 5 位；學歷部份：高中職有 1 位、專科院校有 4 位、大學院校的有 15 位；住所部份：台北市有 11 位、台北縣有 9 位；婚姻部份：已婚者有 9 位、未婚者有 11 位；至於從事的職業部份：軍公教職有 6 位、行政業務助理有 6 位、自營商有 2 位、服務業有 2 位、醫護業有 2 位、製造業有 1 位、銀行業有 1 位。

表 4-1 受訪者基本資料

受訪者基本資料 編號	年齡	學歷	住所地區	職業	婚姻	訪談日期
A	46	真理商專	北投	插花老師	已	96/08/03
B	36	淡江大學	淡水	公務人員	未	96/08/09
C	27	嘉南藥理大學	淡水	醫務行政	未	96/08/10
D	38	台南家專	北投	早餐店自營	未	96/08/14
E	32	高雄第一科大	淡水	公務人員	已	96/08/15
F	27	北市師範大學	新店	國小老師	未	96/08/16
G	27	玄奘大學	北投	建築助理	未	96/08/17
H	29	師範大學	北投	國中老師	已	96/08/18
I	31	中興大學	中山	美編助理	未	96/08/26
J	36	輔仁大學	板橋	業務助理	已	96/08/27
K	48	中原大學	信義	銀行襄理	已	96/08/28
L	25	大葉大學	北投	業務助理	未	96/09/02
M	27	輔仁大學	萬華	幼稚園教師	未	96/09/03
N	52	豐原高職	永和	百貨公司銷售員	已	96/09/12
O	33	東吳大學	泰山	百貨公司銷售員	未	96/09/15
P	55	台北商專	中正	約僱人員	已	96/09/26
Q	45	萬能工專	淡水	品管人員	已	96/10/03
R	34	輔仁大學	土城	行政助理	未	96/10/05
S	32	台北護大	淡水	護士	未	96/10/17
T	39	銘傳大學	北投	祕書	已	96/10/23

第二節 職業婦女工作相關與非工作相關的學習需求

本研究中的職業婦女為有全職工作的婦女，因此本節將對於職業婦女工作相關與非工作相關的學習需求進行分析，工作相關的學習需求包括職業發展；自我實現；社會生活等方面，非工作相關包括休閒娛樂；家庭生活；身心健康等方面。以下將各別加以詳細分析：

一、工作相關學習需求

根據訪談資料的歸納，職業婦女的工作相關學習需求可分為職業發展方面的學習；社會生活方面的學習等二方面，而職業發展方面又包括加強專業知識、培養第二專長；社會生活方面包括培養自信心、提升個人教育程度、培養創意、加強人際關係等學習需求，來加以探討。

(一) 職業發展方面的學習

職業婦女的學習，大部份都是與工作相關的學習，而工作相關的學習中，屬於職業發展方面的學習則包括；加強專業知識；培養第二專長等方面的學習需求，分述如下：

1、加強專業知識

如表 4-2 所示，受訪的 20 位職業婦女中，有 18 位都有專業知識方面的學習需求，只有 2 位沒有提到，受訪者提到工作相關能力還是以電腦類學習

和語文類學習比較多，其次是自己本身工作上的專業知識學習，有工作上學習需求的受訪者亦表示，他們之前或多或少都有去公共圖書館以外的學習機構學習過，尤其是電腦及語文的研習課程，例如工作為插花老師的受訪者 A 提到他以前是在會計事務所工作，常需要使用電腦和語文，因此他都會自己付費去學習電腦與英語發音等課程，以下是受訪者 A 所提到：

大概是電腦課吧，我每兩年都會自己花錢去學office的東西，...，因為電腦的東西是日新月異，你每二年一定要去更新一些東西，.....我也有自己花錢去上英文發音，因為你一定要矯正自己的發音，英文才會學好，那時候我們公司都有跟外國人合作，所以我們都要去上英文課。(A：38-44)

另外，從事幼稚園老師的受訪者 (M) 由於需要接觸小朋友，所以需要去公共圖書館借一些兒童心理學的相關書籍來了解小朋友的心理，或是去學習如何帶小朋友團康活動的志工課程，以下是受訪者 M 所提到：

我會想去借一些兒童心理學的東西，現在比較想看的書，有一部份是帶活動，像現在要帶小朋友，所以要了解怎樣去帶團康活動，或一些做小道具的書，那些圖書館都會有，或是一些英文的童謠，這些圖書館都會有。(M：55-57)

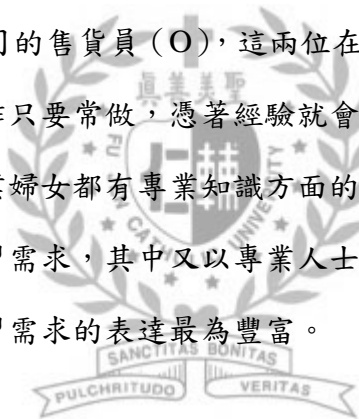
再來，每一個被稱為專業的行業都需要有專業知識做基礎，例如建築助理 (G) 需要電腦繪圖學習與醫護人員 (S) 需要醫護的專業知識和技能學習，所以這兩位受訪者提出了很多專業上的學習，以下是受訪者 G、S 所提到：

例如英文課、電腦課，繪圖軟體的電腦課，因為我們的工作都要畫

設計圖，所以需要上這些課，像我們要寫工作日誌和品管的日誌，所以那些品管的課程我們也會上到，因為那些東西都有一定的標準，要去上課才能更精準的掌握。(G：48-51)

我們的學習需求通常醫院就會辦啊，像 CPR 的課程啊、心電圖的課程、因為都有規定一年要上多少時數的課程，而且上完課都還要考試，所以很累，除了上班，每年還要規定上多少時數，然後還有 ICU，急診室的訓練，這些通通都要。(S：53-56)

最後，有 2 位受訪者表示在專業知識方面並沒有學習上的需求，例如業務助理 (J) 與百貨公司的售貨員 (O)，這兩位在專業知識上認為目前沒有學習需求，他們覺得工作只要常做，憑著經驗就會做，不用特別去學習。此次的研究中大多數的職業婦女都有專業知識方面的學習需求，只有少數的職業婦女沒有專業知識學習需求，其中又以專業人士的學習需求最多，例如建築助理、護士等對於學習需求的表達最為豐富。



2、培養第二專長

如表 4-2 所示，有 4 位受訪者有第二專長的學習需求，受訪者認為有興趣的事物通常最後會變成自己的第二專長，由於他們在工作時，就會持續地去培養第二專長，最後這些第二專長都有可能成為自己事業的第二春，例如從事插花老師工作的受訪者提出轉換工作的學習，他在會計事務所上班時就開始上一些有興趣的插花課，後來越來越有興趣，現在反而變成正業，讓他轉換工作並且成功開創事業的第二春，以下是受訪者 A 所提到：

我之前在上班時就開始上一些我有興趣的插花課，後來就越插越有

心得，現在我是插花老師我一直還是陸陸續續的在上插花的相關課程，因為美學的東西就是跟時代潮流有關。(A：48-51)

另外，從事百貨公司銷售員工作的受訪者(N)，他非常喜歡攝影，也常去公共圖書館借閱相關書籍，受訪者也希望朝著更深的攝影技巧邁進，最後能夠成為他的職業，所以受訪者非常希望公共圖書館能開相關的課程，以下是受訪者N所提到：

(目前的學習需求以及非工作相關的學習需求為何?) 像我常借一些攝影的書來看，我也會從一本書的後面去看書目再去借其他相關攝影的書來看，有時候書上也會教怎樣照比較美，我照著做，也進步不少，也希望將來能有機會從事攝影工作。(N：60-62)

再來，從事幼稚園老師工作的受訪者(M)，除了學習英文以外，還想學習日文，作為另外一種語文的專長，受訪者希望自己的第二專長不只是英文還有日文等相關語文，除了到公共圖書館借相關書籍，受訪者也想上一些公共圖書館開的日文初級班，因為會越多種語文就越有競爭力，以下是受訪者M所提到：

還是日文，就是語文能力的專長培養，跟工作沒有相關，但我很想去學習。(M：65)

最後，在公家機關當約僱人員的職業婦女，是受訪者中年紀最大的一位，學習電腦算是他的第二專長培養，因為在他們那個時代，大家電腦程度普遍不好，目前受訪者對電腦很有興趣，除了去坊間的電腦學習中心補習電腦，也曾去新婦女同心會參加電腦班的學習，像是blog使用，網路電話或使用電

腦股票的網路下單，都很得心應手，也希望自己不斷的培養電腦的第二專長，可以跟年輕人拉近，才不會被社會所淘汰，以下是受訪者 P 所提到：

我想把電腦學好，學的比較流暢一點，現在電腦好像都知道，但要用起來好像都會有問題，……，我之前有去巨匠學電腦，……，像是股票下單或者是旅遊要坐什麼車就可以自己參考書中或網站的內容，我現在還有參加新婦女同心會，…，他裡面有很多課程，……，我今年學了很多，像是blog和skype等之類的我現在都會了，對電腦也都是一些基礎的概念。(P：33-42)

(二) 社會生活方面的學習

職業婦女的工作相關學習中，屬於社會生活方面的學習則包括培養自信心；提升個人教育程度；培養創意；人際溝通的學習需求等四大類，茲分述如下：

1、培養自信心

如表 4-2 所示，有 2 位受訪者認為有培養自信心的學習需求，在培養自信心方面，受訪者認為多看書，尤其是勵志類的書籍，可以培養自信，而且與人聊天時才有話題，也是促進人際關係的一環，孔子更提到「友直、友諒、友多聞」，見識廣博的人才容易獲得友誼，這些都不是美容整型可以比較的，年紀大了就會有認知，內在比外表重要，因此去公共圖書館借書看書，也是可以增進知識，培養自信的方式之一，如受訪者 Q、N 提到：

我覺得看書可以培養自信心啊，像2類的宗教的書很多都有勵志的作

用，你跟人家聊天時就可以說你看了什麼，才会有話題。(Q : 68-69)

我覺得到圖書館也可以培養個人的自信心，因為書中自有黃金屋，而且真的覺得內在比較重要，…，所以不考慮整型，哈…，年紀大了之後你就會有認知，不再是那種外表。(N : 79-81)

2、提升個人教育程度

如表 4-2 所示，20 位受訪者中，有 4 位受訪者認為有提升個人教育程度的學習需求，在提升個人教育程度方面，例如受訪者中一位國中老師 (H)，還想考法律研究所，所以經常需要到公共圖書館來自修與借法律相關的書籍做為參考，像另一位受訪者是一位幼稚園老師 (M) 想考教育相關研究所，但因為沒有時間，所以使用臺北市立圖書館的參考服務視訊櫃檯來做學習，而臺北市立圖書館推出的參考服務視訊櫃檯也是一項不錯的資源，對想升學考試的受訪者也很受用，解決了忙碌的職業婦女沒有時間到公共圖書館使用資源的問題，受訪者認為大部份想繼續升學的人，對於公共圖書館的學習需求也比較多，因為所要了解的知識更多更廣，可能也要經常使用公共圖書館的自修室來自修看書，以下是受訪者 H、M 所提到：

因為想要再唸書，所以法律方面的知識，像法律案例書的需求，目前我有在北一補習班補習英文。(H : 39-40)

不過我有用過市圖的參考服務視訊櫃檯，覺得這個服務還蠻先進的。那時候我想考研究所，就點進去隨便問了幾個問題，覺得很方便。之前市圖剛推出來，我只想try try看，看好不好用。(M : 17-19)

另外，從事國小老師的工作受訪者 F，也想再考相關的教育研究所，經常到住家附近的臺北市立圖書館景新分館去自修，也會到有教育館藏特色的景美分館找相關的教育書籍，從事美編助理的受訪者 I 目前的學習需求重點就是想唸相關的研究所，也想去國外遊學，學習不同國家的文化知識，讓自己的人生經驗更為豐富，以下是受訪者 F、I 所提到：

我知道景美分館的館藏特色好像是教育方面的，其他館就沒有特別注意，因為教育跟我所學比較有相關，也想再考相關的教育研究所，所以也會去那裡看看。(F：30-32)

目前最想的就是進修唸研究所，這是我目前的學習需求，與工作相關的學習需求，學英文，想去國外遊學等…。(I：32-35)

3、培養創意

如表 4-2 所示，有 3 位受訪者認為有培養創意的學習需求，受訪者覺得閱讀可以培養創意，書上有許多的創意都是我們平時想不到的，看越多書就等於有越多的創意，而這些創意很多都可以用在職業方面，所以受訪者認為使用公共圖書館的資源也對於培養創意有很大的幫助，如受訪者 M、T 所提到：

另外我覺得看了書就會有很多想法，也會有很多創意，才會想要繼續唸書，而且圖書館的氣氛讓人比較想要看書。(M：106-107)

我覺得書看多了，創意就會愈來愈多。(T：54)

4、加強人際關係

如表 4-2 所示，有 6 位受訪者認為有人際關係方面的學習需求，特別是
以人際關係的溝通技巧較為職業婦女所青睞，大部份的受訪者都提到溝通技
巧，在工作上顯得相當重要，因為許多受訪者的工作需要面對民眾來做溝通，
如果人際關係不和諧，工作就容易受到阻礙，而平常工作上還有跟同事及上
司溝通都非常重要，例如受訪者中的公務人員（B）和國中老師（H）都認為
溝通技巧對他們的工作很重要，因為經常需要面對民眾、國中生或家長，以
下是受訪者 B、H 所提到：

*還有溝通技巧，因為我覺得人際關係很重要，像是公務人員，有
時候要面對許多民眾，所以人際關係和溝通技巧對我來說很受用。
(B：30-31)*

*目前我覺得需要上一些溝通技巧，像現在的學生我覺得他們的程度
比我們以前還不好像國文程度很差，但是英文程度提高，還有一些
教學的方法都需要再提升。(H：43-45)*

另外，從事百貨業的銷售員（O），也覺得與跟顧客溝通是一項學問，
可以搭配面相學或心理學，才能了解顧客會不會買，或是要用什麼溝通技巧
才能績效良好，而在公家機關當約僱人員的受訪者 P 覺得現在社會的人都很
冷漠，常常都是缺乏溝通，有些還因此得到憂鬱症，受訪者也曾去上過心靈
層次的溝通或提升自己 EQ 的相關學習課程，以下是受訪者 O、P 所提到：

*以前工作太忙，很少會去上課也，但我會去借相關書來看，不過我
覺得溝通技巧、面相學、心理學，可能都要學一學，這樣才可以知*

道這個顧客會不會買，或是不是澳客，(笑)…。(O：27-29)

也上過心靈層次的溝通或提升自己的EQ之類的，我覺得這些課很重要，因為現很多人都得憂慮症，而且現在這個社會大家有時候都很冷漠。(P：47-48)

以下將 20 位受訪者工作相關學習需求整理分析如表 4-2。

表 4-2 工作相關學習需求

工作相關學習需求	職業發展		社會生活			
	加強專業知識	培養第二專長	培養自信心	提升個人教育程度	培養創意	加強人際關係
A	V	V				
B	V					V
C	V					
D	V					
E	V					V
F	V			V		
G	V					
H	V			V		V
I	V			V		
J						
K	V					
L	V					
M	V	V		V	V	V

N	V	V	V			
O						V
P	V	V				
Q	V		V		V	V
R	V					
S	V					
T	V				V	

二、非工作相關學習需求

非工作相關的學習對職業婦女也相當重要，因為自從週休二日以來，除了工作以外，休閒的時間變多了，相對的職業婦女投入工作以外學習的機會也越來越多，根據訪談資料的歸納，職業婦女的非工作相關學習需求可分為休閒娛樂方面的學習；家庭生活的學習；身心健康方面的學習等三方面，而休閒娛樂方面又包括文學藝術、手工藝、運動健身；家庭生活方面包括家庭經濟與財物、家事操作與科學化、哺育與教養；身心健康方面則包括醫藥保健、飲食營養與衛生、養生知識等，來加以探討。

(一) 休閒娛樂方面的學習

大部份的職業婦女對於休閒娛樂方面的學習都非常熱衷，因為大部份的女性對手工藝方面或文學方面的學習是較男性有更高的興趣，在文獻中也探討過女性對家政方面的學習是比男性更為有興趣和投入，不管是編織、串珠、韻律、瑜珈、書法，都是婦女所喜愛的休閒活動，本研究接受訪談的職業婦女的非工作相關學

習中，屬於休閒娛樂方面的學習需求則包括文學藝術；手工藝與運動健身的學習需求，茲分述如下：

1、文學藝術

如表 4-3 所示，有 3 位受訪者認為有文學藝術的學習需求，例如編號 E 的公務員非工作相關的學習需求是學習書法，美編助理 (I) 平常的興趣則是閱讀而且非常喜歡到公共圖書館閱讀，而受訪者 S 的職業是護士，曾經參加過作文班，且對藝術畫畫或借閱小說非常有興趣，他也經常去公共圖書館借閱藝術、小說與其他主題的書籍，以下是受訪者 I、S 所提到：



我都會去圖書館找相關書籍，還有閱讀的興趣，因為這樣想法才會更多。(I：38-39)

我喜歡借藝術類，還有小說，可是其實像歷史地理，自然科學也都會借，家政類也會。興趣很廣泛，但偏向於藝術方面。(S：24-25)

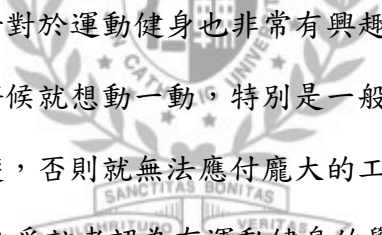
2、手工藝

如表 4-3 所示，20 位受訪者中有 13 位受訪者認為有手工藝的學習需求，所佔比例很高，例如公務員 (B) 閒暇之餘喜歡做手工藝，如水晶串珠等，受訪者也希望公共圖書館能夠採購視聽資料，可以透過看視聽教學串珠，因為書中所寫的步驟讓人很難看懂，如果是看教學光碟，才能一個步驟一個步驟仔細看清楚，另外一位公務員 (E) 表示對編織毛線、寫書法，韻律操、瑜珈等課程非常有興趣，以下是受訪者 B、E 所提到：

因為我覺得要用錄影帶教學或DVD教學(在這裡受訪者指的是水晶串珠),真人實境,這樣一個一個步驟才看的清楚。像書不是畫的很立體,若是文字的都不知道他在講什麼。(B:26-27)

像編織的課程(毛線)、書法,韻律操、瑜珈等課,那時候上瑜珈是想要養身,跳韻律是想要瘦身,而且因為上課的地點離公司很近,在公司的樓上,……,然後書法是剛出社會的時候去學的,不過老年人學書法比較多,……,因為有認識的同學,不過我有變瘦哦。(E:21-26)

3、運動健身



本研究所訪談婦女對於運動健身也非常有興趣,由於平常需要工作,較少運動,因此假日的時候就想動一動,特別是一般的職業婦女,在職場上都要有健康的身體做基礎,否則就無法應付龐大的工作與家庭所發生的狀況,如表 4-3 所示,有 15 位受訪者認為有運動健身的學習需求,例如年輕的建築助理(G)平常工作以外喜歡去健身、游泳、打撞球,才能夠保持身材,而受訪者 N 的職業是百貨公司銷售員,平常喜歡去爬山並且從事攝影活動,除了去運動以外更衍生出攝影方面的學習需求,以下是受訪者 G、N 所提到:

像健身、游泳、打撞球這些運動方面的休閒、我自己本身也很喜歡畫畫,雖然我沒有去學,但我會去借圖書館相關畫畫的書來看,像用色鉛筆學畫畫,教你如何畫可愛的人物,都是工作以外的學習需求。(G:53-55)

目前想要學的是修照片,做海報之類的,像Photoshop和

Photoimpact，像有些照片拍回來不是很滿意，就可以透過這樣的軟體來做修飾，都跟攝影和照相有關，現在很喜歡去爬高山做運動健身然後拍高山照片。(N：48-51)

(二) 家庭生活方面的學習

受訪的職業婦女表示和一般婦女一樣，雖然有工作，平時也都需要料理家務，尤其是已婚的婦女，對於家庭生活方面的學習更感覺重要，不同的階段有不同的需求，多位受訪者認為不管是家庭經濟管理或是哺育與教養相關的學習都是為了家庭中的成員，受訪者總是希望學習對家庭有幫助的技能，來改善家中的經濟，或是改變子女的教養方式，非工作相關的學習中，屬於家庭生活方面的學習則包括家庭經濟與財物；家事操作與科學化；哺育與教養的學習需求，茲分述如下：



1、家庭經濟與財務

如表 4-3 所示，有 2 位受訪者認為有家庭經濟與財務的學習需求，如從事幼稚園老師工作的受訪者 M 除了專業上的學習，平時也會去公共圖書館借基金理財的書，藉以學習投資理財的知識，從事護士工作的受訪者 S 有空的時候也會去公共圖書館參加市民講座，聽一些有關理財的訊息，受訪者認為理財是現代人都必須要懂的知識，以下是受訪者 M、S 所提到：

我也有去借基金理財的書，來充實我的理財常識。(M：66-67)

有去參加盆栽和理財的講座，因為我喜歡種一些盆栽，那理財的話

是現代人都要懂的。(S : 50-51)

2、家事操作與生活科技化

如表 4-3 所示，有 1 位受訪者認為有家事操作與科學化的學習需求，例如已婚祕書 (T) 表示想學裁縫，因為想幫小朋友縫衣服，另外，也想做簡單的吐司麵包，最近也買了一台麵包機，為的就是讓小朋友可以吃到新鮮的吐司，利用這些科技化的產品來增加生活的樂趣與創意，所以他希望去公共圖書館借相關的書或是上相關的課程，或是書上有介紹相關科技產品，來簡化家事，平常若要幫孩子帶便當，還要學習各種烹飪技巧，以下是受訪者 T 所提到：

最近想學裁縫，以前我就會車了，但很久沒有用了，因為想幫小朋友縫衣服，不過我都是縫一些簡單的，若是要拼布就覺太麻煩了。

(T : 44-45)

我覺得書看多了，創意就會愈來愈多，我最近借了一些食譜，基本上煮出來的東西都有成功，……我最近在嚐試做麵包，買了一台麵包機，做法很簡單，只要把材料通通放進去就做就好了，二、三個小時候後就做好了，而且很新鮮，你想做什麼口味都可以。(T : 54-57)

3、哺育與教養


如表 4-3 所示，有 2 位受訪者認為有哺育與教養子女的學習需求，這 2 位受訪者都是已婚的職業婦女，分別是品管人員 (Q) 與祕書 (T)，很多時候學習都是為了小孩，孩子幼小時有育兒的學習需求，子女長大後，為了與

子女溝通或作子女的榜樣而有學英文的需求，以下是受訪者 Q、T 所提到：

不過我學習英文最主要是為了小孩，因為我小孩常會問我英文單字，如果我不會，我兒子就會笑我怎麼都不會，若我會這樣兒子就會覺得媽媽還是蠻厲害的，……。在生小孩之前看過很多育兒的書，不過生完了之後就沒有空看，忙著帶小孩，像一些人際關係或溝通技巧我也會想上，但是要在家附近的我才會去，太遠的都不考慮。(Q：49-54)

我的小孩目前還小，所以現在學什麼大部分都是為了小孩。(T：47)

(三) 身心健康方面的學習



多位受訪的職業婦女表示除了工作以外，本身也是家中成員的守護者，他們對於如何保養身體，如何吃才會營養，或尋找疾病相關的醫學書籍都是非常有興趣，非工作相關的學習中，屬於身心健康方面的學習則包括醫藥保健；飲食營養與衛生；心理健康的學習需求，茲分述如下：


1、醫藥保健

如表 4-3 所示，有 8 位受訪者認為有醫藥保健的學習需求，例如從事銀行業襄理工作的受訪者 K 的公公有糖尿病，會去公共圖書館找相關的醫藥保健的書籍來給他公公看，而百貨公司銷售員 (N)，年紀較長，喜歡到公共圖書館聽有關醫學的相關講座，他覺得老年人對醫學講座的學習需求很多，以下是受訪者 K、N 所提到：

假設我公公有糖尿病，我會去圖書館找一些糖尿病相關資料，那我借回來的書，也會給我公公看，不過他都不太想看，而且我跟他講的觀念他都不太能接受，老人家跟小孩有時候很像，很好玩。(K：44-46)

想聽有關醫學的相關學習，像中崙的醫學講座就和台安醫院有合作，他們事前的準備都做的很好，而且這些演講都是免費的，像這些演講不錯，我還會跟朋友講，也請朋友一起來聽，都是一些不錯的基本常識。(N：38-40)

2、飲食營養與衛生



如表 4-3 所示，有 8 位受訪者認為有飲食營養與衛生的學習需求，例如國小老師 (F) 會去公共圖書館借一些有關美容瘦身的書，來保持身材，因為裡面都會教導如何以少量的食物就能達到瘦身，除了瘦身更要注重飲食的均衡與營養，不過受訪者覺得看瘦身的書必須持之以恆，否則效用不大，而已婚品管人員 (Q)，平常對烹飪很有興趣，也會去學一些西點蛋糕的烘焙技巧來給小孩吃，各項的食物營養的均衡都相當重視，除了基本的營養以外，也注重不同口味的變化，以下是受訪者 F、Q 所提到：

也有借過相關美容瘦身的書，不過那些書都寫的不切實際，而且覺得要持之以恆，否則效果不大。(F：55-56)

我目前的學習需求大部份都是為了小孩，像我以前去學做蛋糕就是要做給小孩吃的，除了注視營養以外也要注重口味上的變化。(Q：

3、養生知識

如表 4-3 所示，有 3 位受訪者認為有養生知識的學習需求，例如品管人員 (Q)，他平常休閒時喜歡看氣功、瑜珈、如何防癌等書籍，最近更在學李鳳山的「平甩功」，來作為養生的方式，以下是受訪者 Q 所提到：

(受訪者敘述非工作相關學習的情形) 我目前學習氣功，叫做香功也是氣功的一種，我會去學是因為我隔壁鄰居就是教練，也在學平甩功，就是目前有一個叫李鳳山的在做推廣的，我是自己在家練，是一種很簡單的氣功，這樣身體才會變好，練這些氣功才會對身體細小的血管有幫助。(Q：42-45)

另外，大部份的職業婦女除了工作相關的學習，對非工作相關的學習也非常的熱衷，不過也有其他少數職業婦女有不同的看法，覺得回家就太累，完全提不起勁來學習任何事物，如受訪者 D 所提到：

因為工作完回到家太累，提不起勁來學任何的事物。(D：22)

以下將 20 位受訪者非工作相關的學習需求整理分析如表 4-3。

表 4-3 非工作相關學習需求

非工作 相關學 習需求	休閒娛樂			家庭生活			身心健康		
	受訪者	文學藝 術	手工藝	運動健 身	家庭經 濟與財	家事操 作與生	哺育與 教養	醫藥保 健	飲食營 養與衛

				物	活科技 化			生	
A			V						
B		V							
C			V						
D							V		
E	V	V						V	
F			V				V		
G			V						
H		V	V					V	
I	V	V	V						
J		V	V						
K		V	V				V	V	V
L		V	V						
M		V	V	V			V	V	
N		V	V				V		V
O		V					V	V	
P			V						
Q			V			V	V	V	V
R		V					V		
S	V	V	V	V				V	
T		V	V		V	V		V	

三、產生學習需求的原因

訪談大綱中有一題題目為：「學習需求都是為了自己、小孩、父母或其他？」，經過分析藉以了解受訪者產生學習興趣的各種原因，不同角度所產生的學習需求原因是不同的，職業婦女的學習需求不完全是為了自己，有時是為了小孩，有時候是為了父母或其他，因素很多，這些也都是職業婦女想去使用公共圖書館的因素，分析如下：

1、提升自我的能力與工作升遷

認為學習需求是為了自己的受訪者認為學習當然都是為了自己，目前的社會許多婦女都有自主性，而且教育層次的提高，很多都是因為要讓工作更上一層樓，為了工作需要升遷、提升自己的能力，所以會有很多學習需求的動機，而許多受訪者也認為父母親希望他們考公職或銀行人員也都是為了受訪者，提升受訪者的能力與自我的發展，如受訪者 I、B 所提到：

通常都是為了自己，不管是工作和未來發展，都是由自己去決定的。(I：43)

大部份都是為了自己，之前考公職是為了媽媽，因為父母總是希望我們有一個穩定的工作。(B：39-40)

2、希望子女有好的學習成長

認為學習需求是為了小孩，因為職業婦女非工作的相關學習需求有很多都是為了家庭中的成員，尤其是小孩，已婚的職業婦女除了自己以外，可能也有小孩，小孩的教養學習需求在成長的過程中相當重要，已婚的職業婦女

除了想在工作上有好的表現，也希望自己的子女有好的成長學習，以下是受訪者 N、Q 所提到：

小孩子還小的時候我會為了小孩，我以前也會去上一些有關小孩的成長的過程，但總覺得用講的比較容易，實際上要做就不是那麼一回事。(N : 53-55)

我目前的學習需求大部份都是為了小孩，像我以前去學做蛋糕就是要做給小孩吃的，學英文電腦也是為了小孩，因為小孩子如果問我問題，我才能回答他們問題，這樣才可以唬一下小孩，他們才會聽話。(Q : 60-62)

3、接受父母親的建議，產生相關的學習需求

受訪者會因為父母所產生的學習需求比例較低，因為現在的婦女的自主性比較高，受父母親安排自己人生的已經越來越少了，大家都知道如何自己安排自己的學習，不過本研究受訪者也有接受父母親的建議，去參加公務人員或銀行職員的考試，而產生相關的學習需求，在年輕的時候父母也可能給予許多的建議，畢竟父母所經歷的事較多，可作為子女的參考，認為學習需求是為了父母的受訪者 B、O 所提到：

之前考公職是為了媽媽，因為父母總是希望我們有一個穩定的工作。(B : 39-40)

以前也會為了媽媽，像我媽認為我唸經濟系的，他就希望我在銀行

上班，不過我沒有在銀行上班。(O：34-35)

4、其他

認為學習需求是其他因素的有受訪者插花老師 (A)，覺得學習不是為了誰，而是想學各行各業不同的經驗，這些經驗將來都可能在工作職場上用的到，從經驗中也可得到不同的創意，因為教插花是一門藝術，需要有不同的經驗思考，才能有源源不絕的創意，以下是受訪者 A 所提到：

我的學習需求不是為了誰，我是很有興趣去了解各行各業，所以有時候我坐捷運就會跟隔壁的聊起來了，都是吸取別人的經驗比較多。(A：65-66)

最後，從事幼稚園的老師 (M) 也提到，不同階段學習需求為的人都不相同，不一定是單方向為了某一個人，以下是受訪者 M 所提到：

*為了自己，有時候也會為家人，如果有小孩可能也會為了小孩。
(M：69)*

綜上所述，職業婦女的學習大致上可分為工作相關的學習與非工作相關的學習，工作相關的學習以職業發展（包括加強專業知識、培養第二專長）；社會生活（包括培養自信心、提升個人教育程度、培養創意）的學習為主，而非工作相關的學習以休閒娛樂（包括文學藝術、手工藝、運動健身）；家庭生活（包括家庭經濟與財物、家事操作與科學化、哺育與教養）；身心健康（包括醫藥保健、飲食營養與衛生、養生知識）的學習為主。

職業婦女使用公共圖書館的真正因素，有時候不是出自於自己本身，而是在其他人身上，而有了這些原動力，才使得職業婦女樂於使用公共圖書館，職業婦女是家庭守護的重要支柱，不管是經濟上的、精神上的，所以基本上家庭成員的影響是一個很重要的影響因素，而公共圖書館尤其需要規劃出相關的活動，讓更多的婦女或親子一起來進行學習，下一節將會提到公共圖書館的資源、服務、設備的使用情形。



第三節 公共圖書館資源、服務、設備的使用情形

本研究以深入訪談內容為基礎，分析歸納出職業婦女的公共圖書館資源、服務、設備反映使用情形以及總館、分館反映使用原因，茲分述如下：

一、公共圖書館的資源與服務使用情形

依據訪談內容加以分析，職業婦女公共圖書館資源服務的反映使用情形，可分成以下六個部份：(一) 書籍、報紙、期刊、視聽資料；(二) 電腦、網路；(三) 資料庫、電子書、館際合作；(四) 參考書、館內宣傳單、小冊子；(五) 書香宅急便、參考諮詢、無人圖書館；(六) 遠距教學、無線上網等。其中以前二項反映使用的人數最多，後面四項反映使用人數較少。

20 位的受訪者最常使用的資源服務為書籍、視聽資料、報紙、期刊等，大部份的使用者來公共圖書館除了借自己有興趣的書、寫報告時所需的書、為自己的小孩借兒童書、工作所需的書（如英文書與英文雜誌或電腦書與電腦雜誌）等之外，其次是使用電腦與網路資源，因為現在科技發達，所有的資訊都電腦化和網路化，因此網路資源也是一種必要的學習資源。另外，職業婦女中度使用的有：資料庫、電子書與館際合作服務，這些可能要配合報告或探討更深入的主題才會使用到，一般情形下職業婦女是不會特地去使用，再來，參考書、館內宣傳單、小冊子與書香宅急便、參考諮詢、無人圖書館是受訪者比較少用的，最後，遠距教學和無線上網幾乎無人使用，茲分述如下：

(一) 書籍、報紙、期刊、視聽資料

如表 4-4 所示，20 位受者有 20 位使用到書籍、報紙、期刊、視聽資料等資源，一般使用者大部份去公共圖書館都是借還圖書、視聽資料、期刊、報紙等方面興趣的資源，因為是最容易取得的資料與資訊來源，以下是受訪者 D、J 所提到：

至於借書我常去借小說、醫學，寫報告的時候也會去借，偶爾會去看報紙、雜誌。(D：5-6)

去北市圖大部份都是借書，因為我有兩個小孩，我借書都借很多兒童書，繪本借很多。(J：2-3)

(二) 電腦、網路

如表 4-4 所示，20 位受訪者有 18 位曾經使用電腦、網路等資源，通常來借還書的使用者都會順便使用電腦網路，因為要查詢資訊就必須透過網路，所以借還書查詢網路是一連串的動作，而目前所有的資料都已經數位化、網路化，所以使用電腦和網路的機會非常高，以下是受訪者 I、L 所提到：


借還書、電腦查詢啊(包括上網)、預約圖書、借 DVD、看視聽資料、使用圖書館的參考書。(I：2-3)

還有借還書，預約書，借電腦上網，借 DVD，另外也會看報紙、期刊、參考書，我常看蘋果日報，期刊的話就是一些八卦雜誌，參考書偶爾看看，像你們放的 DM 我也會去拿，尤其是市圖之窗，我都一定會拿。

(L : 2-5)

(三) 資料庫、電子書、館際合作

如表 4-4 所示，20 位受訪者有 8 位使用資料庫、電子書、館際合作等資源，因為資料庫在使用上較為複雜，大部份的使用者使用資料庫都不知要如何輸入關鍵字，所以不易查詢到資訊，若沒有要寫報告的需要大概引不起動機去使用，而在電子書方面，有很多受訪者都提到在電腦上看書，眼睛很疲累，年紀大的人有老花眼，看電子書都會很難過，所以資料庫和電子書都有受年齡限制的因素，年紀愈大使用的人愈少，以下是受訪者 A、C 所提到：



資料庫沒用過吔，不知道如何使用，我每次看到要檢索的都會有不知道如何 Key 入關鍵字。……再來像電子書我是不看的，因為我有老花眼，看電子書會很難過。(A : 4-7)

在我學生時代有使用過資料庫，但出社會之後就沒有機會使用了，因為並沒有要做報告。(C : 7-8)

(四) 參考書、館內宣傳單與小冊子

如表 4-4 所示，20 位受訪者有 7 位使用參考書、館內宣傳單與小冊子等資源，受訪者使用人數也很少，目前社會上是很重視環保的，某位受訪者認為資訊都可以在網路上查詢到，就不需要再浪費經費製造很多不必要的參考書與館內宣傳單與小冊子，例如一位年輕的建築助理受訪者 G，他的觀念就是重視環保，覺得不需要印太多這種宣傳單，否則很浪費社會資源，不同年紀的人有不同的意見，像

年紀大的人就覺得印一些小冊子可以拿，覺得很好，以下是受訪者 G 所提到：

我是一個環保概念很重的人，老實講那些 DM 都覺得太浪費錢了，也浪費地球的資源，…，而且 DM 的預期效果都不好，他只是浪費了很大的成本，而且很多資訊都可以從網路上找到，所以沒有必要再花那些冤枉錢。(G：20-23)

(五) 書香宅急便、參考諮詢、無人圖書館

如表 4-4 所示，20 位受訪者有 5 位使用書香宅急便、參考諮詢、無人圖書館等資源，在書香宅急便方面，受訪者覺得他是一項便民政策，但是受訪者喜歡自己到公共圖書館的感覺，受訪者認為圖書館就是鼓勵使用者到館使用，另外，幼稚園受訪者老師想考研究所，也使用臺北市立圖書館所推出的視訊櫃檯服務來做虛擬的參考學習，不過，使用無人圖書館的比例很低，建築助理 (G) 覺得逛街逛累了，無人圖書正好提供一休息與休閒的好地方，而且他的概念有一點像誠品或金石堂，以下是受訪者 O、G 所提到：

你們北市圖有推出書香宅急便，我覺得不符合成本，而且圖書館就是要鼓勵人家來圖書館，怎麼又推出送至家裡，這樣子就都不用出來了。(O：10-11)

我是因為逛街逛累了，就是想休息一下，我覺得西門智慧圖書館其實很不錯，他的概念有點像誠品或金石堂，…其實他的書沒有說很多，人也沒有很多，……空間是不大，可是就那樣的讀者數而言，我想已經夠了，…他又剛好提供了我一個休閒的方。(G：27-32)

(六) 遠距教學、無線上網

如表 4-4 所示，20 位受訪者只有 2 位曾使用過遠距教學、無線上網等資源，可能由於此項服務早期的宣傳不夠，知道此項訊息的人較少，如果可以增加內容多加宣傳功能，應該會有越來越多忙碌職業婦女的使用。以下是受訪者 Q、S 所提到：

你們這邊有無線上網哦，我下次會叫我兒子把 Notebook 帶來，因為買來了都很少使用，也不知道如何使用無線上網，太好了，圖書館竟然有無線上網。(Q : 17-18)

我曾經看過志工訓練的課程，他有放在網站上，而且是影音教學，看完之後就想說當志工一定要上這種無聊的課嗎。(S : 147-149)

以下將 20 位受訪者公共圖書館資源與服務反映使用情形整理分析如表 4-4。

表 4-4 公共圖書館資源與服務反映使用情形

資源服務	書籍、報紙、期刊、視聽資料	電腦、網路	資料庫、電子書、館際合作	參考書、館內宣傳單、小冊子	書香宅急便、參考諮詢、無人圖書館	遠距教學、無線上網
受訪者						
A	V	V				
B	V	V		V		
C	V	V		V		
D	V					
E	V	V				

F	V	V				
G	V	V	V		V	
H	V	V		V		
I	V	V	V	V		
J	V	V	V		V	
K	V	V				
L	V	V		V		
M	V	V	V	V	V	V
N	V	V	V			
O	V	V	V		V	
P	V	V			V	
Q	V	V	V			
R	V	V	V			
S	V	V		V		V
T	V	V				

二、公共圖書館的設備使用情形

依據訪談的內容，職業婦女公共圖書館反映使用設備的情形，可分成六個部份：(一) 電腦、網路；(二) 影印機、印表機；(三) 自修室、飲水機；(四) 空調、電梯；(五) 空間環境；(六) 廁所、照明、傢俱等。許多使用者來公共圖書館不一定是借書，或許是來使用公共圖書館的設備，從使用這些設備進而提升成為常態的使用者，而設備上的舒適，也是許多職業婦女想進圖書館的原因，茲分述如下：

(一) 電腦、網路

如表 4-5 所示，20 位受訪者有 15 位使用電腦、網路等設備，不過使用者都希望圖書館能對檢索或使用電腦的地方能規劃出一個專區，因為現在使用電腦的人數很多，可以把使用電腦、網路、無線上網或查詢書目這幾個相同的項目規劃成一個區域，讓有使用相同設備的人都集中管理，比較方便，目前有些臺北市立圖書館年代久遠的分館線路都很亂，以致於不易對於電腦上網的區域有良好規劃，以下是受訪者 H、O 所提到：

使用過電腦網路查詢資料，不過覺得電腦太少，常常要等很久，可以建議規劃一間專門在讓人家上網、檢索的電腦間，而且你們電腦檢索系統有限制 30 分鐘就會忽然跳掉，結果下一個借閱者就會看到我剛才打的東西或上的網路，這樣我覺得不太好。(H：2-5)

使用過電腦，大部份都是上網和查館藏，網路上網的速度還算 OK，而且我覺得電腦檢索應該有一個空間專門在檢索的。(O：5-7)

(二) 影印機、印表機

如表 4-5 所示，20 位受訪者有 9 位使用影印機、印表機等設備，受訪者認為影印機、印表機品質大部份來講都還不錯，不過都認為新的機種，品質比較好，而舊的機種，品質比較不好，在公共圖書館設備的新舊是影響使用者的一個因素，而學習過程中影印機也是學習上非常重要的機器設備，以下是受訪者 M、L 所提到：

影印，有時候我會影印資料，新的機種影印的品質就很好，舊的機種影印的品質就不好，而且舊的印出來會黑黑的。(M：4-5)

影印機的品質感覺跟 7-11 差不多吧，價錢上如果買影印卡是 OK 的。
(L：10-11)

(三) 自修室、飲水機

如表 4-5 所示，20 位受訪者有 6 位使用自修室、飲水機等設備，受訪者認為許多人會去使用公共圖書館都是想去自修室看書，因為公共圖書館的氛圍讓人比較想閱讀，而且去自修室看書的人都會使用公共圖書館其他設備和資源，間接的也是增加使用公共圖書館的使用人數，另外，飲水機也是去公共圖書館自修的人會使用到的，以下是受訪者 M、C 所提到：

而且圖書館的氣氛讓人比較想要看書，在家雜務太多，會看不下去，所以我覺得圖書館應該要把自修室搞好，因很多人會來圖書館都是因為自修室才來的，而且自修室待久了，就會想下樓去看書借書，就會增加借書率，而且上網使用率也會增加。(M：108-110)

圖書館的飲水機好像都是人家捐贈的很窮，上面還貼什麼請不要私自帶水出去，覺得很苛刻，水不是都要給人家喝的嗎？還好現在不提供紙杯，否則搞的地上到處都是。(C：28-30)

(四) 空調、電梯

如表 4-5 所示，20 位受訪者有 10 位使用空調、電梯等設備，受訪者認為圖書館的規定是要攝氏 28 度才開空調，往往在未開空調的情況下室內空氣會略顯不適，因而擔心影響閱讀與學習的心情。現在的圖書館皆重視無障礙空間，因此電梯的設置變得相當重要，有些分館若是樓層在高一點，也都需要設電梯，因為這也是便民的一種環境，當然也會造成學習上的一些影響，以下是受訪者 S 所提到：

還有冷氣，不太涼，每次去跟櫃檯小姐講他都跟我說 28 度才可以開，但有時候沒有到 28 度下個兩閃死了，可是圖書館員都堅持 28 度才能開，應該因當時的感覺而定，而不是死守規則，沒有彈性。(S :124-126)

(五) 空間環境、傢俱

如表 4-5 所示，20 位受訪者有 12 位使用圖書館空間、傢俱等設備進行學習，受訪者認為圖書館的動線不佳，可能因為當初的設計不是為了圖書館而設計的，而是某棟大樓的一個空間改建的，而受訪者建議公共圖書館所提供的老舊傢俱應該定期清洗，定期的保養，若不堪使用時，就應該汰舊換新。而無人圖書館的空間設計應該更符合人性，因為沒有人管理，若沒有規劃好，就會造成使用者不便，動線的良好很重要，包括傢俱的數量與清潔，也是受訪者所提到，如果傢俱數量太少，清潔衛生出問題，會降低使用者使用意願，以下是受訪者 R、S 所提到：


不過空間設計，就不太好，因為都是共用的大樓，原本就不是為圖書館來做設計的，所以動線就會很奇怪，而且角落太多，這樣偷書應該很容易。(R :16-18)

還有我不敢坐他們的沙發，覺得他們的沙發很髒，我覺得圖書館小姐本來就很忙，那有時間去保養那個椅子。(S：122-124)

另外，受訪者 P 也提到其他的看法：

像空間的話我覺得西門智慧圖書館的椅子可以多擺幾張，像去智慧圖書館看書，很多都是想打發時間，因為等車無聊，想說來這裡充實一下或是安靜一下，不用太舒服但至少可以讓人家坐著看，我覺得這是可以增加設計的地方。(P：19-22)

(六) 廁所、照明



如表 4-5 所示，20 位受訪者有 18 位使用廁所、照明等設備，這些在學習上屬於非機能性的需求，20 位職業婦女對非機能性的設備上都有自己的看法，首先探討的是廁所、照明，大部份的使用者覺得整體上都還蠻好的，但希望廁所不要桶坐式的，因為這樣很不衛生，而水籠頭的水不要小到洗不乾淨，雖然要節約能源，但若洗不乾淨，洗很久更浪費水，在照明的部份大部份的受訪者也都覺得還不錯，但有些地方還是暗暗舊舊的，一閃一閃的，燈光的照明若不好會直接影響身體健康如眼睛的退化和近視，因此公共圖書館的照明其實很重要，他會影響人體的身體健康，另外，大部份館員都是不會修理水電的，就只能做簡單的燈泡替換，至於整體的空間照明設計還是有待加強，以上這些設備上的不良都會間接影響使用者使用公共圖書館與學習的意願，以下是受訪者 H、M 所提到：

至於設備上像廁所、照明都蠻好的，但有一個小小的缺點就是廁所最好不要做桶坐式的，這樣很不方便。(H：8-9)

在設備方面來講，如廁所我覺得蠻乾淨，只是水龍頭的水很小，我知道你們要節約能源，可是這樣要洗很久。(M：23-24)

在照明的部份受訪者 A 也提到其他的看法：

在設備方面，坦白講我覺得應該要重新翻修，有的地方會覺得蠻暗暗舊舊的，去到北市圖的圖書館都覺得他的設備有某些狀況，很多地方都不是很明亮，因為你們沒有配置上的專業人員，不是每個人都會修理水電之類的東西，像換燈泡可能有人會，但比較深的線路應該就不會有人會了。(A1：8-11)

以下將 20 位受訪者公共圖書館設備反映使用情形整理分析如表 4-5。

表 4-5 公共圖書館設備反映使用情形

設備	電腦、網路	影印機、印表機	自修室、飲水機	空調、電梯	空間環境、傢俱	廁所、照明
受訪者						
A					V	V
B	V					V
C	V		V	V	V	V
D					V	
E	V	V		V	V	V
F	V	V	V	V	V	V
G					V	V
H	V	V	V	V	V	V

I	V	V		V		V
J	V		V	V		V
K	V		V			V
L	V	V				V
M	V	V	V	V		V
N	V	V			V	V
O	V					V
P	V	V		V	V	V
Q				V	V	V
R					V	
S	V			V	V	V
T	V	V				V

綜上所述，資源與服務在反映使用上還是以借閱相關需求書籍、期刊、視聽資料為主，設備上受訪者也都有自己不同的看法，但不管在資源、服務、設備上，許多職業婦女都提出，新建的圖書館整體上就會感覺比較好，若是老舊的館或沒有獲得補助改善的館，讓人使用起來較不舒服，而資源與服務會直接影響使用者的意願，設備上的良好與否會間接的影響使用者的學習，因此公共圖書館不管是靠著服務的好口碑或先進的資源和新穎的設備來吸引人，都需要館員與使用者共同來加以維護。

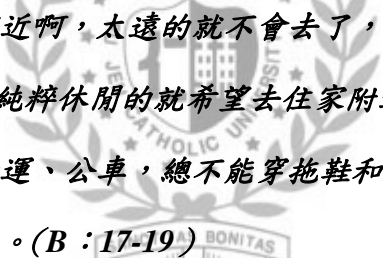
四、臺北市立圖書館總館與分館的使用原因

臺北市立圖書館有許多分館與民眾閱覽室，除了總館以外，各分館與民眾閱覽室都是每個社區的教育或休閒的中心，而這些分館都有主題特色(如附錄二)，

想要了解職業婦女使用的情形，就該了解他們使用的原因，包括離家近；主題或館設特色；特殊需求；總館資源豐富性；上下班途中與逛街經過，茲分述如下：

(一) 離家近

如表 4-6 所示，20 位受訪者有 18 位認為選擇使用分館或總館的原因是離家近，使用者都會以距離的遠近為最主要的使用原因，因為太遠的公共圖書館研究者認為大家若不是有特殊需求，應該是不會想去，最好是住家附近的社區都能有公共圖書館，這樣使用者就能夠經常去使用公共圖書館，以下是受訪者 B、N 所提到：



當然是因為離家近啊，太遠的就不會去了，太麻煩了，因為若沒有要寫報告找資料，純粹休閒的就希望去住家附近的，穿個拖鞋就可以去，如果太遠要坐捷運、公車，總不能穿拖鞋和汗衫就出門吧，這樣讓人看了很沒有禮貌。(B：17-19)

這些分館有的都是去看看，也有時候去找人，剛好我有認識圖書館的人，但大部份都是離家比較近。(N：29-30)

(二) 主題或館設特色

如表 4-6 所示，20 位受訪者有 6 位認為是主題或館藏特色，很多人都會去參觀有主題特色的分館，像臺北市立圖書館最近在北投所蓋的北投圖書館，是一棟綠建築的公共圖書館，結合環保與圖書館的一棟建築，加上環境清幽，是許多人假日休閒的好去處，也是很多人想參觀的公共圖書館，又如有館藏特色的中崙漫

畫分館也是很多人想參觀的，一間全部都是漫畫的圖書館，是大家小時候的夢想，而受訪者國小老師（F）提到他是唸北市師教育學系的，景美分館都是教育的館藏特色，受訪者特別會去景美分館，所以這些有主題特色的分館也是很多人想參觀想去的因素，以下是受訪者 F、G 所提到：

我知道景美分館的館藏特色好像是教育方面的，其他館就沒有特別注意，因為教育跟我所學比較有相關，所以也會去那裡看看。(F：30-31)

中崙分館裡面有很多漫畫，還有國外的雜誌漫畫，像北投綠建築圖書館是去參觀，我覺得外觀是蠻漂亮的，但裡面還好，裡面燈光有點昏暗，書感覺沒有很多。(F：33-35)

力行分館是去參觀他的建築，去看一下他的空間改善的部份，有時候可以參考人家的設計方向是怎樣，北投分館因為是綠建築，在建築學上是非常先進的概念，這在建築界是很好的設計，在國外來講有名的建築物通常都是圖書館，像溫哥華的圖書館都很有名。(G：32-35)

（三）特殊需求

如表 4-6 所示，20 位受訪者有 8 位認為是基於特殊需求而使用圖書館，如秀山民眾閱覽室是一間依山傍水，山明水秀的民眾閱覽室，所以受訪者特別想去享受這樣的環境，並且把公共圖書館當做是自己的書房，或是受訪者急著想借某類特殊的書，就會直接去那個分館借書，因為他覺得預約等書太慢了，以下是受訪者 H、M 所提到：

我常用秀山閱覽室的自修室，因為覺得環境非常好，山明水秀，我都會把秀山當成是我自己的書房，可以一整天都待在那邊，而且遠遠的還可以看到山。(H：26-27)

我去這些分館都是離我家比較近或是有特殊需求，可能書在那一館，我不想等預約覺得太久，就會直接去借。(M：41-42)

(四) 總館資源豐富性

如表 4-6 所示，20 位受訪者有 5 位認為是總館有較多資源，因而較使用臺北市立圖書館總館，因為去一次總館就可以使用全部的資源，而且總館分工較細，各部門都有不同的作用，電腦網路也很多，不怕預約不到電腦，推廣活動也多，場地大又舒服，參加的人也很多，不會每次去分館到最後研習的活動參加的人都越來越少，所以使用者都認為總館的資源比較豐富，也是他們想去的原因，以下是受訪者 P 所提到：

總館是去上課，而且想說總館和分館有什麼不一樣去看一看參觀參觀，總館空間比較大，那邊影印機比較多部，而且資源比較豐富，像分館的椅子都破破爛爛的，總館就不會。(P：26-28)

(五) 上下班途中與逛街經過

如表 4-6 所示，20 位受訪者有 5 位認為會去使用公共圖書館，是上下班途中與逛街經過，這種因路過之便而進入使用，也是職業婦女會使用圖書館的一項特殊原因，因為上班之餘，如還要另外抽時間去公共圖書館借書，就會覺得沒有時

間，如果是上下班方便的路線，一般的職業婦女會比較想順便去借還書，以下是受訪者 F、R 所提到：

之前我在實習的時候，剛好離東園和萬華比較近，所以那時候也常去這兩間，中崙的話，也是之前打工的地方離的很近，所以那時候常去那裡還書，覺得很方便。(F：31-33)

我使用這些分館是回家路徑會經過，當然都是離家近，有的館是想去參觀看看。(R：22-23)

也有一些職業婦女認為平常去逛街時，也會順便去借還書，因為婦女可能天生就喜歡逛街，或需要幫家庭成員購物，因此逛街也是忙碌的職業婦女去公共圖書館的最佳時機，以下受訪者 Q、G 也提到其他看法：

但士林分館是去逛街的時候剛好看到，想說進去看看，士林分館那間也是書太老舊不多，空間比稻香分館小。(Q：22-23)

我是因為逛街逛累了，就是想休息一下，我覺得西門智慧圖書館其實很不錯，他的概念有點像誠品或金石堂。(G：27-28)

以下將 20 位受訪者臺北市立圖書館總館與分館的反映使用原因整理分析如表 4-6。

表 4-6 臺北市立圖書館總館與分館的反映使用原因

公共圖書館使用原因	離家近	主題或館設特色	特殊需求	總館資源豐富性	上下班途中與逛街
-----------	-----	---------	------	---------	----------

受訪者					經過
A	V			V	
B	V				
C	V			V	
D	V				
E	V				
F	V	V	V		V
G		V			V
H	V		V		
I	V	V			
J	V		V		
K	V		V		
L	V			V	
M	V	V	V	V	
N	V				
O		V			
P	V			V	
Q	V				V
R	V				V
S	V		V		
T	V	V	V		V

根據上述，職業婦女平時會使用圖書館的資源、服務、設備來進行學習，可見圖書館是一個可以提升自我的一個好場所，而公共圖書館更需要積極對於資源、服務、設備來加以改善。職業婦女反映使用公共圖書館的原因有離家近、主


題館設特色、特殊需求、總館資源豐富性、上下班途中與逛街經過，其實跟一般使用者都很像，但有一點就是婦女比較獨有的逛街，逛街經過的路徑也是職業婦女會去圖書館使用的原因之一，因此對於職業婦女來說，公共圖書館的位置亦是很重要的。



第四節 職業婦女使用公共圖書館以滿足其學習需求之情形

職業婦女使用公共圖書館及藉由公共圖書館來作相關的學習，在此次的訪談中職業婦女除了講述其使用公共圖書館的相關經驗，針對訪談的問題第三題「職業婦女使用公共圖書館以滿足其學習需求之情形為何？」，本節依訪談的內容再分成借閱學習相關資料；參與展覽等推廣活動；婦女對於館內服務人員服務與學習需求的滿足等，茲分述如下：

一、借閱學習相關資料



接受訪談的職業婦女曾經使用公共圖書館來滿足其學習需求的經驗很多，其中又以借閱學習相關資料為最普遍，大部份的學習是從各種書籍或雜誌獲得訊息，如學習電腦時，會去借電腦書或電腦雜誌；學英文時，會去借英文書或英文雜誌，本研究中多位受訪者的休閒興趣是養魚、攝影、旅遊等，大都是借閱符合自己學習興趣的資料，另外，還有一些職業婦女會幫小孩借考試用書，而目前是多媒體影音時代，因此借影音光碟回去的人也很多，這些受訪者都會使用公共圖書館來借閱相關書籍。以下是受訪者 C、K、P 所提到：

應該是電腦吧，我常借圖書館的電腦雜誌，如PChome雜誌、Office電腦雜誌、電腦DIY雜誌等…，那時候我學電腦就是看電腦雜誌，現在我的電腦程度還不錯哦，而且不用自己花錢再去買電腦雜誌，不過電腦的書我就不看，因為太老舊，還有養魚的書，我目前認識很多魚，有時候也會自己去買魚來養。(C：52-56)

像我常借一些攝影的書來看，我也會從一本書的後面去看書目再去借其他相關攝影的書來看，有時候書上也教怎樣照比較美，我照著做，也進步不少，像兒女大了自己有一些興趣這樣比較好，我女兒也替我覺得很高興，想說媽媽能夠找到自己喜歡的興趣。(N：60-63)

例如學英文我會去圖書館借書來看，對自己都有幫助，像旅遊的資訊，比如我要去貴州玩，我就會先去借一些旅遊的書來，你再去玩你就會覺得不一樣，像我兒子也是要考研究所，…，他那時候就叫我幫他找書，我就去圖書館幫他找了幾本書來看，還算蠻有幫助的。(P：63-66)

另外，也有其他職業婦女表示他的學習是不喜歡照著書來做，而有些東西在公共圖書館的網路上、自己家裡或任何其他可使用網路的地方，就可找到資料，不一定需要使用到公共圖書館，而插花老師覺得吸取別人的經驗也比看書來的快，因此每個人學習的習慣都不同，最重要是要適合自己，以下是受訪者 A 所提到：

像炒菜時，我不會去借食譜，因為我自己會動手去創造，所以不用看書，旅遊的話我會上網找一些資訊，這樣比較節省時間，比如我要去三峽，網路上就會告訴你要坐什麼車之類的，而且很快就會找到了。像插花的話，我也會去花市看人家插，若插的很好看的，我都會多看兩眼。……如果有人插放在那邊，我就會從別人那裡得到一些自己的靈感。(A：71-76)

職業婦女除了有多重角色以外，對於學習也越來越多元化，工作之餘還能使用公共圖書館來作不同的學習，而公共圖書館正是一個可提供職業婦女多元化學

習的一個環境，所以使用公共圖書館來做各種學習，是一個既經濟又便利的學習方式。

二、參與推廣活動

近來公共圖書館不再是等待使用者來使用，而是主動積極的規劃一些公共圖書館的相關活動，來吸引更多使用者到公共圖書館使用，在前面的文獻中也提到公共圖書館為了因應變遷，維持高水準的服務，滿足讀者的需要，必須改弦更張，改變過去保守、被動的經營形態，而積極進取、主動出擊，並在經營管理方面尋求新的途徑，公共圖書館所舉辦的活動大部份都是靜態的活動，如展覽、講座、電影欣賞等，另外有一些推廣活動是要和老師有互動的，像電腦研習班、讀書會、林老師說故事等，本研究也有多數受訪者提到藉由參與公共圖書館的推廣活動來進行學習，茲分述如下：



(一) 展覽

如表 4-7 所示，20 位受訪者有 10 位參加過展覽類型的推廣活動，其中包括書展和畫展，這兩項公共圖書館所舉辦最簡單的展覽活動，受訪者認為書展結束之後，會提高借閱的興趣，只是有時候可能發現書沒有歸位到書架上，而有借閱不到的情形，以下是受訪者 C 所提到：

大概就是書展，我都會翻一翻，其他的都沒有參加，因為時間都不配合，不過很神奇，每次書展完之後，那些書都不見了，難道都被借光了嗎？哈…，我覺得館員可能都拿給認識的人先借走了。(C：37-40)

(二) 講座

如表 4-7 所示，20 位受訪者有 10 位參加過講座的推廣活動，主要是聽名人的演講，受訪者認為一些心靈類、人文類的講座都蠻受益的，而演講也是公共圖書館常舉辦的活動，以下是受訪者 B、P 所提到：

演講、畫展、像市圖演講最近都是請名人來演講，是心靈類的演講，還蠻受益的。(B：21-22)

我有在總館聽過演講，大部份都是人文講座，一直都很喜歡聽演講。
(P：30)



(三) 電影欣賞

如表 4-7 所示，20 位受訪者有 1 位參加過電影欣賞的推廣活動，由於多數公共圖書館並無專門的電影放映室，受訪者建議電影內容與放映的場地品質上應更為提升，這樣比較能達到學習的效果，看完電影可以請影評人來講評，以吸引更多來看電影，以下是受訪者 A 所提到：

另外還有電影欣賞我也會看，不過我覺得電影欣賞的環境應該要處理過，否則看起來很不舒服。(A：30-31)

(四) 電腦與語文研習班

如表 4-7 所示，20 位受訪者中有 3 位參加過電腦與語文研習班的推廣，這兩

類的推廣活動是要老師和學員有互動的，其他如讀書會、林老師說故事等也都屬於互動較多的推廣活動。電腦研習班是公共圖書館中很熱門的學習課程，報名的人數相當多，不管是年輕人、婦女、老年人都非常想上電腦研習班，受各類族群的歡迎，以下是受訪者 Q 所提到：

另外我有參加電腦研習班，因那門課是在教 MP3 的各種使用，我覺得很熱門，也很符合時代潮流，就是很實用，我也在那時候買了一個 MP3。(Q：27-28)

(五) 讀書會

如表 4-7 所示，20 位受訪者沒有人參加過「讀書會」形式的推廣活動，只有一位受訪者曾經參加過網路上的虛擬讀書會，大部份的職業婦女都說沒有時間及時間不配合，讀書會是公共圖書館一項很好的推廣活動，各分館可以把讀書會的時間分佈在不同的時段，讓不同工作時間的職業婦女都有機會去參加，希望公共圖書館能夠加強宣傳，或是辦一些虛擬的讀書會，讓忙碌的職業婦女也有不同的選擇，以下是受訪者 S 所提到：

還有我不會去參加讀書會，因為覺得現在網路上就有虛擬讀書會和部落格，我覺得那個不需要露臉，可以講的天花亂墜，而且那比要聚在一起的讀書會還要自由。(S：98-100)

(六) 林老師說故事

如表 4-7 所示，20 位受訪者有 1 位參加過林老師說故事的推廣，林老師說故

事，是臺北市立圖書館實行多時的活動，藉由聽故事可以啟發小朋友的創意，所以很多媽媽都會帶著自己的小孩去聽林老師說故事，以下是受訪者 T 所提到：

我有帶小朋友來參加你們北市圖的林老師說故事，去年的時候我有帶小朋友去中崙分館看其他小朋友表演西遊記，那時候就是看到稻香分館有貼海報，覺得不錯，特地帶小朋友去看的。(T：30-32)

最後還有一些特殊的推廣活動，往往可以針對某些主題，吸引有興趣的使用者來作更多相關的學習，像各館都有一些館藏特色，大部份都會加強館藏特色來舉辦相關推廣活動，但也有如東園分館 50 週年時所慶祝舉辦的推廣活動，是請一些街頭藝人來表演，此項推廣活動較為動態，同樣可以吸引許多親子來參加，尤其是小朋友，因為有新鮮感，氣氛活潑，所以能夠吸引小朋友來參加，以下是受訪者 G 所提到：

還有參加過東園建館 50 週年的活動，這個活動還不賴，打破傳統圖書館給人家的刻板印象，他有請地下樂團街頭藝人來表演，在東園圖書館的館舍前面舉辦，那天有吸引很多的小朋友前來參加。(G：37-39)

以下將 20 位受訪者參與臺北市立圖書館推廣活動項目使用整理分析如表 4-7。

4-7 參與推廣活動項目

推廣活動	展覽	講座	電影欣賞	電腦與語 文研習班	讀書會	林老師說 故事
受訪者						
A		V	V	V		
B	V	V				

C	V					
D						
E		V		V		
F						
G	V	V				
H						
I	V					
J	V					
K	V					
L	V					
M		V				
N		V				
O		V				
P	V	V				
Q	V			V		
R		V				
S		V				
T	V					V

三、婦女對於館內服務人員服務與學習需求的滿足

雖然訪談問題未問及此問題，多位受訪者特別強調館內服務人員服務的好壞會影響使用者到公共圖書館的意願，間接影響到受訪者的學習需求滿足程度，此部分共計包括兩個部份，一個就是對館內服務人員服務態度的觀感，因為服務態度直接影響使用者的意願，另一個就是對公共圖書館推出產品的觀感，包括是否

熟悉了解資源或整個公共圖書館的運作，公共圖書館目前的趨勢是朝著服務與便民的方向來走，良好的服務亦有助於讀者學習的順利，更能提高公共圖書館的使用頻率，茲敘述如下：

根據本研究的訪談資料，絕大多數受訪者都認為館員服務態度很好，包括很客氣、很熱心、很主動、很親切等，整體上公共圖書館讓人感覺都很不錯。以下是受訪者 P、O 所提到：

在服務來講我覺得館員都很好，因為我自己也是做服務業的工作，覺得圖書館就是完全免費的。(P：2-3)

就服務來講我遇到的櫃檯人員都很親切，我剛好去的館都很親切。(O：2)

但是有其他少數受訪者提出公共圖書館為了節省經費僱用工讀生或是志工，因為沒有受過訓練或對工作內容不清楚，讓他們在諮詢櫃檯時有受挫的感覺，以下是受訪者 C、D 所提到：

在我使用的公共圖書館中有些會請工讀生，或是小朋友來值班櫃檯，我覺得不太妥，這些人也都不太理人，我覺得這樣會降低服務品質，也使得大家不太想來圖書館。(C：21-23)

我覺得公共圖書館的服務態度不太好，因為請的工讀生態度不好，都不太理人，問什麼都不太知道，害我從此以後都不太想去。(D：2-4)

讀者服務與技術服務是相輔相成的，技術服務若做的不好就會影響讀者服務，除了服務態度，另外還有一些服務的技巧和工作上的熟悉度都是館員需要注意的，如果一個小地方出差錯了，立刻會影響別的事物，就像是找尋一本書若關鍵字輸入錯誤，或尋找的方法不對，就永遠無法找到你想要的資訊，以下是受訪者 C 所提到：

對於公共圖書館的服務曾經有一次我要去還書，忘記還一張光碟，但圖書館員都沒有向我要，也沒有發現，這個光碟現在還在我家，可能是我拿錯另一個光碟給他了，……？而且他們的條碼是貼在封套上的，我覺得漏洞很大。(C：3-6)

我記得曾要借一本書，但等了半年看那本書都還沒有還，到底有沒有再催書呢？我每次去查，永遠那本書就是被那個人借走。(C3：12-14)

目前公共圖書館是屬於公家單位，而且一層不變的工作內容，讓櫃檯服務人員變的很疲憊，因此保持服務的熱忱也是館員所需要加強的，以下是受訪者 C、G 所提到：

而且我覺得館員好像都有工作倦怠感，每天都只是在刷書，他們好像天天聽那刷書嗶一聲，(笑)……，所以可能沒有什麼勁想理人。(C：25-26)

我覺得一般人不喜歡去圖書館，是不了解圖書館的規則，所以心生畏懼，再加上有些館員可能每天都面對一層不變的讀者，又反覆回答同樣的問題，所以對於讀者可能都會比較冷淡。(G：76-78)

綜上所述，許多使用者提到他們去公共圖書館的主要目的是在借書、看書，參加推廣活動其實並非主要目的，更有受訪者認為圖書館最重要的就是讓使用者能夠找得到書，而不應該以辦活動為主，圖書館應該回歸圖書館原有的功能，推廣活動應該著重在閱讀方面或圖書方面來做推廣。

雖然服務是主觀的，是一種內心的感受，從以上可以得知絕大多數的使用者，認為臺北市立圖書館服務都是好的，但是僱用工讀生或不是專業的館員來服務櫃檯，應該先做一些職前的訓練或櫃檯的應對進退的課程訓練，才能對使用者做更專業的服務，對內的技術服務與對外的讀者服務，也都是相輔相成，互為表裡，技術服務做的好，才能減少讀者服務方面出差錯，而一層不變的工作內容也使得館員很疲憊，會失去服務的熱情，每個使用者都希望自己遇到的館員是客氣的、熱心的、主動的、親切的，館員只要將心比心地耐心應答，相信在服務方面一定可以做的更好，讓更多使用者樂於使用公共圖書館。



第五節 職業婦女對公共圖書館作為終身學習機構的看法

在資訊爆炸的時代，圖書館不應僅是供人借閱圖書的地方，而應成為資訊與知識交流、學習服務的中心，創造更多終身學習的機會，並發展個人從事學習的能力，以提升人類的生活品質（吳明烈，2004），另外，在個體發展的各個階段，圖書館都可扮演終身學習促進者的角色，以協助讀者樂於終身學習（林勝義，1995）。

終身學習的範圍廣，公共圖書館只是其中一個學習的機構，在 20 位受訪者中，有 17 位認為公共圖書館是一個終身學習的機構，有 3 位認為公共圖書館還不能算是終身學習的機構，從訪談中的比例來看，大部份的人都認為公共圖書館是一個終身學習的機構，並且抱持正面與肯定的看法，茲分述如下：

（一）公共圖書館是終身學習機構的相關看法

多位受訪者認為公共圖書館是一個終身學習的機構，他們都是從小到大使用公共圖書館的資源，出了社會做了父母之後還是繼續使用，因為去使用公共圖書館已經變成一種習慣，想學習或看書的時候，隨時都可以去公共圖書館學習，以下是受訪者 F、M 所提到：

他可以作為終身學習機構，我從國小的時候開始有去公共圖書館，因為離家近，不過那時候都只是看一些故事書而已，所以印象不是很深刻，到了高中大學，甚至唸研究所就比較常使用，以後出了社會我還

會繼續的使用公共圖書館。(F : 59-62)

覺得他是一個終身學習機構，而且我抱持著正面跟肯定的看法，畢竟公共圖書館他是免費的，而且公共圖書館如果是以台北縣市來講其實是辦的不錯，比中南部辦的來的好。(M : 87-89)

另外，有些受訪者提到圖書館雖然是終身學習機構，但只是輔助性質，而且所有在公共圖書館上的課程都是短期的，不是長期的性質，他不像學校那樣是長期的有系統的上課，以下是受訪者 I、O 所提到：

可以作為終身學習機構，但是他的功用只在於輔助性的，他是一種提供資料，像他的課程都是短期的，如演講和短期的研習班，沒辦法長期，而且我覺得圖書館只是刺激你學習的動機，你去圖書館聽了演講之後，產生興趣，你才會再去找別的機構來做長期的學習，他是提供新知，但是沒有辦法延續學習，但所有的一切都可以從圖書館開始……。(I : 52-56)

是，他是一個終身學習機構，因為他從老到小都可以來，不管是什麼狀況，有上班沒上班，男的、女的，幾乎在任何情況下只要你想來都可以，但是是屬於支援型的機構。(O : 45-47)

(二) 其他相關看法

雖然大部份的人都認為公共圖書館是終身學習機構，但在受訪者中還是有三位受訪者認為不算是終身學習機構。插花老師是開業的老師，同時也在公共圖書

館擔任志工，因此公共圖書館要算是終身學習機構，志工管理教育訓練必須要做好，受訪者認為志工的管理很重要，甚至辦活動的館員都很重要，如果公共圖書館不重視志工的培育，因為擔任志工也是一種學習，另外，從事公務人員的受訪者 E 認為在免費的學習機構學習效果不是很好，想來的時候就來，容易缺課，不珍惜資源，不像有付費時較為認真，因此他覺得公共圖書館不算是一個很好的學習機構，以下是受訪者 A、D、E 所提到：

除非你們能更改進，要不然的話，他不太可能成為一個終身學習的機構，我的意思是說，除非市立圖書館有心去推，然後把好的志工留下來，指一些在市圖有做林老師或是其他老師的志工，否則很難做為一個好的終身學習機構。(A：78-80)

覺得還好吧，圖書館不是天天去的地方，而且都是有需求才會去，我大部分都是要寫報告，不得已要去圖書館找資料的，而且我沒工作時才會去圖書館，有工作的時候就不會去，因為太累也沒空。(D：31-33)

雖然公共圖書館的資源是免費的，但我覺得外面的學習機構因為要付錢，所以老師會比較用心，而且有繳錢學員的學習態度也比較好，所以我覺得要收錢，因為免費就會不珍惜資源，所以公共圖書館不是一個很好的終身學習機構，有待改進。(E：34-37)

綜上所述，20 位受訪者有 17 位認為公共圖書館算是終身學習機構，而且從小就開始使用公共圖書館的，長大養成習慣才能持續使用公共圖書館，公共圖書館若要吸引成年的對象，不如從小就讓小朋友養成習慣，習慣一旦養成不管是在學的學生或社會人士，都能夠持續使用公共圖書館來作為自己終身學習的地方。而公共圖書館有很多免費珍貴的資源，都是需要大家共同來維護。

第六節 綜合討論

本節就前面資料分析的結果，進行綜合討論，其中包括，職業婦女工作相關與非工作相關的學習需求；職業婦女使用公共圖書館的資源、服務、設備情形與原因；職業婦女使用公共圖書館以滿足其學習需求之情形；職業婦女對公共圖書館作為終身學習機構的看法等，並與相關文獻作對照討論相同與差異的部份。茲分述如下：

一、職業婦女工作相關與非工作相關的學習需求

本研究所探討的職業婦女學習需求分為工作相關與非工作相關的學習需求兩部分，在 20 位受訪者當中，工作相關的學習需求皆是以職業發展（包括加強專業知識、培養第二專長）；社會生活（包括培養自信心、提升個人教育程度、培養創意、加強人際關係）的學習為主，而非工作相關的學習以休閒娛樂（包括文學藝術、手工藝、運動健身）；家庭生活（包括家庭經濟與財物、家事操作與生活科技化、哺育與教養）；身心健康（包括醫藥保健、飲食營養與衛生、養生知識）的學習為主。多數的職業婦女除了工作相關電腦與語文的學習，非工作相關學習的興趣中，電腦與語文也是受訪者最喜愛的部份。如程良雄（1999）在研究發現中，成人受訪者最常從事的資訊活動是閱讀書報、找尋工作資訊；最常碰到需要找資料的情境是有關就業上的問題。宋明順（1984）在日本「有關終生教育實施狀況的實態調查」顯示，婦女所表示的學習意願以「與家庭及日常生活有關事項」最多，其次則為「藝術、工藝愛好有關事項」、「與知識學養有關事項」、「與體育運動有關事項」，最後才是「與職業有關事項」。而王淑惠（1998）提出婦女的學習需求大多是以個人和家庭為出發點，逐漸向外延伸擴及到工作和社會的領域。另外，蘇秀玉（1988）在其研究中提到臺北市成年婦女的學習研究內容

有六項，依序分別為子女教養、家庭管理與保健、社會政治、個人發展、職業進展及休閒娛樂與興趣，上述不管是在工作相關與非工作相關的文獻很多都有與本研究相同之處。

再者，賴鼎銘（2004）在《臺灣地區人民終身學習需求研究》一文中，研究結果發現參與終生學習的主要動機，以「職位升遷、工作業務需要」最多，佔了1/3，為了「追求新知」也有1/4強。在「學習第二專長」、「充實生活內容、提高生活品質」上也有相當比例，分別是15.6%與14.4%。至於「擴展社交圈，加強人際關係」與「打發空閒時」只有4.2%與5.7%。最後，Wheeler（1978）對美國密西西比州鄉村女性教師學習與期望之研究發現，在職業方面，參與繼續教育旨在增進專業知識，因此大多數人對有關的課程或有關改進教學方法的課程特別感興趣，可見職業對個人學習需求會有所影響，與本研究的結果有很多相類似之處。

而在差異的部份，本研究在工作相關的學習需求有職業婦女提出他目前的工作學習需求是志工管理、心理輔導、品管的相關課程、兒童心理學、如何帶團康活動等，在非工作相關的學習需求有職業婦女提出他目前的非工作學習需求是開車的學習需求、佛學課、作文班、了解相關家庭的科技產品等，是文獻中所沒有提到的，職業婦女不管在工作上或非工作上的學習需求都是相當的多樣化的。

最後，在工作相關與非工作相關的學習需求的編碼分類架構，除了由研究者依照訪談資料加以歸納，亦參考楊純菁（1990）《台北地區職業婦女生活型態及學習需求之關係研究》的問卷設計題目，研究者把工作相關學習歸納分類為，職業發展與社會生活兩方面，在非工作相關學習歸納分類為，休閒娛樂；家庭生活與身心健康等三方面，而楊純菁的學習需求問卷設計直接分為六大方面，分別為身心健康方面；職業發展方面；休閒娛樂嗜好方面；家庭生活方面；社會生活方面；自我發展與實現方面等。以下是工作相關與非工作相關學習類別對照如表

4-8。

表 4-8 工作相關與非工作相關學習類別

研究人員	本研究	楊純菁
分類項目		
工作相關學習	一、職業發展 1、加強專業 2、培養第二專長	一、職業發展 1、目前工作所需能力 2、專業方面的知識 3、轉換工作的準備課程
	二、社會生活 1、培養自信心 2、提升個人教育程度 3、培養創意 4、加強人際關係	二、自我發展與實現 1、培養自信心 2、對未來的生活作計畫 3、提高個人教育程度的課程
		三、社會生活 1、國民的權利義務知識 2、消費者知識與權益 3、人際關係
非工作相關學習	一、休閒娛樂 1、文學藝術 2、手工藝 3、運動健身	一、休閒娛樂嗜好 1、文學藝術欣賞 2、才藝技能 3、非才藝性的嗜好活動
	二、家庭生活 1、家庭經濟與財物 2、家事操作與生活科技化 3、哺育與教養	二、家庭生活 1、家人相處之道 2、家庭經濟與財物處理 3、家事操作與簡單化科學化
	三、身心健康 1、醫藥保健 2、飲食營養與衛生 3、養生知識	三、身心健康 1、醫藥保健常識 2、運動健美健身方法 3、飲食營養與衛生

二、職業婦女使用公共圖書館的資源、服務、設備情形與原因

本研究的 20 位受訪者對於使用公共圖書館的資源、服務、設備情形與原因有很多的看法，藉由公共圖書館使用來作相關的學習，而大多數的職業婦女還是對書籍、期刊、報紙、視聽資料借閱與電腦、網路的使用較多，如邢小萍（1994）在其論文研究結論提到，成年婦女參加繼續教育時，最需要的相關服務是：圖書資料提供；交通接送服務；職業介紹等。與研究者在資源服務結果分析以借閱服務為最多數非常相同，圖書資料提供在繼續教育上扮演重要的角色，也是使用者使用資源最多的部份。而程良雄（1999）在《公共圖書館讀者資訊需求與資訊尋求行為之研究》，研究發現中，多數成人受訪者的圖書館利用特質為，最常閱讀書報、雜誌、視聽資料，以及借還書。

另外，使用公共圖書館的原因方面，研究結果顯示多數受訪的職業婦女認為是休閒、幫小孩借書、自修、充實自我、滿足興趣與工作上的需求等，如葉乃靜（1995）對於臺北市立圖書館稻香分館的 120 位使用者進行調查，研究結果發現民眾使用公共圖書館的原因包含有休閒、充實自我、問題導向的使用、更瞭解某些事情、帶小孩來看書、幫人借書、省錢或省空間、準備功課或考試、完成自己想做的事情、跳脫情境、避免孤單、調劑身心、排解情緒以及避免與社會脫節。而 1996 年更在公共圖書館使用者閱讀行為之研究中，認為公共圖書館使用者借閱圖書資料動機有：1、幫小孩借書；2、休閒、打發時間；3、增加知識；4、滿足興趣；5、獲得資訊；6、生活學習；7、滿足工作上的需求。雖然以上研究不是研究職業婦女使用公共圖書館的研究，但研究發現跟本研究有很多相似之處。

職業婦女會去使用公共圖書館的原因還有很多，從 20 位受訪者的資料歸納起來不外是離家近、參觀、主題特色、上下班回家的路途及逛街途中，順便進去看看，或帶小朋友去上下課所會經過的路，而國外如 1972 年進行的蓋洛普調查，認為調查者最常提及不使用公共圖書館的原因包括，沒興趣、沒時間、距離太遠、

不方便等。而 Zweizig 與 Dervin (1977) 認為距離問題會限制中度使用者造訪圖書館的次數，他們的研究都與本研究受訪者的職業婦女強調的離家近使用情形原因相似，因為離家近，使用者才會常常去，而距離太遠通常都是使用者不想去圖書館的其中一項最大原因。

至於設備方面，多數受訪者指出，有些人來圖書館並不是要借書，他可能來使用一下廁所、冷氣或等人，在等待的時間可能翻閱書籍或雜誌，這些潛在的使用者是最有可能成為公共圖書館未來的市場，根據 D'Elia (1980) 認為所謂的潛在使用者指的是活躍於閱讀、文化、社區或成人教育活動，只是覺得去圖書館不方便的圖書館非使用者，只要能夠讓其了解到圖書館的可及性與重要性，潛在使用者將是公共圖書館的未來市場。

而 Kirkup (1989) 的研究分別對於公共圖書館使用者與非使用者進行調查，其中有一項建議是與圖書館設施有關的問題，使用者與非使用者認為圖書館內應該有以下的設施：咖啡點心區、寬敞而隱密的讀書區、洗手間、休閒交誼廳、兒童玩具區以及音樂欣賞區，開放時間的延長。這項調查與本研究許多職業婦女所談到的設備看法與建議有許多雷同的地方，因此公共圖書館的基本服務就是在資源與設備服務上面，這些基本的更應該維護，提供最好的給使用者，使用者一定會源源不絕，非使用者也可能轉為使用者。最後像 Whittaker (1993) 認為有些非使用者可能已經在使用圖書館的服務了，例如：閱讀家人在圖書館所借閱之圖書、以前曾經使用過圖書館、或因目前圖書館的環境與設備的不便、而可稱為旁觀者的使用者，還有陪家人或朋友到圖書館而未使用者、或隨著團體到圖書館參觀的群眾。這些潛在的使用者都有可能成為公共圖書館的使用者，這些文獻都與研究者的結果分析有相同之處。

差異的部分，在資源方面：隨著社會的變遷，公共圖書館目前推出許多的服

務，如書香宅急便、參考服務視訊櫃檯、遠距教學、無人圖書館，在服務方面：大部分的受訪者都很重視館內服務人員的服務品質，是否熱忱、積極、主動、親切等特質，在設備方面：不管是任何一樣的設備，都有新的比較好、或定期維護等的需求，這樣才能在學習上有更大的幫助，這些使用公共圖書館的相關文獻是比較少提到。

三、職業婦女使用公共圖書館以滿足其學習需求


本研究中多數的職業婦女會使用公共圖書館的館藏與參與推廣活動來滿足學習需求，靜態的推廣活動，包括展覽、講座、電影欣賞等；互動性的推廣包括電腦研習班、讀書會、林老師說故事等，20位受訪者中，有15位都覺得學習大部份是為了自己，對學習的機構也有較多的意見和建議，每位受訪者都有使用公共圖書館來滿足其學習需求，而他們對於學習也較不希望傳統的校中授課方式，他們的學習需求是多樣化的，如程良雄（1999）的《公共圖書館讀者資訊需求與資訊尋求行為之研究》，研究發現中受訪者使用圖書館的情形包括多數成人受訪者的圖書館利用特質為最常閱讀書報、雜誌、視聽資料、以及借還書，有超過半數的受訪者若遇到問題會到圖書館來找尋解答。而Ebrhart（1976）在一項調查中，受訪者多半將圖書借閱服務視為是圖書館的主要功能，以借閱小說為主，也就是說，在成人心中，公共圖書館的主要功能是休閒。另外，Lange（1986）將圖書館使用的行為分成五種，其中圖書館資料服務的使用；借書及檢索資訊；空間或設備的使用與本研究受訪者滿足其學習需求所進行的圖書館使用行為相類似。

再來，吳政叡（2003）在公共圖書館使用者研究結果發現女性使用者的比例遠高於男性；82%的使用者會上網找資料來尋求解答。蔡幸珮（2004）在其論文

的結果發現：女性較男性讀者願意花費較多的時間上圖書館以及有較活躍的借閱行為。而 Hudson (2000) 的一份調查研究顯示，公共圖書館，尤其是分館有 2/3 的使用者是女性約 64%，因為館藏政策的訂定，大部份圖書採購集中在小說作品，婦女是借小說的最大來源，因此婦女其實是公共圖書館一個很大的使用者族群，以上的相關文獻都與研究者的分析有相同之處。

差異的部份，使用公共圖書館以滿足學習需求上，除了借閱相關的學習資料、在參與推廣學習是以臺北市立圖書館所推出的各項推廣活動來作為研究的對象，是文獻中所沒有的。

四、職業婦女對公共圖書館作為終身學習機構的看法

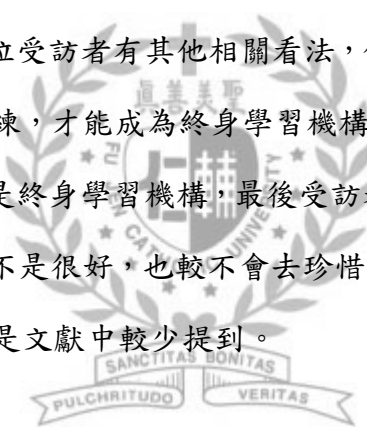


在受訪的 20 位職業婦女中，有 17 位認為公共圖書館算是一個終身學習的機構，有 3 位認為公共圖書館不能算是終身學習機構，受訪者認為公共圖書館可以作為終身學習機構，很多資源都是免費的，但是他的功用只在於輔助或支援性的，公共圖書館的推廣課程大部份都是短期的，如演講和短期的研習班，長期的課程較少，受訪者認為公共圖書館能夠刺激學習的動機，使用者去公共圖書館聽了演講之後，產生興趣，才會再去找別的機構來作長期的學習，可提供新知，沒有辦法延續學習，但所有的一切都可以公共圖書館為開始。如曾淑賢 (2003)，在邁向學習型社會的過程中，圖書館服務要有新的使命，必須更積極創新，以結合各種資訊媒體與電腦科技及主動整合所有學習資源，並協助各年齡層民眾充分運用圖書館服務，提供完備多元的學習機會及無障礙的終身學習環境。

另外，受訪者由於從小就有使用圖書館的習慣，導致受訪者一向認為公共圖書館是終身學習的機構，並認為公共圖書館要吸引兒童去使用，變成習慣，長大

也就會繼續使用，要吸引成年的對象，不如從小就讓兒童養成習慣。如聯合國教科文組織在 1994 所發表的公共圖書館宣言（UNESCO Public Library Manifesto）中，第一項要點就是強調從小培養並增強兒童的閱讀習慣，而國外學者 Stripling（1992）認為圖書館在終生學習體系上的第一與第二個角色就是協助入學前兒童與中小學生增進其學習的基本能力，而師宗遠（1996）與李慧娟（1996）兩個人都提到終身學習與圖書館的利用教育，他們認為圖書館最主要的是如何誘導學生養成利用圖書館的正確習慣，必須從小加強圖書館的利用教育，使得圖書館能發揮最大的功用。

而在差異的部份，職業婦女對公共圖書館作為終身學習機構的看法，大部份都與文獻相類似，但有 3 位受訪者有其他相關看法，他們認為公共圖書館需有心去推動相關志工老師的訓練，才能成為終身學習機構，另外，公共圖書館不是天天去的地方，所以不能算是終身學習機構，最後受訪者認為公共圖書館的資源都是免費的，學習上態度都不是很好，也較不會去珍惜資源，所以公共圖書館不是一個好的終身學習機構，是文獻中較少提到。



第五章 結論與建議

本章根據上述研究結果的分析，以及綜合受訪者提出的建議，作為公共圖書館在未來提昇服務品質時或改善資源與設備的參考；並且歸納職業婦女的學習需求與使用公共圖書館進行終身學習活動的過程，及後續研究者之研究參考，本章第一節為結論；第二節為建議，茲說明如后：

第一節 結論

本研究主要在於探討職業婦女的學習需求與公共圖書館使用情形，透過文獻的分析與深入的訪談，來了解職業婦女工作相關與非工作相關學習需求為何；職業婦女使用公共圖書館的資源、服務、設備情形；職業婦女使用公共圖書館以滿足其學習需求之情形為何；職業婦女對公共圖書館作為終身學習機構的看法為何，從 20 位受訪者的訪談內容，進行分析與整理，獲致 5 項的結論，敘述如下：

一、職業婦女工作與非工作相關學習重點都在電腦與語文的學習

不管是工作相關的學習或是非工作相關的學習，受訪者都提出最主要是電腦和語文的學習，多數職業婦女都有進修語文與電腦課程的學習需求，特別是與證照考試相關的學習需求，現今有許多工作都需要證照，職業婦女若要轉職或是升遷這些證照都是重要的參考，可作為僱主會不會錄用，或是升遷的依據，相對於其他的活動，臺北市立圖書館所推出的電腦研習課和語文研習課報名人數眾多，

而且詢問度高，因此公共圖書館可以在各大重點分館成立電腦和語文的學習中心，目前臺北市立圖書館在各區域分館都有開基礎的電腦課程，提供這兩種日常生活不可或缺的技能來讓市民參加與學習，上課的學員亦可順便借閱相關的電腦與語文資料，不僅提高公共圖書館書籍借閱率，亦可滿足現代職業婦女求知若渴的心理。

二、職業婦女的非工作相關學習多與家庭成員有關

職業婦女的非工作相關學習需求中很多與家庭或家中的成員有關，現今的多元化社會中，家庭生活常有各式各樣的問題，不管是任何問題，職業婦女都可藉由公共圖書館的相關書籍資料來滿足其學習需求，多位受訪者提到，他們的學習需求，都是要作為小孩的榜樣，增進自己與小孩的溝通與互動，或是為了家中成員的健康而找尋相關書籍資料，因此職業婦女的非工作相關學習需求常常和家庭或家中的成員相關。



三、館內人員服務態度以及設備良好與否，會影響使用者的意願

公共圖書館最珍貴的就是圖書館的資源，而館內服務人員服務態度以及設備的良好與否也會影響使用者的意願，目前很多人把公共圖書館比喻為服務業，所以若態度不佳就會直接影響使用者來公共圖書館使用的意願，20位受訪者對臺北市立圖書館的服務態度感覺都是很好的，因此他們選擇繼續使用公共圖書館，而公共圖書館應該多注意館員的服務態度，讓館員多上一些服務禮儀或專業上資訊素養的教育訓練課程。

另外，很多受訪者都覺得設備的新穎和老舊間接會影響使用者使用公共圖書館，受訪者對設備上有很多的建議，雖然設備上跟學習上沒有太大的關係，但會間接影響學習的意願，而忙碌的職業婦女去公共圖書館也希望能夠節省時間，目前公共圖書館結合高科技應運而生，如 RFID 的發明，無人智慧圖書館的產生，自動借還書可以解決人員的不足，亦方便職業婦女快速的借還書，對於時間就是金錢的職業婦女而言是一項快速的服務，而悠遊卡結合圖書證，也是一種多卡合一的方便服務，許多職業婦女對臺北市立圖書館推出這些高科技的服務覺得相當不錯，他們一致認為這是一種世界趨勢，而且這種成效比較看的到，應該推出更多快速便利的服務和新穎的設備，讓更多的職業婦女樂於使用公共圖書館。

四、多數職業婦女會使用公共圖書館的館藏與推廣活動來滿足其學習需求



吳玉鈴(2000)在《婦女教育與經驗學習的應用》一文中認為經驗的學習肯定了學習者先前經驗的價值，其最大的意義在於創造對於學習而言較有利的環境，因此藉由這樣的研究，也能讓大多數職業婦女甚至是一般的婦女了解使用公共圖書館資源的好處，並進而去使用公共圖書館，減少自己摸索，而潘佳華(2002)的研究從女性經驗出發，將關注的焦點回歸到學習者主體，瞭解女性如何看待自己的學習經驗，重視其經驗對其學習及自我實踐的影響。本研究多數受訪者也有提到，曾經使用公共圖書館的館藏資源或參與相關的推廣活動，來滿足他們的學習需求，而各種主題的館藏資源或各項的推廣活動，往往都是職業婦女在工作相關或非工作相關學習很重要的幫助。

五、多數職業婦女仍贊同公共圖書館是一個終身學習的機構

圖書館在學習社會中應扮演更積極的角色，並發揮促進民眾學習的功能，學習社會的理想能否實現，圖書館具有顯著的影響力，圖書館提供更多的機會與選擇以促進個人從事終身學習，在資訊爆炸的時代，圖書館不應僅是供人借閱圖書的地方，而應成為資訊與知識交流、服務的中心，創造更多終身學習的機會，並發展個人從事學習的能力，以提昇人類的生活品質（吳明烈，2004）。現在資訊科技的服務，如遠距教學、虛擬讀書會、參考視訊服務櫃檯，可提供更為有效率、效益的終身學習機會。另外，圖書館縱貫古今，跟著時代巨輪不停地運轉，提供科學、語文、生活休閒、政治、商業等任何領域的知識，讓你不花分文，改造自己，創造自己（李慧娟，1996）有了本研究初步的肯定，公共圖書館是大家不可獲缺的終身學習場所，得到更多證實，藉著使用這個終身學習的機構，婦女可以在這裡不斷成長，不管是升學、失業、找尋各種相關資料等，公共圖書館都提供了很豐富的資料與最好的學習環境，讓更多婦女或是職業婦女也能藉由公共圖書館來進行學習。

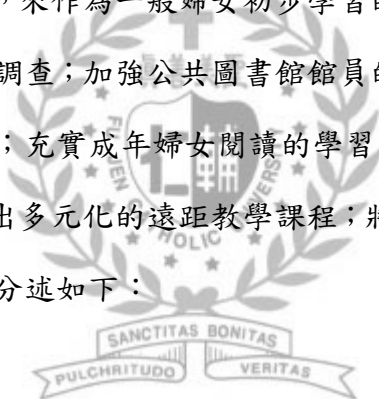


第二節 建議

根據前述的結論並配合相關文獻資料，以及目前的公共圖書館現況來看，研究者對於職業婦女的學習需求與公共圖書館使用，提出下列建議，期望對於公共圖書館在滿足職業婦女學習需求上能提供參考意見，茲分述如下：

一、對公共圖書館的建議

針對公共圖書館所提出的有 7 點建議來加以說明：公共圖書館應加強電腦與語文基本概念的學習課程，來作為一般婦女初步學習的基礎；針對一般婦女想學習的相關課程來實施教育調查；加強公共圖書館館員的資訊素養；強化推廣活動的創意設計與空間的應用；充實成年婦女閱讀的學習資源，並重視館藏的吸引力；為忙碌的職業婦女推出多元化的遠距教學課程；將公共圖書館成為終身學習機構的觀念加以落實，茲分述如下：



(一) 公共圖書館應加強電腦與語文基本概念的學習課程，來作為一般婦女初步學習的基礎

多位受訪的職業婦女都想去社區大學或是社會一般的學習機構學習，但是怕自己程度不好，不敢踏出第一步去學習，使用者可以先以公共圖書館作為學習的基礎，然後有了基礎的觀念再去外面作更深入的學習，也可以先引起一般職業婦女的興趣，有了興趣才有學習的動機。建議在電腦研習課程方面，可以開相關的基礎課程，在語文研習課程方面除了基礎的英文，也可以開日文初階班或其他重要相關語文的初階班，使用者去公共圖書館上了相關課程之後，才

會產生興趣，再去找別的學習機構來作長期的學習，因此以公共圖書館豐富館藏或主題特色的館藏、加強基本概念以及入門式的書籍作為學習的基礎，有了基礎，加強了信心、興趣以後，才能夠再去社會上一般的機構學習更深一層的課程。

(二) 針對一般婦女想學習的相關課程來實施行問卷調查

公共圖書館如果要規劃婦女或職業婦女的學習課程，應該直接針對婦女所需要的學習需求定期去實施行問卷調查，對於有關家庭成員的相關課程，或婦女的使用者或非使用者去實施行問卷調查，藉以了解他們的學習需求與建議，作為課程設計的重要參考依據，根據這些依據來開相關的學習課程，唯有針對一般婦女想學習的課程來實施行問卷調查，才會提高婦女或職業婦女使用公共圖書館的頻率。

(三) 加強公共圖書館館員的資訊素養

現在有許多資訊服務業都有很高的服務素養，例如銀行業的櫃檯，或是資訊業的門市，他們專業親切的服務，讓人印象深刻，服務儀容整齊，讓整體的形象提高不少，而公共圖書館的服務重點應該放在加強圖書館員的資訊素養，因為館員的服務態度會影響使用者意願，賴忠勤（2000）在《談公共圖書館人員的資訊素養》一文中提到公共圖書館館員的資訊素養培養，至少應達成幾項能力：1.傳統圖書館知能；2.電腦、網路應用能力；3.跨媒體整合應用能力；4.新興趨勢觀察能力；5.自我服務評估及反省能力等。提升公共圖書館從業人員資訊素養水準，除了進行圖書館資訊環境及設備改善之外，唯有從各種管道對館員持續的進行教育訓練及辦理各種研討會議，不僅提升館員資訊素養的外顯

能力，也要改變內在的認知。公共圖書館館員在終身學習的社會中，應擔負起提升國民資訊素養的任務。這些能力看似簡單，其實也都需要經過專業的學習，透過專業課程的教導，才能使館員在服務使用者更能得心應手。

(四) 強化推廣活動的創意設計與空間的應用

各分館應該推廣自己館的館藏特色的活動，因為既然是館藏特色，各項相關館藏特色的資源應該會很多，否則訂定各分館館藏特色就沒有意義，推廣活動也可以委外辦理，設計特別的活動，如東園分館舉辦的街頭藝人推廣活動等，吸引了許多婦女與小朋友來參加，另外，為了配合兒童的興趣應該盡量採用活潑生動的設計，如兒童室的門，可以是一隻恐龍可以是一隻瓢蟲的造型，可以有很可愛的主題設計，也可以依節慶日來做不同的變化，而電影欣賞的空間環境設計，可以參考外面的電影院的環境設計，電影看完之後，也可請影評人來做講評，相信很多使用者都能感受那種空間的舒適以及視覺上的享受。

(五) 充實成年婦女閱讀的學習資源，並重視館藏的吸引力

很多受訪者認為公共圖書館現在都是老人與小孩的天堂，中間的層次不見了，因為一早會看到老人等著進館來看報紙，下午就是兒童來寫作業，所以中間的層次（在這裡是指成人），是比較少來公共圖書館的，除了週休二日有較多的成人會來公共圖書館以外，其他時間成人進館人數都普遍偏低，而職業婦女是成人讀者中一個重要的族群，因此公共圖書館因加強充實適合成年婦女閱讀的館藏，例如購買較新版的書籍，如工作方面的專業書籍、技藝方面書籍資料，或能夠與時尚潮流相配合的書籍資料，並且經常汰舊換新，這樣才會吸引更多的成人來使用公共圖書館。

(六) 為忙碌的職業婦女推出多元化的遠距教學課程

很多受訪的職業婦女都強調自己沒有時間去公共圖書館，而且很多職業婦女都覺得公共圖書館開的課程與自己時間不符，因此建議公共圖書館應該推出多元的遠距教學課程來進行學習，而公共圖書館遠距教學的學習課程內容應加強，可以包羅萬象，輕鬆有趣，上課的方式也可以多樣化；如以虛擬讀書會、論壇、部落格或各種演講來作上課的內容，讓職業婦女工作之餘可以利用公共圖書館的遠距課程進行學習，這樣亦能夠提高職業婦女使用公共圖書館的機會與增加使用率。



(七) 將公共圖書館成為終身學習機構的觀念加以落實

公共圖書館不是一個營利的單位，可能沒有那麼多經費去電視上打廣告，但可在各入口網站行銷打廣告，或作相當的網站連結，應該把經費集中去作更有效果的廣告，而且現在的文宣應該都能夠在網站上下載，這樣使用者若有需要可以直接在網站上下載，另外，臺北市圖書館的活動也可以請相關知名的人士來代言，或與其他企業結合(如與麥當勞的結合)，都是可以讓更多使用者了解公共圖書館所舉辦的各項活動內容，目前臺北市立圖書館的各項推廣活動(如電腦、語文研習課程)，都積極的在各大入口網站作相關的連結，如臺北市政府網站就有市民免費的學習資源，裡面就有相關的連結，讓更多市民以及使用者知道這些相關的學習訊息，並加強落實終身學習的觀念。

二、對後續研究的建議

(一) 研究對象方面

1、本研究以職業婦女為對象，只是初步對有工作的職業婦女公共圖書館使用與學習需求作探討，後續研究建議，可以針對不同的職業來作深入的研究，如高科技的職業婦女或電視上的女主播等，每一種職業的婦女都有其獨特的公共圖書館使用模式與學習需求，而且也可作不同職業婦女的比較或是正在失業、轉業、找工作的職業婦女的相關學習需求研究。

2、除了職業婦女也可以針對一般的家庭主婦的學習需求來作研究，不同族群的婦女的相關學習需求也可作一分析比較。

(二) 研究方法方面

本研究使用文獻分析法與質化的深度訪談法，訪談 20 位受訪者，礙於研究時間的限制，後續研究建議可以使用更多不同的方法，如觀察法，觀察不同的職業婦女使用公共圖書館的行為，或者焦點團體訪談法，可以請 5-8 位的職業婦女一起集體針對相同的問題來回答，而量化的問卷調查法，可以以另一種方式了解不同變項對於職業婦女的公共圖書館的使用與學習需求的影響，使用質化與量化的方法相互佐證，才能有更深入的了解。

(三) 研究場域方面



本研究的範圍以大臺北地區為主，似乎太侷限於一個地區，後續研究建議，可擴大研究範圍及地區，城市與鄉鎮的職業婦女在學習需求上，也會有城鄉差距的產生，可深入不同地區互相做差異比較，或其他類型的圖書館使用探討研究。



參考文獻

一、中文部分

- Brookfield, S. 著；李素卿譯（1997）。*成人學習者，成人教育與社區*。臺北市：五南。
- Michael Quinn Patten 著；吳芝儀、李奉儒（1995）譯，*質的評鑑與研究*。臺北市：桂冠。
- Robert G. Owens 著；林明地、楊振昇、江芳盛（2000）譯，*教育組織行為*。臺北市：揚智文化。
- 王振鵠（1985）。*公共圖書館*。臺北市：漢美。
- 王淑惠（1998）。*婦女與學習—以臺北市社區婦女人才訓練班為例*。國立臺灣師範大學社會教育研究所碩士論文。
- 王麗容（1993）。*婦女與社會政策*。臺北市：巨流。
- 阮小芳（2001）。*社區大學與婦女學習*。論文發表於高雄市政府主辦之第六屆全國婦女國是會議。
- 宋明順（1984）。日本婦女的學習需求與現狀。*社教雙月刊*，3，23-24。
- 吳玉鈴（2000）。婦女教育與經驗學習的應用。*終身學習通訊網*，9，6-7。
- 吳政叡（2003）。圖書館使用者需求調查：以臺北縣立圖書館附近區域為例。
- 吳慎慎（1980）。婦女的學習特性及其相關因素。*臺灣教育月刊*，472，29。
- 邢小萍（1994）。成年婦女參與繼續教育活動及其家庭相關因素之研究。國立臺灣師範大學社會教育研究所碩士論文。
- 何青蓉（1996）。成人學習研究的發展趨勢與幾個帶發展的理論。*成人教育*，34，9-17。

- 何青蓉 (1996)。終身學習與教育改革。臺北市：師大書苑。
- 李大偉等 (1987)。臺北市成人 (18~35 歲) 對職業進修教育之需求研究。行政院國家科學委員會。
- 李文伶 (1990)。我國已婚婦女對職業進修教育之需求研究。國立臺灣師範大學社會教育研究所碩士論文。
- 李慧娟 (1996)。終身學習與圖書館。高中圖書館館訊, 17, 69。
- 李藹慈 (2003)。終身學習的行動-轉化二十一世紀的教育。成人教育, 76, 54-56。
國立中央圖書館台灣分館館刊, 9 (2), 11-20。
- 林美和 (1980)。我國成人學習需求研究。臺北市：師大社教所。
- 林美和 (1992)。公共圖書館推展成人教育活動的意義與作法。臺北市立圖書館館訊, 10 (1), 148-149。
- 林美和 (1996)。台灣婦女成人教育之現況與發展。社會教育學刊, 25, 1-18。
- 林詠慧 (2001)。由破而立?——中年女性參與成長課程歷程之研究。國立高雄師範大學成人教育研究所碩士論文。
- 林瑩昭 (1995)。成人繼續教育-婦女教育。台南家專學報, 14, 213、215-216。
- 林勝義 (1995)。圖書館在終身學習社會之角色功能。臺北市立圖書館館訊, 13 (2), 5-6。
- 林麗娟 (2004)。數位學習與圖書館投入。臺北市立圖書館館訊, 22 (4), 1-11。
- 師宗遠 (1996)。一個地理教師對利用圖書館的看法。高中圖書館館訊, 17, 68。
- 苗慧芬 (1980)。公共圖書館讀者整體滿意程度之調查研究—以臺北市立圖書館為例。臺北市：臺北市立圖書館。
- 紀筱儀 (2006)。社區大學作為終身學習與高等教育整合的法建構。國立成功大學法律學系碩士論文。
- 黃富順 (1989)。成人心理與學習。臺北市：師大書苑。
- 黃富順 (1992)。婦女教育的意義、目的、發展與實施。臺北市：師大書苑。
- 黃富順 (2000)。成人教育導論。臺北市：五南。

- 陳仲彥 (1995)。公共圖書館如何協助成人自我學習。公共圖書館與教育研討會。
- 陳彥蕙 (1994)。臺北都會區中年職業婦女之發展任務及其相關因素之研究。國立臺灣師範大學社會教育研究所碩士論文。
- 陳彩鳳 (2003)。多重角色的職業婦女參與繼續學習經驗之研究：以立空中大學嘉義學習指導中心為例。國立中正大學成人繼續教育研究所。
- 陳麗君 (1995)。公共圖書館推廣服務與終生學習—以台北市立圖書館為例。臺北市立圖書館館訊，13 (2)，45。
- 陳麗君 (2001)。臺北市立圖書館讀者滿意度調查報告。臺北市立圖書館館訊，19 (1)，40-57。
- 詹棟樑 (1996)。終身學習與圖書館利用。高中圖書館館訊，17，27-28。
- 閔秀芳 (2002)。已婚婦女參與回流教育經驗之探討。私立世新大學社會發展研究所碩士論文。
- 教育部 (2002)。終身學習法。上網日期：2007年4月27日，檢自：
http://www.edu.tw/EDU_WEB/EDU_MGT/SECRETARY/EDU0835001/91publicnews/9108/B20.htm
- 程良雄等 (1999)。公共圖書館之使用需求與資訊尋求行為研究計劃。臺灣省政府文化處。
- 傅啟榮、朱惠琴 (2003)。檢視非傳統學生之學習需求及學習滿意度—以台灣中部某專科學校進修課程為例。師大學報，48 (1)，113-126。
- 曾淑賢 (2003)。公共圖書館在終身學習社會的功能與角色。臺北市：孫運璿基金會。
- 曾雪娥 (1995)。圖書館利用教育與終身學習。台北市立圖書館館訊，13 (2)，27。
- 葉乃靜 (1995)。公共圖書館現代社會功能之研究 (上)—以台北市立書館稻香分館為例」。教育資料與圖書館學，32 (3)，327-354。
- 葉乃靜 (1995)。公共圖書館現代社會功能之研究 (下)—以台北市立書館稻香

- 分館為例。《教育資料與圖書館學》，32（4），411-431。
- 葉乃靜（1996）。公共圖書館使用者閱讀行為之研究：以臺北市立圖書館為例。
臺北市府政府員工平時自行研究報告。
- 楊純菁（1990）。臺北地區職業婦女生活型態及學習需求之關係研究。《國立臺灣師範大學社會教育研究所碩士論文》。
- 楊國德（1998）。終身學習促進潛能發展。《臺灣教育》，565，37。
- 楊國賜（1993）。當前我國婦女教育的現況與展望。《成人之美》，2，24-26。
- 楊碧雲等（1996）。《女性生活空間》。臺北市；北市教育局。
- 楊碧雲（1997）。《中日婦女教育面面觀》。臺北市；北市教育局。
- 臺美光（2003）。女性自我與中年的對話：兩位女性的生命故事。《國立政治大學廣告系碩士班碩士論文》。
- 翟筱梅（2002）。女性公務員終身學習之研究。《國立臺灣師範大學社會教育研究所碩士論文》。
- 劉宏亮（2006）。民眾為什麼不使用公共圖書館：以板橋地區居民為例。《私立世新大學資訊傳播學系碩士論文》。
- 劉瑾雯（2003）。在職碩士專班已婚婦女進修歷程之研究。《國立臺灣師範大學社會教育研究所碩士論文》。
- 潘佳華（2002）。社區大學女性學員電腦學習歷程之研究。《國立臺灣師範大學社會教育研究所碩士論文》。
- 蔡幸珮（2004）。公共圖書館讀者使用動機之性別差異分析—以臺北市立圖書館總館為例。《天主教輔仁大學圖書資訊學系碩士論文》。
- 蔡家承（2004）。社區大學整合社區終身學習資源之研究。《國立臺灣師範大學社會教育學系博士論文》。
- 賴忠勤（2000）。談公共圖書館人員的資訊素養。《書苑季刊》，46，56。
- 賴鼎銘（2000）。臺灣地區人民終身學習需求研究。《行政院國家科學委員會補助專題研究計畫成果報告》。

- 盧秀菊 (1995)。圖書館之策略規劃。《資訊傳播與圖書館學》，2 (2)，31、34、44。
- 盧秀菊 (1995)。圖書館規劃。《教育資料與圖書館學》，33 (2)，185-187。
- 羅寶鳳 (1993)。成年婦女生涯轉變之相關因素研究。國立臺灣師範大學社會教育研究所碩士論文。
- 蘇秀玉 (1988)。臺北市年婦女學習需求及其相關因素之研究。國立臺灣師範大學社會教育研究所碩士論文。
- 蘇 媛 (2005)。了解公共圖書館的使用者與非使用者。《中華民國圖書館學會會報》，74，119-130。

二、西文部分

- Allan, Barbara.(2002).*E-Learning and Teaching in Library and Information Service*.London : Facet Publishing.
- Cropley, A. J. (1980). *Toward a System of Lifelong Education*. Oxford : Pergamon Press.
- D'Elia, G. (1980). The Development and Testing of a Conceptual Model of Public Library User Behavior. *Library Quarterly*, 50,410-430.
- Degruyter, Lisa (1983). Who Uses your Library and What do they Want?. *Public Libraries*, Winter, 151.
- East, J. M. (1986) .*The relationship between self-directed learning readinessand life satisfaction among the elderly*. UMI : The Florida State University College of Education.
- Eberhart,W. Lyle.(1976). A Closer Look : Gallup Survey of American Adult Assesses the Role of Libraries in America. *American Libraries*,7,206-8.
- Granheim, Else .(1990).The library user survey for 1988 : Does it tell us anything new ?. *Scandinavian public library quarterly*, 23/2,10.
- Geraldine, B King .(1995). Women library users and library users of traditional women's subjects. *The reference librarian*, 49/50,179-193.
- Glenn, R. Witting (1991).Some Characteristics of Mississippi Adult Library Users. *Public Libraries*, 30/1,29-31.
- Hayes, E. & Flannery, D. (1996). *Narratives of Adult Women's Learning in Higher Education : Insights From Dissertation Research*. ERIC ED 393994.
- Hudson, A .(2000). Are male library users now a disadvantaged group. *Librarians' World*, 9(6),106-8.

- Hughes, M. & Kennedy, M. (Eds.). (1985). *New Futures : Changing Women's Education*. London : Routledge and Kegan Paul,20-21.
- Hull, B. (2001).Libraries:Deliverers of Lifelong Learning. *Adults Learning*, 12(6),20-22.
- Knowels, M. S. (1976). *Self-directed Learning*. New York: Association Press.
- Kirkup, M. H. Gambles and A. P. and Davison, A. P.(1989). The Marketing of Public Library Services : A Study of Community Behaviour, Attitudes and Requirements, *Public Library Journal*, 4(5),94.
- Lancaster, F.W. and Joncich,M.J. (1997). *The measurement and evaluation of library Services*. Washington, D.C. : Information Resources,376-385.
- Lange, Janet M. (1987/1988). Public Library Users, Nonusers and Type of Library Use. *Public Library Quarterly*, 8,55.
- Lee, Robert .(1971).The People's University—The Educational Objective of the Public Library. *In Reader in American Library History*, ed. Michael H. Harris,121.
- Lofland, John and Lofland, L. H.(1984). *Analyzing Social Settings: A Guide to Qualitative observation and Analysis*. Belmonts, California : Wadsworth Company.
- Mishler, E. G. (1986). *Research Interviewing : Context and Narrative*. Cambridge, Massachusetts : Harvard University Press.
- Power, Colleen and Keenan,Lori. (1991).The New Partnership : The Role of the Public Library in Extended Campus Service Programs. *Library Trends*,39,444.
- Rountree, Elizabeth. (1979). Users and Nonusers Disclose Their Needs. *American Libraries*, 10,486.
- Schepke, Jim.(1994).Who's Using the Public Library?.*Library Journal*.35-37.
- Stripling, B. K. (1992). *Libraries for the National Education Goals*. (ED345752).
- UNESCO (1994). UNESCO Public Library Manifesto. 上網日期：2007 年 4 月 28

日，檢自：<http://www.ifla.org/VII/s8/unesco/eng.htm>

U. S. Government Printing Office (1978). *Lifelong Learning and Public*. Report

Prepared by the Lifelong Learning Project, Washington, D. C. : U. S.

Government Printing Office.

Wheeler, D.W. (1978) .*Some educational needs and aspirations of rural women*

educations in selected areas of South Mississippi . Ann Arbor, Mich : Doctoral

dissertation of University of Southern Mississippi.

Whittaker, Kenneth (1993). *The basics of library-based user services*. London :

Library Association Publisfing.

Zweizig, Douglas L. and Dervin, Brenda. (1977). Public Library Use,Users,Uses :

Advances in Knowledge of the Characteristics and Needs of the Adult Clientele

of American public Libraries. *Advances in Librarianship*,7,231-255.

附錄一 半結構式訪談大綱

○○○小姐您好：

我是輔仁大學圖書資訊學系的研究生沈春燕，現在正從事學術論文的研究，探究的主題為「職業婦女的學習需求與公共圖書館使用之研究」，本研究訪談錄音的內容僅供資料分析，訪談內容全部保密並以匿名方式呈現。同時為了確定您所陳述的意涵未被研究者所誤解，研究者會將訪談的錄音內容，寄予您過目審視或修正，對於本研究其他問題，歡迎您隨時提供寶貴的意見。謝謝你的參與和支持 敬祝 健康快樂！

一、受訪者基本資料：年齡、學歷、住所地區、職業、已未婚（小孩）。

二、請描述你使用公共圖書館的情形？

- 1、使用過那些資源的情形為何？
- 2、使用過那些服務的情形為何？
- 3、使用過那些設備的情形為何？
- 4、曾使用過臺北市立圖書館總館與分館的情形為何？

三、請描述你使用公共圖書館的原因？

- 1、為什麼要使用這些分館？
- 2、為什麼會常使用？
- 3、你的學習需求都是為了自己、小孩、父母或其他？

四、你曾經參與過那些學習活動？

- 1、請問你目前的學習需求為何？
- 2、與工作相關的學習需求？
- 3、與工作不相關的學習需求；如興趣、時勢所趨等....？
- 4、你曾參與那些活動來滿足你的學習或使用公共圖書館來作那些學習的使用經驗，請舉例說明？
- 5、你最常使用的推廣活動項目有那些？

五、公共圖書館使用與學習需求之相關看法？

- 1、你對於公共圖書館作為終身學習機構的看法？

附錄二 臺北市立圖書館暨所屬單位館藏特色

行政區	館名	地址	電話 (T) 傳真 (F)	館藏特色	行政區	館名	地址	電話 (T) 傳真 (F)	館藏特色
北投區	稻香館	稻香路 81 號 3-4 樓	(T)2894-0662 (F)2894-7004	農藝	大同區	大分同館	重慶北路 3 段 318 號	(T)2594-3236 (F)2599-1423	聽障資料
	北分投館	光明路 251 號	(T)2897-7682 (F)2897-8538	自然生態保育		延分平館	保安街 47 號	(T)2552-8534 (F)2552-8544	鄉土文化
	石分牌館	明德路 208 巷 5 號 3-10 樓	(T)2823-9634 (F)2823-9864	表演藝術		建分成館	民生西路 198 號 4 樓	(T)2558-2320 (F)2556-5360	台灣史
	清分江館	公館路 198 號 3 樓	(T)2896-0315 (F)2894-7008	體育		蘭分州館	昌吉街 57 號 4 樓	(T)2598-1387 (F)2585-8641	
	吉分利館	立農街 1 段 366 號 5-8 樓	(T)2820-1633 (F)2820-1627	動物	萬華區	龍分山館	桂林路 65 巷 6 號	(T)2331-1497 (F)2389-2675	
	秀山閣	中和街 534 號 5-9 樓	(T)2892-1475 (F)2892-1491			柳分鄉館	環河南路 2 段 102 號 4 樓	(T)2308-0586 (F)2336-8233	
	永民明閣	石牌路 2 段 115 號 7-8 樓	(T)2823-4141 (F)2823-4140			西分園館	興寧街 6 號 3-6 樓	(T)2306-9046 (F)2336-8232	中國藥
	八民頭閣	停止服務				東分園館	東園街 199 號	(T)2307-0460 (F)2301-6572	天氣文象
士林區	天分母館	中山北路 7 段 154 巷 6 號 3-4 樓	(T)2873-6203 (F)2874-0114	歐州文化	萬分華館	東園街 19 號 5-7 樓	(T)2339-1056 (F)2339-1062	臺北史蹟	
	士分林館	華聲街 17 號 3 樓	(T)2836-1994 (F)2834-0910	財經	大安區	延分吉閣	延吉街 236 巷 17 號 3-4 樓	(T)2708-1964 (F)2705-2653	
	葫蘆堵館	延平北路 5 段 136 巷 1 號	(T)2812-6513 (F)2812-7945	生活保健		成分功閣	和平東路 2 段 311 巷 29 號 4 樓	(T)2701-3604 (F)2754-2701	
	蘭分雅閣	停止服務				大分安館	辛亥路 3 段 223 號 4-5 樓	(T)2732-5422 (F)2377-9420	禮俗
西分湖館	內湖路 1 段 594 號	(T)2797-3183 (F)2798-6483	音樂	道分藩館		辛亥路 3 段 11 號 3 樓	(T)2733-4031 (F)2739-0541	文學	
內湖區	東分湖館	五分街 6 號	(T)2632-3378 (F)2633-2654	建築	龍分安閣	永康街 60 號 3 樓	(T)2394-5485 (F)2391-0884		
	內分湖館	民權東路 6 段 99 號 6 樓	(T)2791-8772 (F)2795-3876	社會福利	信義區	永分春館	松山路 294 號 3-4 樓	(T)2760-9730 (F)2756-4867	傳記
大分直館	大直街 25 號 3-5 樓	(T)2533-6535 (F)2533-3932	大眾傳播	三分興館		吳興街 156 巷 6 號 4-5 樓	(T)8732-1063 (F)8732-1064	商品銷售	
中山區	中分山館	松江路 367 號 8 樓	(T)2502-6442 (F)2506-4599	企業管理		六分合館	吳興街 381 巷 8 號對面	興建中	飲食文化
	長分安館	長安西路 3 號 4 樓	(T)2562-5540 (F)2521-7937	勞工問題		新分興閣	吳興街 506 巷 21 號 3 樓	(T)2722-2879 (F)2345-7133	
	恆分安閣	民權東路 1 段 71 巷 19 號	(T)2593-5482 (F)2593-1505		文山區	景分美館	羅斯福路 5 段 176 巷 50 號 2-4 樓	(T)2932-8457 (F)2930-3152	教育
民分生館	敦化北路 199 巷 5 號 4-5 樓	(T)2713-8083 (F)2718-2145	親職教育	木分柵館		保儀路 13 巷 3 號 3-4 樓	(T)2939-7520 (F)2936-2631	法律	
三分民館	民生東路 5 段 163-1 號 5-6 樓	(T)2760-0408 (F)2756-4843	美術	安分康館		興隆路 4 段 105 巷 1 號 4 樓	(T)2939-0180 (F)2936-9386		
松山區	松分山館	八德路 4 段 688 號 2、6-8 樓	(T)2753-1875 (F)2749-3158	攝影		永分建館	木柵路 1 段 177 號 3-4 樓	(T)2236-7448 (F)2236-2443	考試敘
	啟分明館	敦化北路 155 巷 76 號	(T)2514-8443 (F)2514-8428	視障資料	萬分興館	萬壽路 27 號 4-5 樓	(T)2234-5501 (F)2937-5155	大資陸料	
	中分嵩館	長安東路 2 段 229 號 7-10 樓	(T)8773-6858 (F)8773-6859	漫畫	文文山館	興隆路 2 段 160 號 7-9 樓	(T)2931-5339 (F)2931-5486	茶藝	
中正區	城分中館	濟南路 2 段 46 號 3 樓	(T)2393-8274 (F)2394-7183	家政	力分行館	一壽街 22 號 5-8 樓	(T)8661-2196 (F)8661-2197	台灣文學	
	王貫英紀念館	汀州路 2 段 265 號	(T)2367-8734 (F)2367-0743	旅遊	景分新館	景後街 151 號 5-10 樓	(T)2933-1244 (F)2933-5340	臺北市教育發展相關資料及各級學校出版品	
南港區	南分港館	南港路 1 段 287 巷 4 弄 10 號 2 樓	(T)2782-5232 (F)2651-9838	原住民文化	萬分芳閣	萬美街 1 段 25 號	(T)2230-5287 (F)2230-5233		
	龍民華閱	同德路 100 號 2 樓之 1	(T)2785-1740 (F)2651-9810						
	舊分莊館	舊莊街 1 段 91 巷	興建中	科普					

附錄三 訪談逐字稿

訪談日期：民國九十六年九月三日星期一

訪談時間：下午三點~四點左右

訪談地點：淡水丹堤咖啡

訪談工具：錄音筆、筆記本、原子筆

受訪者編號：M

訪談內容：(研究者代號：Q；受訪者代號：A)

- 1 Q：請描述你使用公共圖書館的服務、資源、設備情形為何？
- 2 A：在服務方面大部份都會主動，就是大部份都很好，我有不懂去詢問他們的時
3 候都會很熱心的跟我講，但有時候他們低著頭在忙，你要叫他他才會理你，
4 另外還有借還書，影印，有時候我會影印資料，新的機種影印的品質就很好，
5 舊的機種影印的品質就不好，而且舊的印出來會黑黑的，然後我還有上網，
6 因為之前我家沒有網路，如果我沒有先查館藏，我也會去圖書館查詢，收信
7 啊都會做，我也借過 DVD，但很少借，我借過一次而已。
- 8 我也會跟同學相約在圖書館見面，因為我比較早到，我就會去看一下報紙、
9 雜誌，我比較常看蘋果日報、聯合報、中國時報，雜誌的話我會看美人誌，
10 就是一些美容的，保養的，還有吃的，偶爾會看個時報週刊，我也有借過空
11 中美語回家過，那種雜誌我也會特別借 CD 來聽。
- 12 我也使用過市圖的資料庫，是報紙的資料庫，通常是做報告時才會去看資料
13 庫，以前你們有通閱我也有使用過，就是現在的預約，這個服務我常用，通
14 常都一兩個禮拜才來，像我也有逾期被傳過簡訊，另外電子書我也有看過，
15 但是都是英文的我就不想看了，市圖的參考書我很少用也，我大部份都是用
16 國圖的參考書，因為做報告我都直接跑國圖，對於市圖的公共圖書館的參考
17 書比較不是我需要的。不過我有用過市圖的參考服務視訊櫃檯，覺得這個服
18 務還蠻先進的。那時候我想考研究所，就點進去隨便問了幾個問題，覺得很

19 方便。之前市圖剛推出來，我只想 try try 看，看好不好用。
20 其實有時候有空閒沒事的時候我也會去市圖，就是去看書，看有沒有我想要
21 借的書，不然就是去翻雜誌，我不一定什麼時候會去，就是有空想去的時候
22 就會去。

23 在設備方面來講，如廁所我覺得蠻乾淨，只是水龍頭的水很小，我知道你們
24 要節約能源，可是這樣要洗很久，冷氣的差異還蠻大的，像總館的還蠻強的，
25 像比較小的館就不行了，我去的館目前大部份都有電梯，不過東園和龍山都
26 沒有電梯。另外自修室覺得還好，而且圖書館我覺得他沒有辦法一個人一個
27 位置，大部份都是 6 個人一桌，圖書館的怪人很多，難免的，因為考久了沒
28 上都會怪怪的。

29 我從小就會使用我家附近的公共圖書館，國小 4、5 年級就會使用了，我很少
30 買書，都是使用公共圖書館的書，我為什麼會去，是因為小時候我去補習，
31 補習班對面就是東園圖書館，而且我爸那時候很鼓勵我看書，那時候我每個
32 禮拜都會借五本回去看，覺得買書很貴，家裡沒有那麼多的錢，所以我從小
33 就喜歡使用圖書館，而且作文那方面會變的比較強，像我小時候看了很多成
34 語故事對我的作文很有幫助，但數理就不行了。我認為圖書館要吸引小朋友
35 去，變成習慣，長大了才會繼續使用，像我就是一個很好的例子，你要吸引
36 成年的對象，你不如從小就讓他養成習慣，像市圖之前暑期都會跟麥當勞合
37 作，我覺得很好，也可以藉由跟企業結合，讓更多人知道圖書館的存在。

38 Q：你曾使用過台北市立圖書館總館與分館的情形？

39 A：我曾使用過萬華、西園、東園、龍山、總館、稻香、大同、中崙、王貫英等…。

40 Q：那你為什麼常使用這些分館？

41 A：我去這些分館都是離我家比較近或是有特殊需求，可能書在那一館，我不想
42 等預約覺得太久，就會直接去借，像中崙我就是想去看漫畫館是怎樣，所以
43 我就去參觀看看，總館的話是資源最多，也不會離家太遠。

44 Q：你最常使用的推廣活動有那些？

45 A：我有參加每月一書的演講活動，因他每個月都有請一位作者來演講，書展的
46 話我也會去翻，然後之前我也很想去參加市圖的日語初級班，但是已經額滿
47 了，那些人我都不認識，但是無所謂啊，我是去學日文的，你們的遠距教學
48 我也有點過，我是看林老師的志工教育訓練的課，不過是很久以前去點的，
49 那時候網路的頻寬還不太快，開要開很久，而且講幾句就停住。市圖有一些
50 電影欣賞不錯，但就是時間不太配合。

51 Q：你目前的學習需求為何？

52 A：想學日文、英文，還有帶小朋友的一些技巧跟 0-6 歲的一些心理成長的書之
53 類的。

54 Q：與工作相關的學習需求？

55 A：我會想去借一些兒童心理學的東西，現在比較想看的書，有一部份是帶活動，
56 像現在要帶小朋友，所以要了解怎樣去帶團康活動，或一些做小道具的書，
57 那些圖書館都會有，或是一些英文的童謠，這些圖書館都會有，我也有去上
58 過如何做毛毛蟲，還蠻像的，而且小朋友看到那些毛毛蟲就會覺得很興奮，
59 我也有參加過如何帶活動，就是教你動作要誇張啊，那一些溝通技巧的課我
60 也想上，因為就是要跟一些家長溝通，像有的家長很難溝通，他們根深抵固
61 的觀念，而且家長都會覺得他們的小朋友在家都表現的很好，或者是他都會
62 說他的小朋友很棒很棒，可是為什麼來幼稚園上課，成績都不是很好，不過
63 也有的家長很開明。

64 Q：與工作不相關的學習需求？

65 A：還是日文，就是語文能力的專長培養，跟工作沒有相關，但我很想要去學習，
66 以前也會去編幸運帶，人家教我我就會了，我也有去借基金理財的書，來充
67 實我的理財常識，還有電腦軟體的書，我也有去借過食譜，因為想要學做菜。

68 Q：你的學習需求都是為了自己、小孩、父母或其他？

69 A：為了自己，有時候也會為家人，如果有小孩可能也會為了小孩。

70 Q：你會想要去圖書館做志工嗎？

71 A：不會吧，目前沒有這個規劃，以後等退休之後可能會吧，而且我會選擇去圖
72 書館當志工。

73 Q：你有什麼使用圖書館學習應用的經驗可供分享的，請舉例說明？

74 A：我可以分享我失敗的經驗，我有去借 SPSS 的書，但照書操作根本不是那麼
75 一回事，可能到了一半就卡住了，還是覺得問人家比較快，對於我而言我不
76 是那種看書自學就會的，因為有一些很深，自己看浪費時間，問人家比較快，
77 所以我覺得我的經驗是失敗的，像電腦的話也是看簡單的我會，如果你要從
78 無到有做一網站，沒有那麼簡單，我的能力就是現在已經有了一個現成的網
79 站，我只要去做修改的我會，像插個圖片啊，換個字型啊，用個背景等…。
80 像看英文會話的書和聽 CD 也會提升英文程度，但是我都不持續，可能看了
81 三分鐘就不看了，而且通常我都沒有看完就還了，感覺我的學習經驗很慘，
82 啊，對了，我也有去借食譜，這個是成功的，還有一些彩粧書，看了就愈來
83 愈會打扮，這也是成功的，還有旅遊的書也可以應用的到，但是公共圖書館
84 旅遊的書太舊了，可能要看一些旅遊的雜誌才可以，有時候我也會自己掏腰
85 包自己去買，像這些旅遊的書都對出國很有幫助。

86 Q：你對於公共圖書館作為終身學習機構的看法？

87 A：覺得他是一個終身學習機構，而且我抱持著正面跟肯定的看法，畢竟公共圖
88 書館他是免費的，而且公共圖書館如果是以台北縣市來講其實是辦的不錯，
89 比中南部辦的來的好。

90 Q：你認為網路可不可以取代圖書館？

91 A：如果是即時性的資訊我會查網路，若是專業性的做報告的資訊我會去圖書
92 館，我覺得不能取代，圖書館有圖書館的優點，網路有網路的優點，因為比
93 較新的或即時的和不是那麼權威性的資料可以在網路上查，若是很有權威性
94 的都會去圖書館，例如你想知道這瓶保養品好不好用，你去網路上才查的到，
95 但去圖書館應該查不到吧，那去圖書館就可以去找他的成份，或那個成份對
96 人體有什麼好處都可以去圖書館查，所以這兩個資訊的管道不一樣，圖書館

97 比較偏向專門性的權威性的，網路上的資料可能參差不齊，而且圖書館辦的
98 活動比較少娛樂性，他比較多教育性或偏藝文活動。

99 Q：你認為公共圖書館還有那些需要再加強，才更能滿足你的學習需求？

100 A：我覺得公共圖書館的人力不足，通常都一個人在值班，你問他問題後面若有人
101 人要借還書就要等很久，這樣子讀者要自己自立自強，還有活動是可以辦，
102 但是要徵對你的那個區域的民眾需求，做一些問卷調查，像我們附近的日文
103 班我就覺得不錯，可是他後來又都沒有辦了，因為那個老師後來就比較忙，
104 然後就是館藏還要再加強吧，每次新書都很慢，其實新書來已經都差一年了，
105 不過像你們的預約制度就很棒，我覺得要繼續。

106 另外我覺得看了書就會有很多想法，也會有很多創意，才會想要繼續唸書，
107 而且圖書館的氣氛讓人比較想要看書，在家雜務太多，會看不下去，所以我
108 覺得圖書館應該要把自修室搞好，因很多人會來圖書館都是因為自修室才來
109 的，而且自修室待久了，就會想下樓去看書借書，就會增加借書率，而且上
110 網使用率也會增加，公共圖書館的書比大學圖書館的好看多了，還有市圖辦
111 的活動時間對職業婦女來講比較不符合，對一般的家庭主婦比較適合，或是
112 退休人士有空的人比較適合，職業婦女會去用圖書館一定是他的學習上有需
113 求，或是為了小朋友才會去圖書館借書，而想要進修的職業婦女使用圖書館
114 的機率比較高。

115 其實圖書館很多功能大家都不知道，我覺得可以去網路上做行銷像是 yahoo
116 這樣很多人一定都會看到，或是電視上打廣告，不要做那很小的推廣，大部
117 份的人都不知道，把錢集中用在對的點上，也可透過教育局或新聞局去打廣
118 告，把一些沒有必要的推廣錢省下來去打廣告，我覺得這樣會有更多人知道，
119 我希望北市圖能夠集中服務，不要多頭馬車，就是推廣活動要加強，不要印
120 一些 DM，那很浪費錢，多利用電視的廣告和網站上宣傳，若只是靠地方性
121 的口耳相傳這個太慢了。

122 Q：最後你還有什麼地方需要補充說明的嗎？

123 A：應該沒有了吧。

124 Q：很謝謝你今天接受我的訪談。