

# 萬華地區遊民公共圖書館服務研究

## Study of the Homeless Services to Wanhua District Public Library

吳美美<sup>1</sup>

Mei Mei Wu

國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所教授

Professor, Graduate Institute of Library and Information Studies, National  
Taiwan Normal University

楊喻好

Yu-Hao Yang

國立臺灣師範大學圖書資訊學研究所碩士

Graduate, Graduate Institute of Library and Information Studies, National  
Taiwan Normal University

### 【摘要 Abstract】

本研究旨在探討公共圖書館提供遊民讀者服務的相關問題，包括公共圖書館館員和一般讀者對於圖書館提供遊民讀者服務的態度和看法。本研究採訪談法，以臺北市萬華區公共圖書館館員、讀者和當地的遊民作為研究對象。研究採立意取樣，分別訪談當地的三位公共圖書館館員、五位有公共圖書館使用經驗之一般讀者，以及五位曾有公共圖書館使用經驗之遊民讀者。研究結果發現：影響遊民進館頻率及出現的所在包括自然環境，例如氣溫，以及圖書館環境設施；遊民讀者與公共圖書館互動愈多，對公共圖書館服務表現有較正面的評價；另一方面，圖

---

<sup>1</sup> 通訊作者 [meiwu@ntnu.edu.tw](mailto:meiwu@ntnu.edu.tw)。

書館館員及一般讀者對遊民基本上保持開放和支持的態度，然而對於味道、觀感和安全的疑慮，並不積極主張圖書館在有限的人力和資源的情況下提供遊民讀者服務，主張建議圖書館結合社福中心成立遊民專責中心。本研究之研究發現，可作為公共圖書館發展遊民服務政策之參考，也呼應聯合國和國際圖書館聯盟對於永續經營目標的關心。

This study aims to explore the issues related to the provision of homeless services in public libraries to understand the need of the homeless as well as the attitudes and views of librarians and general patrons of the public library. Qualitative approach is applied by using interview method. Three groups of informants, including 5 homeless users, 3 public library librarians, and 5 general users of Wanhua District Public Libraries are recruited. The results of the study found that the frequency and presence of homeless users to the library related to the natural environment, such as temperature, and the library's environmental facilities. The more interaction between the users and the public libraries, the more positive evaluation of the performance of public library services. The librarians and general users hold an open and supportive attitude towards the homeless, however, considering the odor, security, limited human resources and budget support, they tend to suggest that the library coordinate with the Social Welfare Center to set up special center for the homeless. The research results benefit to the public library for policy making as well as service design and planning for the homeless people to meet the call of UN and IFLA's SDGs.

### **【關鍵詞 Keywords】**

關鍵詞：遊民圖書館服務、特殊讀者服務、公共圖書館、永續經營目標  
Homeless, Public library, Special users, Sustainable Development Goals, SDGs

## 壹、研究源起

公共圖書館一向以促進社會的公平、進步和發展為職志，以服務所有的民眾為目標，然而公共圖書館在服務特殊讀者時經常發生困難，其中又以遊民讀者服務的問題最具挑戰，主要是因為遊民讀者的類型很多，有經濟弱勢、身心障礙、智能發展障礙、時運不濟、個人生活技能不足等，產生的原因很多，也各自有自己的故事和困難，然而顯現的外觀和言談經常影響一般讀者的感受，也造成公共圖書館營運時的燙手山芋。特別是在老都會區，遊民讀者服務的需求特別需要正視。由於一般社會民眾對遊民仍有刻板印象，遊民經常可能受到社會的差別待遇，公共圖書館提供服務規畫，也因此經常可能面臨平衡特殊讀者服務和一般讀者服務的兩難，圖書館員提供服務的過程，也可能陷入個人主觀好惡與專業價值的考驗。

2015年聯合國提出《2030年永續發展議程》(The 2030 Agenda for Sustainable Development) (United Nations, 2018)，其中規劃17項永續發展目標(Sustainable Development Goals, SDGs)，企盼發展社會融合，以維持社會永續發展，其中重要目標便包括了消除貧窮和彌平社會不平等議題，國際圖書館協會聯盟(International Federation of Library Associations and Institutions [IFLA], 2018)更大力回應，發起全球國際宣傳計畫(The International Advocacy Programme, IAP)，鼓勵世界各國透過公共圖書館服務的行動，積極為消除貧窮和彌平社會不平等發揮改善的作用。

然而公共圖書館響應永續發展目標，提供服務之時，應如何克服社會大眾接受遊民的開放心態？圖書館員是否準備好服務遊民？是否真正了解個別遊民的需求？圖書館員和一般讀者是否可以接納這些特殊讀者，而給予必要的社會支持？提供必要的資訊資源服務？回顧過去公共圖書館與遊民讀者之相關研究(例如洪惠慈, 2006; 王憲章, 2010等)，發現研究的重要性仍未能具體引導公共圖書館遊民服務的發展，顯然仍

有未知的困難。本研究期望透過探討公共圖書館對待遊民讀者的措施，以及公共圖書館館員和一般讀者對待遊民讀者的態度、觀感與互動，藉由三方面的了解，期盼對遊民讀者的服務政策、服務項目規劃，以及服務方法有所助益。

本研究選擇臺北市萬華地區的遊民和公共圖書館作為研究對象和研究場域，主要的原因是萬華地區坐落於臺北市南邊，曾經是臺北市最繁榮、最古老的商業中心，由於是舊城區，所以也是遊民聚集最多的所在，應該是研究遊民和公共圖書館服務資訊最為豐富的所在。本研究的研究問題如下：

- 一、公共圖書館在面對遊民讀者時有哪些服務措施？
- 二、遊民對於公共圖書館的態度、觀感與互動為何？
- 三、公共圖書館館員對遊民讀者的態度、觀感與互動如何？
- 四、一般讀者對遊民使用公共圖書館，其態度、觀感與互動如何？

## 貳、文獻探討

文獻探討依遊民相關法令與輔導、遊民形成因素與背景、公共圖書館遊民服務及其相關研究等三方面分述如下。

### 一、遊民相關法令與輔導

給予遊民的具體定義很不容易，一般而言，在概念上，以無家可歸者列為遊民。遊民是社會安全的威脅？或是社會救助的對象？從臺灣遊民的相關法令及歷史沿革來看（如表 1），1950 年至 1989 年將近 40 年的時間，遊民被列為有害社會秩序，需要被取締的對象，直到 1989 年，遊民才從威脅社會安全的標籤中，列為有需要被救助的對象，鄭麗珍、張宏哲（2004）同樣指出臺灣社會早期認為遊民問題是威脅社會秩序的治安問題，直到 1989 年臺北市政府社會局首度成立「遊民工作小組」，並於 1991 年將遊民業務由警政單位委由社會局社會工作室主責「遊民」業務，遊民問題才正式轉為社會福利問題。

表 1 臺灣遊民的相關法令及歷史沿革

年代	頒布/成立	管理單位	內容
1950	「臺灣省取締散兵遊民辦法」/成立「散兵遊民收容所」	憲兵單位	國家以取締方式處理脫離國家管控且有害社會秩序的人，因此從清領、日據到國民政府遷來臺之初，從羅漢腳、浮浪者到散兵遊民，遊民的名稱有所更動，但都是將之視為不事生產、破壞秩序的人。(臺灣省政府令,1950年4月4日)
1956	改組為「臺北市遊民收容所」	憲兵單位	
1968	頒布修訂「臺灣省取締遊民辦法」	警政單位	目的是以維護治安的角度界定遊民，執行的機關也以警察機關為主。(林萬億,1995,頁2、83)
1973	臺北市所訂立的「臺北市取締遊民辦法」		爾後遊民性質漸趨轉變，遊民指的是無身分者、強銷強索者、乞丐及流浪兒童、無工作無住所者，雖然遊民內容有變化，但還是屬於警察可依法取締的犯罪者，將遊民視為有害公共秩序者。(林萬億,1995,頁2,83)
1989	臺北市政府社會局首度成立「遊民工作小組」	社政單位	源於歷史因素的遊民問題已微乎其微，取而代之是城鄉人口遷移、失業、貧窮傷病、人格異常、家庭不正常等問題而產生的遊民，其中不少為年輕力壯者，加上民國79年晚期關懷弱勢的社會運動的興起，因此輔導代替取締。(方孝鼎,2001,頁9;陳自昌,1995,頁13、22;鄭麗珍、張宏哲,2004,頁1)
1991	由社政單位交接警政單位的遊民業務	社政單位	
1994	廢止「遊民取締辦法」/頒布「臺北市	社政單位	

年代	頒布/成立	管理單位	內容
	遊民輔導辦法」/ 省政府通過「臺灣 省遊民收容輔導辦 法」		
2000	高雄市修訂「高雄 市遊民收容輔導辦 法」	社政單位	
2001	臺北縣頒布「臺北 縣遊民收容輔導處 理要點」	社政單位	觀察社會救助法並不適合遊民 業務的現況，因側重於收容，故 大部分針對陷入身體、心理狀態 緊急危機者予以收容，而無力輔 導，大量的遊民無法得到社會福 利及社會救助體系之支持。(鄭 麗珍、張宏哲，2004，頁 III)
2014	「臺北市遊民安置 輔導自治條例」	社政單位	

資料來源：研究者整理。

## 二、遊民形成因素與背景

遊民的發生通常和社會經濟發展或社會變遷有很大的關係，鄭麗珍、張宏哲（2004）進行行政院內政部社會司委託的遊民問題調查、分析與對策研究，指出遊民形成的過程並非是短期形成，亦即一個人外宿街頭或住進遊民收容所而演變成遊民，大約都是經過一段貧困生活累積的過程。

首先，個人在形成遊民之初，也通常有正規工作、有家庭，不過當個人開始遇到就業不穩定、生意失敗、或是染上精神疾病後，使得原來親近的家人關係逐漸冷淡、等到家庭資源耗盡，家庭也趨於瓦解，個人開始形成不穩定居住，例如變賣自有房屋、借親友家住、繳不出房租而不斷遷居，直到一天山窮水盡，開始露宿街頭。最後，因長久居住在不宜人居的街頭環境中，不定期的進食或不乾淨的飲食、呼朋引伴群聚的飲酒活動等生活方式，個人的身心健康造成不支而引發不同身心疾病症

狀，因此無法自由走動或身心不利的情況下，住進收容所養病，等病情穩定後，再重返街頭生活，拖到有一天生命耗盡。（鄭麗珍、張宏哲，2004，頁 III）

鄭麗珍、張宏哲（2004，頁 4）指出為提供福利服務，協助和支持遊民回歸正常社會生活，國內外有關遊民的認定，大都回歸法律的界定。英國 1977 年通過住宅法案（Housing Act of 1977），定義所謂的「遊民」是指：「那些找不到一個住處可以讓他感受到家的感覺或合理可以居住之處的個人。」而美國國會在 1987 年通過的遊民支持法案（Stewart B. McKinney Homelessness Assistance Act），對「遊民」的定義則為：「個人缺乏固定、規律而適當的夜間居所、個人的夜間居所為公共督導或私營收容的暫時性住處（例如福利旅館、給精神病患住的過渡性住宅）、臨時性安置的機構或暫時可以睡覺的機構場所等。」（鄭麗珍、張宏哲，2004，頁 7-9）因此可知法律多以有無居所做為遊民的定義。英國 Jencks（1994, p.4）則進一步將遊民區分為收容所遊民（Shelter homeless），以及露宿街頭的街友遊民（Street homeless）兩種。

東吳大學社會工作學系李淑容（2016）在 105 年度臺北市政府社會局委託辦理「臺北市遊民生活狀況調查」報告中也指出受訪遊民中有 41.8% 說明居無定所的主要原因為「賺的錢不夠付房租」，另有 15.5% 露宿街頭的原因是因為「家庭關係不和」。鄭麗珍、張宏哲（2004，頁 92）分析遊民形成的原因，指出形成遊民的因素很多元，有大約 70% 的受訪遊民認為「失業太久」是他們演變成遊民身份的最主要原因，也有近一半的人認為是「沒有錢付房租」的因素，另外則是一般所謂的個人因素（39.7%）和家庭因素（31.5%）。

遊民救助和服務的工作十分不容易，因為造成遊民的因素除了經濟和家庭缺陷之外，通常和遊民個人身心健康等條件也有密切關係。因此許多文獻（例如鄭麗珍、張宏哲，2004；Tsemberis, Gulcur & Nakae, 2004 等）都指出，遊民服務需要社會多種機構進行協力服務。鄭麗珍、張宏哲（2004，頁 93）提出，從服務的內涵來看，臺灣遊民服務輸送體系有

關物資提供的緊急性服務，例如食物、洗澡、衣物等機制設定的地點較多，可接觸的遊民較多，但缺乏積極、治本的過渡性與穩定性服務，例如疾病治療、長期住宅、穩定就業等。Tsemberis、Gulcur 和 Nakae (2004) 提出除了居所之外，應有其他積極整合配套服務，例如他們的研究發現，起初認為只須要解決遊民的居住問題，不過當提供住所之後，進一步發現有些遊民仍然受到心理及不良行為習慣的影響，有酗酒、吸毒等潛在危機，需要進一步整合社區資源，發展積極性社區治療 (Assertive Community Treatment, ACT) 計畫，包括社工、護士、心理師及輔導濫用藥物諮商師，來共同協助解決遊民許多複雜的身心健康問題。

然而鄭麗珍、張宏哲 (2004) 訪談各縣市政府遊民承辦的工作人員的結果，一致認為「家庭功能失調」(100%) 是造成遊民的最主要因素，其次是「個人不努力」的結果(82.6%)，並將所謂「就業轉業機會不易」、「房租或房價太高」等經濟結構性因素列為次要，遊民業務承辦人員對於遊民形成的因素偏向採行個人因素觀點，和遊民本身以社會經濟弱勢的理解有落差。有關遊民業務的推動方面，遊民業務人員也抱怨工作壓力大、經費不穩定、工作時間不定，不容易有精力規劃發展更有效的服務模式。因此有關遊民所需要的相關資訊服務方面，如就業資訊、生活資訊等也需要社區圖書館提供好的資訊服務來支援。

### 三、公共圖書館遊民服務及其相關研究

在公共圖書館服務中，遊民被歸類為特殊讀者，而在美國發現遊民喜歡圖書館的原因主要是因為「(公共圖書館)所服務的對象較多元化，不論種族、年齡、職業、教育程度及社會地位等，均不加以限制，皆可使用圖書館內的資源、公共圖書館是個開放性的公共場所、公共圖書館開放時間長，假日也都開放，吸引不少人前來使用、有些遊民真正想在圖書館讀書，並使用圖書館資料，以及公共圖書館內安靜閱覽室、報紙室、視聽室、盥洗室、茶水間、沙發、冷氣等設施，全部都是免費的。尤其在天氣嚴寒或酷熱時，是休息、睡覺、躲避危險的最佳庇護場所。」

(Shuman,1996, 轉引自許世瑩, 2003; 王憲章, 2010 等)

美國公共圖書館吸引遊民的原因,可以說是源於美國公共圖書館長期經營、深入人心的、可資信賴的公共圖書館形象,這是美國圖書館協會(American Library Association, ALA)於1939年出版圖書館權利法案(Library Bill of Rights)以來,主張圖書館的資源向所有社區民眾提供平等服務的一貫傳統,除非讀者違反圖書館使用政策,否則圖書館不能因為任何理由,例如人種顏色、難堪的外表或難聞的氣味,而驅逐任何人。

不過圖書館員覺得服務遊民會有壓力,通常可能是因為遊民有的會言談態度不佳、精神不穩定、不愛護書籍、要求不合理、有暴力傾向或精神疾病等(例如 Bunge,1987; Salter & Salter,1996 等),這些疑懼,應該也是社會一般民眾對遊民採敬而遠之的原因。Wong (2009)則認為一般讀者擔心遊民讀者有潛在危險或暴力、遊民讀者是破壞性讀者的成見和偏見,認為圖書館員應充當執行者,為維持衛生及避免不雅外觀,禁止遊民讀者進入圖書館。不過一般讀者可能並不了解圖書館平等服務精神適用每位讀者,特別是遊民讀者的問題是社會本質問題,而圖書館的精神便是協助社區減少或消彌社會不平等的本質問題。

相似於美國圖書館協會對讀者提供平等服務的主張,國內公共圖書館遊民服務的相關論述主要也都主張積極規劃服務,例如程良雄(2002)認為圖書館館員在面對不同讀者問題應有不同的處理服務原則,以遊民為例,館方在不妨礙其他讀者原則下,應容許遊民有利用圖書資訊的權利,建議館方可對遊民個案建檔參考,進一步提供協助。許世瑩(2003)探析公共圖書館內的遊民問題,除了從社會建構的觀點剖析遊民的形成和特質,也分析公共圖書館吸引遊民,以及館員和一般讀者畏懼遊民的原因,並建議公共圖書館研擬讀者行為法規,藉由培訓和宣導,使圖書館能夠秉持資訊公平的精神服務遊民讀者。林串良(2003)認為雖然遊民被圖書館歸類為問題讀者,但並非所有的遊民都是問題讀者,建議以正面思考觀點去建構特殊讀者服務模式,圖書館應調整服務心態與服務

技巧擬訂遊民服務政策。廖又生(2011)也從法律的觀點建議公共圖書館應能提出有效的對應策略保障遊民讀者權益。

國內公共圖書館遊民服務的相關實徵研究方面，洪惠慈(2006)的碩士論文「我國公共圖書館遊民讀者服務之研究—以臺北市萬華區為例」曾經獲得2006年在韓國首爾舉行的IFLA年會的最佳學術海報獎。洪惠慈(2006)觀察和訪談臺北市萬華區7位遊民和五位當地的公共圖書館員和社工人員，研究結果指出「(一)遊民資訊需求包含時事、閱讀、就業、醫療、飲食及博奕，而滿足資訊需求之管道來自人際互動、社會福利機構及圖書館；(二)遊民在圖書館內使用行為廣泛包含閱讀報紙、雜誌、書籍、漫畫書及電影欣賞、使用影印機、飲水機，同時也有睡覺、盥洗等之行為；(三)遊民對圖書館存在持有正面與肯定，對遊民而言圖書館不僅是單純的閱讀場所也已成為了流浪生涯中不可缺少的一部份；(四)公共圖書館館員認為遊民在不干擾其他讀者使用情形之下，則採一視同仁公平對待遊民。多數館員贊成未來可對遊民讀者進行主動服務之規劃；(五)社工員建議公共圖書館可加入遊民網路之中，與遊民相關服務之公、私機構進行合作。」洪惠慈(2006)建議將公共圖書館納入遊民的社福支援系統，以支援社福機構的遊民服務。

王憲章(2010)採用訪談法探討公共圖書館內遊民問題處理，共訪談國立臺中圖書館(2013年1月改名為國立公共資訊圖書館)、高雄市立圖書館，以及臺南縣某鄉鎮圖書館三所公共圖書館的館員，訪談問題包括遊民使用圖書館產生哪些令人困擾的問題？對於遊民問題處理方式為何？有哪些特別的服務？研究發現困擾館員的，除了外觀和氣味之外，多是異常的圖書館使用行為，而館員的處理方法則是「遊民在不干擾其他讀者使用情形之下，館員採一視同仁公平對待遊民。如有讀者抱怨或抗議，則予以規勸改善。對行為嚴重違規或屢勸不聽者，請警衛驅離圖書館。」(頁31)該研究建議圖書館擬訂讀者行為法規、法規張貼於明顯處、安全第一走動管理、公平公正執行規定，以及與相關單位保持聯繫。

## 參、研究方法

本研究認為公共圖書館遊民服務中有三種利益關係人，包括遊民、館員及一般讀者。為了解三方面的利益關係人對遊民使用公共圖書館的看法，本研究採訪談法，分別訪談這三種對象，其一是針對遊民對於公共圖書館的看法進行訪談，第二是針對公共圖書館館員對遊民讀者的看法進行訪談，第三則是訪談一般公共圖書館使用者對遊民使用公共圖書館的看法。以下依資料收集，以及資料整理與分析說明。

### 一、資料收集

本研究採立意取樣方法，依據研究目的，選取能夠為研究問題提供豐富資訊的受訪者。由於本研究的遊民對象屬於 Chatman (1996) 所謂貧困世界的人，比較不容易信任外界，因此也比較不容易接受陌生人深度訪談，通常對熟識者或朋友推薦的人比較信任，也比較願意與研究，因此研究者透過萬華社福中心的社工人員引介，邀約五位曾經使用萬華區公共圖書館的遊民讀者作為受訪者。並以萬華區公共圖書館負責流通閱覽或參考館員為主，邀約三位圖書館員受訪，由於研究者曾在萬華區公共圖書館打過工，有機會認識接觸過遊民的館員，藉由館員推薦其他符合研究條件的受訪館員。一般讀者方面，邀請曾到公共圖書館，接觸或觀察、關心遊民讀者，作為訪談對象。

在館員邀約方面，研究者在進行訪談之前，事先透過電子郵件或 FB 說明研究內容、錄音的必要性及研究倫理考量，取得研究對象的同意之後，將訪談大綱等相關文件以電子郵件附檔寄給訪談對象，並以配合受訪者為原則下相約訪談時間和地點。一般讀者邀約則是研究者在圖書館中訪談，以有看過或接觸過遊民讀者的一般讀者為對象，同樣說明研究內容、錄音的必要性及研究倫理考量，取得研究對象的同意之後，將訪談大綱等相關文件直接遞交給訪談對象，並以配合受訪者為原則下相約訪談時間和地點。遊民讀者邀約則是研究者數次親訪遊民中心洽談，並由社工推介而接受訪談，同樣說明研究內容、錄音的必要性及研究倫理

考量，取得同意之後，將訪談大綱等相關文件直接遞交給訪談對象，並以配合受訪者為原則下相約訪談時間和地點。

本研究的訪談大綱係參考洪惠慈（2006）訪談遊民的內容所研擬，另外增加館員訪談大綱和一般讀者的訪談大綱，經過數次前導研究之後，修訂而成。在正式進行訪談時會先給予研究說明文件，並請訪談對象詳細閱讀後簽名，在訪談時進行全程錄音。訪談在自然的情境中以受訪者熟悉的語言進行訪談，時間從 30 分鐘至一個小時，在經受訪者同意後，訪談採全程錄音，並以筆記輔助紀錄。

## 二、資料整理與分析

資料整理和分析包括訪談語料轉錄、編碼和分析。訪談後將錄音資料採取逐字轉譯的方式轉化文本逐字稿，錄音資料全部謄錄完成後，再將逐字稿以 Excel 軟體進行訪談內容的編碼與分析。研究者針對訪談逐字稿內容作反覆仔細閱讀，將符合研究目的之對話予以註記，再依訪談大綱之構面進行分析。分析方式以個別受訪者的訪談逐字稿為基礎，從中編寫出該受訪者的人物敘事寫真，然後再依照範疇屬性，予以分門別類。

## 肆、資料分析結果

本研究的分析結果，分述如下，引述的語料以新細明體表示，來源以方括弧[]表示，方括弧[]中前面是受訪者編號，分號之後是語料行數。受訪者編號中的字母 H 代表遊民讀者受訪者、L 代表館員受訪者、P 代表一般讀者，例如：

有冷氣可以吹，比較不會中暑，因為我年紀那麼大了[H01：08-09]

其中[H01：08-09]是指遊民讀者編號 01 號，訪談語料第 8-9 行。

### 一、遊民讀者訪談分析

#### (一) 受訪遊民側寫

五位受訪遊民中有四位為男性，一位為女性，年齡方面 50 歲以上有四位，一位 40 歲，學歷方面國小有三位，二位高中以上。人口特質符合李淑容（2016）的研究「受訪的臺北市遊民，88.7%為男性，11.3%為女性。近七成的年齡為 50-69 歲。四成以下的教育程度為國小及以下...。」而受訪遊民的外觀包括眼神渙散、結巴、聽力不佳、腦部開過刀、口齒不清、有被害意識、生病等，都是遊民特有的身心狀況。五位遊民受訪者的相關背景資料如表 2。

表 2 五位遊民受訪者的相關背景資料

編號	性別	年齡	學歷	特徵	自身狀況	意識	進館次數 [註]
H01	男	40	國小肆	--	眼神渙散 結巴	外地人	O
H02	男	60	國小畢	顧忌	聽力不好 說話鏗鏘有力	--	--
H03	男	50	國小畢	檳榔齒	--	--	--
H04	男	53	東南工 專機械	防衛	腦部開刀 口齒不清 被害意識	--	OX
H05	女	51	高中肆	--	生病 不想給家裡添 麻煩 愛乾淨	--	O△

註：O 常去圖書館，OX 以前常去圖書館，現在沒有，O△以前常去圖書館，現在較少，--未註明。

## (二) 圖書館使用狀況

以下依受訪遊民進館次數及原因、使用行為、使用情形及對圖書館、館員、一般讀者之看法將分別敘述：

### 1. 遊民讀者到館次數不一定

依據訪談結果顯示，遊民進館的情形，包括現在常常（H01）、以前經常，現在較少（H05）、以前經常，現在沒有（H04）、未具體的說明，無法了解。（H02、H03）。

## 2. 遊民讀者對圖書館環境的觀感

有（1）避暑：H01 及 H05 表示會到圖書館避暑、（2）安靜：H01 表示圖書館環境安靜、（3）舒服：H01 表示圖書館環境讓人覺得舒服。

有冷氣可以吹，比較不會中暑，因為我年紀那麼大了[H01：08-09]

老人家及流浪漢會到圖書館吹冷氣[H05：08]

因為我年紀那麼大了，那裏又安靜[H01：09]

那裏又安靜，讓人家覺得很舒服[H01：09]

## 3. 遊民讀者在圖書館的活動

包括：（1）散散心：H01 表示常去萬華圖書館散散心、（2）逛逛：H03 表示逛逛圖書館。

常去萬華圖書館散散心，我是街友[H01：08]

看書，逛逛[H03：08]

## 4. 遊民讀者使用圖書館相關資源

包括：（1）看書：H01 表示有時可以去那邊多看一點書、H02 到圖書館看小說、H03 看書、小說、漫畫，H05 到圖書館去看書；（2）找工作：H04 表示到圖書館找工作；（3）使用視聽室、H05 表示視聽室能改善得更好。

有時可以去那邊多看一點書[H01：08]

到圖書館看小說[H02：08]

看書，逛逛，小說，漫畫[H03：08]

那如果說現在臺北市立圖書館有電影及書讓我們看，那樣比較好[H05：09-10]

到圖書館目的找工作[H04：08-09]

如果說現在臺北市立圖書館有電影及書讓我們看，那樣比較好[H05：09-10]

### 5. 遊民讀者使用的區域多在有冷氣的區域

H01 表示出現在冷氣的地方、H02 提到在公共圖書館的任何地方、H03 表明在看片子的區域、H04 表在報紙區域、H05 表示不方便說。

冷氣的地方，涼。[H01：12]

地方，任何地方都可以。[H02：10]

看片子的區域，可以看影片。[H03：10]

待在圖書館報紙區域。[H04：11]

不想說、不方便講。[H05：15]

從上述可得知，遊民使用圖書館的原因和文獻發現接近，遊民認為圖書館吸引他們前來的原因包含內在和外在因素，認為圖書館環境可以避暑、安靜、舒服，在圖書館中可以散散心、逛逛，並且使用圖書館相關資源：看書、找工作及使用視聽室。而遊民在公共圖書館出現的區域，根據遊民的陳述，遊民在圖書館，以舒適休憩的地方為主，因此可以作為改善遊民現況服務之參考。

### 6. 遊民讀者圖書館使用行為包括利用閱覽館藏、參與圖書館推廣活動、找資料及找工作等

(1) 閱讀相關書籍資源，H01 表示看比較喜歡的書、H02 會看武俠小說、H03 表示看書、小說及漫畫；(2) 閱報、雜誌，H02 表示會看報紙及雜誌、H05 表示會翻閱報紙找工作及看新聞；(3) 電影欣賞，H05 表示喜歡在圖書館內看影片；(4) 找資料，H04 表示會在圖書館內找資料。

看書，比較喜歡的書。[H01：14]

看武俠小說。[H02：12]

看書，漫畫，小說。[H03：08]

看報紙、雜誌[H02：12]

翻閱報紙，找找工作，看一些新聞，動動腦猜謎，腦袋進步到哪裡，老化到哪裡。[H05：17-18]

找資料，中央圖書館，兩間圖書館，各取所需，像資料庫找資料。[H04:13]

一般大眾對遊民具有的刻板印象，可能會認為遊民到圖書館只不過是為了要找一個涼快的地方休息，但根據五位曾有實際圖書館利用經驗的遊民個案訪談結果顯示，遊民在館內閱讀書籍、報紙、雜誌及看小說都屬於比例最高的館內行為。而遊民讀者受訪者除閱報及雜誌之外，亦有閱讀書籍、看漫畫書及觀賞熱門電影播放的館內使用行為，這也說明遊民不僅是把圖書館視為一個遮風避雨的場所及第二個溫暖的家，也是真正體會到圖書館閱覽典藏的重要功能。

#### 7. 遊民讀者對圖書館之觀感一般表示良好

五位受訪遊民中，除了一位對圖書館之觀感為還好外，其他四人皆為喜歡，（1）消暑及避暑的地方，H01 表示圖書館可以消暑及避暑，在大熱天底下可以讓人避暑的好去處、H02 表示環境好，太陽照不到，不熱；（2）圖書館安靜，H02 和 H05 認為圖書館是一個安靜的地方；（3）圖書館充實知識，H04 表示圖書館為知識的殿堂，創造財富；不過 H03 表示圖書館對他而言還好，他希望圖書館可以蓋像網咖那樣，可以盡情的無限上網。

可以消暑、避暑的地方。[H01：18]

附近讀書。環境好，當然喜歡，太陽照不到，安靜，不熱。[H02：16]

圖書館為知識的殿堂，創造財富。[H04：20-21]

可以蓋像網咖那樣可以上網。還好的程度。[H03：16]

受訪遊民表示喜歡圖書館安靜，為消暑及避暑的好地方。H05 遊民甚至表示圖書館為遊民的第二個家，溫暖的地方。遊民可能因學歷不同，表達方式也不相同，例如：H04 學歷較高，因此所表達的方式和其他遊民受訪者比較不同。

#### 8. 遊民讀者對圖書館員的感受是態度不錯、服務熱心

五位受訪遊民皆表示，在圖書館中很自在且滿意。五位受訪遊民中，僅一位遊民對館員沒有特別感覺好不好，H02 認為館員對他而言沒特別的意義，只有跟館員借書時，才会有接觸；大部分遊民對圖書館館員之觀感評價皆持正面肯定，包括館員態度不錯、服務熱忱。

沒有跟館員接觸，沒講過話，沒請圖書館員幫忙，除了借書。[H02：20]

館員很好，但還是要有管理，才不致於東西被偷。[H04：25]

館員大部分態度不錯，蠻熱忱的，笑容可掬。[H05：26]

#### 9. 遊民讀者對自己的需求以盡量不麻煩館員為主

遊民有問題會找館員幫忙嗎？依據五位受訪遊民訪談結果顯示，遊民讀者也盡量避免給圖書館員帶來麻煩，例如 H01 及 H04 表達以預防甚於治療為出發點、H03 認為沒問題尋求館員協助，而 H02 小問題和 H05 的大問題，兩者的共同點是都需要尋求協助，只是遊民讀者認為小問題尋求館員協助即可，大問題就要找警察局及社會局一起協助。

人很現實，重點清淨，不要製造麻煩。警察抓的是老百姓，角色扮好，不要惹事生非。[H01：33-34]

沒有協助不禮貌的對待。[H02：31]

沒這問題，所以不需協助。[H03：29]

預防勝於治療，不要讓事情發生，才不會讓圖書館員要負責任。圖書館服務應該要過濾，有些人對圖書館員好像很禮貌，但日久見人心。[H04：37-38]

圖書館是與警政及社會局的聯繫，太過分的話就請他到警察局泡泡茶。[H05：39]

## 二、圖書館館員訪談分析

為瞭解萬華區各分館的遊民概況，從遊民人數、遊民進館次數及出現區域之探討。

### (一) 每日到館遊民人數並不一定。

訪談資料分析顯示 L01 館員認為遊民不是天天都出現，人數也不一定，通常會在座位區或地板角落，L01 館員尊重遊民讀者，因為在管理服務很久了；L02 館員認為遊民讀者天比較多，人數不一定，會在二樓閱報區，L02 館員認為遊民讀者讓他感覺不安；L03 館員不能確定遊民讀者來館的次數，不過他說大約經常有六至八位，會在閱讀區，L03 館員說遊民讀者令他覺得沮喪。各館館員估計各館遊民人數，L03 為遊民人數最多之分館，每日遊民人數一直都有六至八人左右；L02 表示遊民進館人數，不一定，夏天比較多，因為館舍較小；L01 說遊民的人數，應該不是每日進館，是每個月或每周，不定期，一個或兩個出現。

遊民的人數，應該不是說每日進館，應該說每個月或每周，不定期，一個或兩個出現，衣服臭臭，找一下警察或社福員，這是我們萬華來講，以龍山分館的部分，大多在附近公園的遊民會進來睡覺。[L01：8-10]

不一定，夏天比較多，因為我們館內比較小。[L02：8]

遊民讀者到公共圖書館的時段因地域和館舍大小而有不同，而每日出現的遊民人數也有不同。

### (二) 遊民讀者到館次數頻率因館舍地點而有不同

遊民出現在圖書館的頻率因地域而有不同，依據館員訪談，有些遊民幾乎每日皆出現於萬華區公共圖書館。

### (三) 遊民讀者出現區域以舒適便利和隱私為多

由館員訪談結果得知，遊民讀者出現在圖書館館內以休閒區域為最多，L01 館員進一步觀察發現，遊民在有座位坐就會坐，遊民有時候東西多，膝蓋不方便，坐在地上角落，L02 館員觀察發現來館遊民讀者會在館內二樓閱報區；除此之外，L03 館員觀察遊民會選擇閱讀區域。

有座位坐就會坐，遊民有時候東西多，膝蓋不方便，坐在地上角落。[L01:14]

圖書館三層，在館內二樓閱報區。[L02：12]

閱覽區。[L03：12]

根據受訪館員判斷，遊民讀者會以有冷氣且館員較不易一眼看見的館內角落或獨立空間及較舒適沙發椅區域為優先考量。

### (四) 遊民讀者館內活動以休憩為主

依據館員訪談結果，遊民讀者在館內活動以休憩及休閒、民以食為天的基本需求為最多，在館內看書的遊民比例較少，應與遊民對有其時效性的資訊需求有較高相關，因電腦須換證，又因時事新聞須注意，對遊民而言，攸關生活的資訊需求；除此之外，遊民使用館內洗手間洗頭、洗臉、刷牙、簡單清潔身體的盥洗，遊民也會使用館內的飲水機喝水或使用容器裝水飲用；L03 館員認為遊民知道不能在館內飲食，因是天氣熱想待在有冷氣的地方吃，所以遊民常會躲在柱子後或將食物偷偷藏於桌子下，不會明目張膽在閱覽桌上吃東西。

看一下報紙，圖書館休息及喝水，不太會去用電腦，因為要換證。[L01：17]

休息，上廁所，喝水，看報紙，借書少。[L02：15]

閱報、睡覺、偷吃東西、偷洗澡及洗腳。[L03：15]

### (五) 圖書館尚無主動規劃遊民讀者服務

受訪館員表示，目前各館尚無對遊民提供主動服務，服務是以被動提供為主，尚無主動服務的原因包含：1.館員業務量大、人力不足：L01、L02 及 L03 館員認為人力不足的情形下，館員擔負業務量很大，實無法一一詢問遊民是否有需要協助服務之處；2.遊民少主動尋求，L01、L02 館員表示遊民主動要求服務的機率低，故視為一般讀者看待、L02 館員認為遊民較少主動尋求服務原因是源於遊民會有自卑心態，故較不會主動尋求過多協助，且遊民對館員抱持著能避則避的閃躲心態，不太敢主動詢問問題或請求協助；3.若有主動尋求會一視同仁服務，如 L01 館員曾幫忙遊民聯繫社工人員前來探視、安置。

我們比較沒特別為遊民服務，是有讀者反應就會請社福人員規勸他們換洗衣服。[L01：19-20]

遊民比較有味道，離社會局近，將身體洗乾淨再進來。[L02：17]

介紹至社福中心。[L03：17]

萬華區公共圖書館三位受訪圖書館員皆建議遊民讀者服務可藉由轉介社福中心和處理遊民讀者的相關單位合作。

### (六) 遊民問題類型有設備需求和資訊相關問題

遊民詢問館員的問題類型大抵以館內空間設置、館內一般設備區分，圖書館設備方面，L01 常有遊民來索取飲水紙杯、L02 館員表示遊民未尋求館員協助、L03 館員表示遊民上前詢問如何查詢中文字。而在館藏內容方面，未有遊民詢問館藏書籍等相關問題。上述訪談結果顯示，遊民詢問問題以個人生活基本需求為主。

很少，因為他們來，圖書館想隱藏起來，換言之，就是躲起來，所以會不來問問題，有時需要紙杯，或上廁所才會需要問問題。[L01：22-23]

遊民與我們較少互動，比較不會找我們。[L02：19]

查詢中文字。[L03：19]

### (七) 公共圖書館館員對遊民讀者之看法以支持但不影響其他讀者為主

三位館員皆認為遊民讀者出現於圖書館內並沒有太多的個人想法，只要遊民讀者到圖書館內不影響其他讀者閱覽權益即可，L01 館員表示尊重遊民讀者。受訪館員列舉出遊民可能影響其他讀者之行為，包括：1.身體有異味，館員認為遊民讀者身體發出異味會影響到其他讀者權益、L2 館員認為圖書館歡迎如果乾淨，但如果影響其他讀者，多加留意，大包小包，管理上有困擾，L03 館員認為平常心；2.騷擾舉動，L01 館員認為遊民讀者只要不臭且不騷擾其他讀者即可、L02 館員說明，絕大部分遊民讀者到館內不會有惡意鬧事行為出現，大部分遊民讀者只是單純到圖書館內休息、閱報如此而已。

每一個分館多少會有一兩個遊民，有時候他們並不是一定說，比較會到龍山分館，區域性，有的是自閉或孤僻現象，才來圖書館，遊民也有好幾種，老人家沒工作，有一個像遊民，但沒帶東西，悄悄來，睡覺，傍晚比較不熱就會避開，所以有時候不會太久。柔性勸導，不可能觸怒他，不能不人道，忙別的事情，不會一直注意他，睜一隻眼，閉一隻眼。[L01：27-31]

圖書館歡迎如果乾淨，但如果影響其他讀者，多加留意，大包小包，管理上困擾，不想麻煩館員，櫃檯一人而已，人力方面不允許，館員上廁所要用跑的，不用特別為遊民服務。[L02：23-25]

平常心。[L03：23]

### (八) 遊民讀者也有難以管理之行為

館員舉出幾種難以管理之行為，包括：1. 騷擾 L03 案例一、危險、性騷擾、影響別人權益、治安，問題帶到圖書館、破壞這功能，館員遇此問題只能柔性勸導遊民並安撫受騷擾的讀者，建議讀者可多注意此類情形或遠離該遊民；2.攻擊行為，L02 說有的遊民還好，有的遊民暴力，

還蠻擔心的，尤其很多館員是女性；3.精神異常，L01 館員曾遇過遊民讀者精神狀況不穩定，不斷地喃喃自語，導致旁邊的讀者紛紛走避，此類行為嚴重影響到讀者情緒繼續待在圖書館的意願，且也會增加館員工作情緒上的不安；4.身體惡臭，L02 館員曾遇到有一位遊民讀者身上有很嚴重的臭味，館員建議該位遊民去社福中心洗澡；5. 其他，L02 館員曾遇同一名遊民讀者兩次在館內大喊身體不舒服快死了，館員立即叫救護車前來。館員認為遊民讀者數量雖不多但仍同樣影響圖書館館務運作。

每一個分館多少會有一兩個遊民，有時候他們並不是一定說，比較會到龍山分館，區域性，有的是自閉或孤僻現象，才來圖書館，遊民也有好幾種，老人家沒工作，有一個像遊民，但沒帶東西，悄悄來，睡覺，傍晚比較不熱就會避開，所以有時候不會太久。柔性勸導，不可能觸怒他，不能不人道，忙別的事情，不會一直注意他，睜一隻眼，閉一隻眼。[L01：27-31]

邇邇，有種味道，不好聞，大包小包，全身有味道。[L02：27]

休息，身體狀況差，叫救護車，送到醫院去。[L02：21]

#### (九) 館員面對遊民讀者有擔憂之情緒反應

三位受訪館員中，L01 為女性館員認為要尊重遊民讀者，對遊民讀者比較不會有情緒上的反應，原因是因為做比較久；另外兩位男性館員，反而對遊民讀者比較擔憂，例如 L02 館員對遊民讀者的感觸為有的遊民暴力，還蠻擔心的，尤其較多館員是女性，館員覺得安全第一；L03 館員對遊民讀者具有負面的想法，看到遊民讀者的行為，情緒反應上為沮喪。

做比較久，比較不會有情緒上反應，可以接受，因為這是社會角落，只要沒騷擾，安安靜靜在那看書，也是可以的，尊重他。[L01：36-37]

有的遊民還好，有的遊民暴力，我們還蠻擔心的，尤其我們館員是女的。[L02：29]

沮喪。[L03：27]

#### (十) 館員對遊民讀者需求類型的了解

可分為以下需求類型：1.食的需求，L01 館員認為遊民讀者資訊需求多餘，三餐吃不飽，因此食的需求優先；2.資訊需求其次，L02 館員認為遊民讀者資訊需求會看書；3.洗澡：L03 館員認為「對遊民而言圖書館只是遊民落腳休息的地方，主要需求仍偏在基本生活方面。」故遊民讀者主要需求會包含睡覺、工作、洗澡、吃飯。

資訊需求多餘，三餐吃不飽，連手機費都繳不出來，精障者不會有資訊需求，但之前好像有遇到年輕的遊民要應徵工作，會有資訊需求，有時候可找社服組，但社服組量很大。[L01：39-41]

有的會看書。[L02：31]

閱報、睡覺、偷吃東西、偷洗澡及洗腳。[L03：15]

館員雖觀察到遊民讀者會到圖書館看報或雜誌，但在遊民讀者需求類型上，館員並未表示遊民讀者有閱讀方面的需求，而僅表示看報紙是出自於遊民讀者對生活娛樂的需求，這表示館員可能認為看報紙、雜誌與閱讀仍有程度上的差異與不同，而並未發現遊民讀者有明顯的閱讀需求產出。

#### (十一) 館員對規劃遊民讀者服務之看法分歧

三位館員認為規劃遊民讀者服務不可行的原因有：1.圖書館人力不足，無法給予額外服務（L03）；2.社會福利中心才是遊民服務機構，圖書館是以提倡閱讀為主，遊民與閱讀的關聯性不大（L01、L02、L03）。

不會特別為遊民服務。[L01：43]

如果遊民不妨礙別人，我們用一般讀者的方式對待他們，如果遊民太多的話，大家都不敢進來。[L02：33-34]

與一般讀者一樣，不提供，介紹社福局。[L03：31]

### 三、一般讀者受訪者對遊民的觀感

#### (一) 一般讀者對遊民讀者存在感及印象和一般人感覺不一樣

五位一般讀者受訪者中，P05 不確定是否看過遊民讀者在公共圖書館，只是依據自己模糊的印象描述遊民讀者，其他 4 位皆有在圖書館中看到遊民讀者的經驗。P01 認為遊民讀者居無定所，沒有固定工作，在圖書館遊蕩；P02 對遊民讀者的印象為覺得要分兩種，一種髒亂，身上散發不算臭味，異味遊民，來圖書館吹冷氣及睡覺，另一種，清潔乾淨打扮，看報紙圖書，乖乖地做自己的事；P03 一般讀者認為遊民讀者看起來會有異味，比較少跟人接觸，大家會刻意避開他；P04 對遊民讀者的印象為身體髒，蠻嚴重的體味，精神異常；P05 表示遊民讀者穿的破舊，感覺跟圖書館格格不入，和一般人感覺不一樣。

居無定所，沒有固定工作，在圖書館遊蕩。[P01：10]

我覺得要分兩種，一種髒亂，身上散發不算臭味，異味遊民，來圖書館吹冷氣及睡覺，另一種，清潔乾淨打扮，看報紙圖書，乖乖地做自己的事，用電腦查資料，就是會覺得外表看起來不像遊民，但事實上卻是遊民。[P02：10-12]

看起來會有異味，比較少跟人接觸，大家會刻意避開他。[P03：10]

身體髒，蠻嚴重的體味，精神異常，會自言自語蠻大聲地，但，好像還沒看過騷擾人或攻擊人，安靜地在那。[P04：10-11]

穿的破舊，感覺跟圖書館格格不入，和一般人感覺不一樣。[P05：10]

一般讀者對遊民讀者的印象傾向比較負面，對於遊民有根深柢固的刻板印象，不了解或有誤解、排斥，因此，未來要在公共圖書館與遊民讀者共存共榮，其實就要化解歧見，改善一般讀者與遊民讀者的關係。

#### (二) 一般讀者面對遊民讀者之情緒反應多保持距離

五位受訪讀者，對遊民讀者有不同的情緒反應，P01 表態不會有特別反應，因為圖書館是公共空間；P02 表示遊民分兩類，第一種散發異味的話，如果是面對比較乾淨；P03 提到對遊民讀者保持距離，不會去面對他，和他有互動；P04 表示對遊民讀者的反應，離他遠一點，不是怕他們，只是被味道熏到；P05 表明對遊民讀者的態度，不會太靠近，遠離他。從上述可得知，P03、P04 及 P05，三位一般讀者皆表示與遊民讀者保持距離。

不會有特別反應，因為圖書館是公共空間。[P01：12]

要看我面對哪種，如果是第一種散發異味的話，我會覺得有點皺眉頭，那我會離開那間圖書室，到其他地方，把書帶到其他地方。那如果是面對比較乾淨的遊民的話，就會覺得說，就沒關係，就讓他使用這樣子。可是就會覺得說圖書館館員對這些遊民不會太多的反應，共存共榮，包含髒亂的，視而不見，除非他會大吵大鬧，才會去制止，可是就不會說太強制去理他。[P02：14-18]

不會去面對他，和他有互動。[P03：12]

離他遠一點，不是怕他們，只是被味道薰到，遇到醉醺醺，會離他更遠，帶棉被進館，警察會勸走，蠻無賴。[P04：13-14]

不會太靠近，遠離他。[P05：12]

### (三) 讀者對遊民讀者的認知程度希望能避免麻煩

P01 認為遊民讀者會做的休閒為看報紙、期刊雜誌，但未與遊民讀者建立關係，不會有特別互動；P02 表示遊民讀者不守規則，就是把整個腳放到椅子上，整個觀感就非常不好，另外，與遊民讀者沒有交集，不要影響到我就好；P03 認知遊民讀者休憩為吹冷氣，休息；P04 感受到遊民讀者第一優先為食的需求，睡覺、看報紙把報紙蓋在身上，裝水；P05 對遊民的觀察，吹冷氣。可知 P01 及 P02 與遊民讀者皆沒有交集互動，就像他們對遊民讀者的情緒反應就是遠離遊民讀者，就是敬而遠之，一般讀者認為能避免麻煩，多一事，不如少一事。

看報紙、期刊雜誌，不會有特別互動。[P01：14]

就如同剛剛講的，就會分成兩個，純粹來吹冷氣、睡覺，那睡覺就是有時候會受不了，就是把整個腳放到椅子上，整個觀感就非常不好，那另外一個，就是圖書館做功課，上網或看報紙，這樣我覺得這樣還 ok，當然遊民就分成這兩種。我覺得可以接受安靜做自己的事的遊民，就是外表至少比較乾淨一點，比較髒亂，我是覺得還好啦！就是遠離他這樣就好，就不要影響到我就好。[P02：20-24]

吹冷氣，休息。[P03：14]

睡覺、看報紙把報紙蓋在身上，裝水，我以為他們會在那洗澡，但沒有，可能都是男生，所以沒看到。[P04：16-17]

不太記得，吹冷氣，對遊民會有些控管，圖書館可能要貼宣傳海報。[P05：14]

#### (四) 讀者對遊民讀者需求之看法不同

P01、P04 和 P05 看法不同，但 P02 和 P03 看法一致，認為不須對遊民讀者額外服務，就是符合圖書館的一律平等，一視同仁。P01 表示對於遊民讀者的需求為平等對待，吹冷氣，和一般讀者一樣，品質需求，不會影響一般讀者，但前提之下，需清潔乾淨，公共圖書館提供淋浴設備；P02 說明對遊民讀者之看法，不額外對遊民讀者服務，不用特別規劃一個遊民專區；P03 也表示不額外對遊民讀者服務，不用刻意做甚麼服務，通常有需求才會去問館員。沒資訊需求，沒有看過遊民讀者會有甚麼資訊需求；P04 表明遊民讀者當志工，延攬成圖書館志工；P05 提出對遊民的服務項目，每個地方不一樣，不要提供和社福中心沖到，圖書館重要的功能，提供上網，因為以前網咖很多，但網咖要付費，不曉得社福中心有無提供上網。

館員發現他是遊民，提供給他服務嗎？吹冷氣，和一般讀者一樣，品質需求，不會影響一般讀者，異味一般讀者會想避開，提供淋浴設備。[P01：16-17]

這服務意思是說有特殊的服務嗎？我是覺得其實面對像這樣的遊民，把他當作一般讀者看待就好，但對於那種衣衫不整，有必要進行勸離或這樣，那我們也不用特別規劃一個遊民專區，因為那也很奇怪，所以就把他當作一般民眾來

看待就好了。[P02：26-29]

不用刻意做甚麼服務，通常有需求才會去問館員，感覺他們都坐在那邊休息，沒有看過遊民會有甚麼資訊需求。[P03：16-17]

以前分館，延攬成圖書館志工，朝這方向做還不錯，連絡社會局，安排他們洗澡，圖書館是他們第二個家嘛。[P04：19-20]

怎麼樣才算服務，提供冷氣嗎？每個地方不一樣，不要提供和社福中心衝到，圖書館重要的功能，提供上網，因為以前網咖很多，但網咖要付費，不曉得社福中心有無提供上網，美國及日本中途變遊民，可能有上網需求，圖書館可提供報章雜誌，而且提供上網比較重要。[P05：18-21]

#### (五) 讀者對規劃遊民讀者服務之看法多元

P01 表示對於館員對遊民讀者態度友善，走動式，親和力高，不過造成館員負擔重，對館員會有壓力；P02 說明對規劃遊民讀者服務之看法，淋浴設備建置，不需要特別給予他甚麼服務，只要建浴室啦！或甚麼的；P03 表示不知遊民讀者的服務，我不是遊民所以不知道遊民需要哪些服務，但可協助遊民困難，例如遊民讀者被騷擾，去向館員反應；P04 表明發揮圖書館功能，幫他們找工作；P05 提出對遊民讀者的服務項目，館員協助遊民讀者，參考館員，本身學圖資可能覺得一些基本知識是理所當然，所以應該要提供遊民一些檢索的知識。

走動式，親和力高，對館員會有壓力，可告知遊民。[P01：19]

就如同第五點講的，不需要特別給予他甚麼服務，只要建浴室啦！或甚麼的。可以做一些簡單的盥洗，但是就是不用特別去給他們規劃太特殊的服務，因為坦白說，他們跟我們一樣都是人，只是在於說，他們的狀況不好，就像報紙說的，有些遊民是因為某些因素，導致他們必須變成遊民，他沒甚麼問題，就我目前看來，除了會吵鬧，其實沒有太多問題，我覺得就很一般，也不用太特殊看待，如果覺得真的會影響到自己，就默默離開那個空間，或去跟館員稍微反映一下，就是可以稍微做梳洗，就也不用，一開始就強調穿拖鞋或衣衫不整不

准進來，給他們稍微盥洗乾淨，這樣就可以。[P02：31-38]

我不是遊民所以不知道遊民需要哪些服務，但我覺得真的要想像的話，頂多是說遊民被騷擾，去向館員反應。[P03：19-20]

幫他們找工作，生活資訊公告，自力更生，找一些管道，提供一些方式，提供生活地圖，讓他們生活再好一點。[P04：22-23]

參考館員，本身學圖資可能覺得一些基本知識是理所當然，所以應該要提供遊民一些檢索的知識，例如遊民不會用電腦，又或者館員很忙，可以麻煩志工指導。[P05：23-25]

一般讀者對於規劃遊民讀者的服務也不甚了解，認為不需要特別提供額外的服務，但對於規劃淋浴設備表贊同，且希冀公共圖書館提供工作資訊讓遊民讀者得知，並協助遊民讀者改善生活品質。

#### (六)讀者觀察遊民讀者出現區域多以隱密為主

P01 表示觀察遊民讀者出現區域休閒區，例如閱報、雜誌區，或者遊民讀者在避而不見的地方，躲在樓梯間，角落；P02 說明觀察遊民讀者出現區域為舒適的地方，有冷氣就在哪，另外在休閒讀物區，報紙期刊，看小說，或者休息區，休息室睡覺這樣；P03 表示觀察遊民讀者出現在舒適區域，有位子，椅子的地方；P04 表明觀察遊民讀者喜好的區域，閱覽區，角落，圖書館門口周邊，有水源；P05 提出觀察遊民讀者出現區域不確定。

閱報、雜誌區，不會到一般讀者區，避開，躲在樓梯間，角落。[P01：21]

有冷氣就在哪。沒有啦！就分兩種，一種是圖書室，我看最多是在報紙期刊，會有些看小說，然後電腦使用區，剩下就一般休息室睡覺這樣，大概就遊民有冷氣就在哪裡。[P02：40-42]

有位子，椅子的地方，靠邊邊，有地板，他們就會坐在那邊。[P03：22]

閱覽區，角落，圖書館門口周邊，有水源，有需要才會進館內。[P04：25]

不確定。[P05：27]

## 伍、討論

遊民是一群正好在人生某個階段發生困頓的人，亦即正好在人生的某個階段和社會常軌失去正常的聯繫，這樣的景況，正好需要社會上其他眾人的支持和服侍。過去相關的文獻和研究當中(例如 Shuman, 1996; 黃玫玲, 1995; 陳自昌, 1995; 許世瑩, 2003; 洪惠慈, 2006 等)，對遊民有一些基本側寫，包括遊民產生的原因、遊民的需求，有維持生活和生命的基本需求，以及期望改善生活或尋求工作的資訊需求等，從中我們可以區分，相較於生理的基本需求，資訊需求屬於次級需求。

公共圖書館是社會的機構，以提供民眾資訊需求為職志，服務遊民自然是屬於專業服務理念和理論內的範圍。然而由於遊民的特質，也在公共圖書館實際面對遊民讀者時，發生許多困難，過去在遊民使用公共圖書館的國內外相關研究中(例如 Salter & Salter, 1996; Shuman, 1996; Wong, 2009)，已經初步了解遊民喜愛公共圖書館的原因和需求，本研究繼續探討圖書館員和一般讀者對於公共圖書館提供遊民服務的看法，也了解遊民喜愛公共圖書館的原因包括有自然和人文因素，例如有調節溫度的舒適環境、喝水、安靜、祥和的(飲食)環境、有休閒娛樂和生活資訊，解決遊民身、心安頓的問題，因此圖書館提供的措施，包括冷氣、報紙區、安全隱密的區域等，經常是影響遊民讀者進館頻率及出現區域的原因，這些研究發現和過去的研究(例如 Shuman, 1996、黃玫玲, 1995)、陳自昌, 1995、許世瑩, 2003、洪惠慈, 2006 等)對遊民身心及空間問題的研究結果相似。

遊民議題在全球的脫貧和消弭不平等的運動中備受重視，包括最近一部電影<The Public>討論加州公共圖書館和遊民服務的議題也引起許多關注(Estevez, 2019)。聯合國和 IFLA 過去幾年來積極推動、發起全球國際宣傳計畫，鼓勵世界各國透過公共圖書館服務為消除貧窮和彌平社會不平等發揮改善的作用。然而根據訪談發現，國內公共圖書館對

於遊民服務多數並未主動規劃服務的項目，而是將遊民視做一般讀者，有問題來詢問時，再視館員的認知、手上有的資源和個人經驗和依照館員的個人熱心程度，提供協助。

在館員和一般讀者對遊民的認知和感受方面，儘管受訪館員及讀者對於遊民多採同理態度，並未對遊民產生負面情緒，但是也發現圖書館服務政策中，並未明文主動提供遊民讀者服務，雖然採取對待一般讀者的無差別待遇，但是遊民讀者似乎需要特殊支援，訪談中也發現館員和一般讀者建議訂定適當的處理方式及防範機制，似乎目前圖書館的處理方式是消極支援（相對於明訂遊民服務政策的積極主動支援），以及期望採取防範機制的積極迴避，這樣的隱性思維模式，對於公共圖書館的遊民服務顯然不利。增加對少數和特殊的讀者需求加以公共討論，形成顯性的支援意識，透過明文的、具體的資訊服務政策，主動積極的協助，可能對遊民資訊服務和社會良性發展更有幫助。

## 陸、結論

本研究的目的是在了解公共圖書館之遊民讀者、圖書館員和一般讀者對於遊民使用圖書館的現象、問題和規劃之看法，俾便作為公共圖書館未來研擬遊民服務之參考，以呼應聯合國 17 項永續發展目標，以及國際圖書館協會聯盟全球國際宣傳計劃中對於消弭貧窮和資訊平等權的呼籲。回應本研究四個研究問題，研究結論有以下數項：

- 一、目前萬華地區公共圖書館尚無主動規劃遊民讀者之服務。
- 二、遊民讀者對於公共圖書館的態度、觀感都為正面。遊民讀者認為圖書館是個好去處的原因為避暑、安靜、舒服、對圖書館善加利用、散心、逛逛、使用圖書館相關資源包括閱覽典藏、使用視聽室、參與圖書館推廣活動、找工作及資料等各種圖書館使用活動。
- 三、遊民、圖書館員和一般讀者都指出遊民可能會找舒適和比較隱蔽的所在。受訪圖書館員和一般讀者認為遊民到圖書館多是為找涼

爽的地方休息，但訪談五位有實際圖書館利用經驗的遊民讀者發現，遊民在館內閱讀報紙、雜誌及看小說之外，亦有閱讀書籍、看漫畫書及觀賞熱門電影播放的館內使用行為，顯示遊民不僅是把圖書館視為一個遮風避雨的場所及第二個溫暖的家，也真正有體會到圖書館閱覽典藏的重要功能。

四、一般讀者和圖書館員對於遊民讀者大多採取支持的態度，雖然對部分遊民的特殊行為有顧慮，也都建議需要積極和其他社會機構偕同規劃服務。

## 柒、建議

本研究依實務建議與未來研究建議分述如後：

### 一、實務建議：在遊民出入的圖書館設立遊民優先權座

根據資料分析結果，發現訪談對象，不論遊民讀者、公共圖書館館員及一般讀者，共同結論遊民喜歡在不為人知的角落活動或休息，因此公共圖書館可在遊民棲息的區域設立遊民優先權座，同時也讓其他一般讀者及公共圖書館館員在能接受的範圍給予適當的空間，避免臭味，在夏天提供冷氣，降低影響一般讀者的觀感，達到遊民讀者及公共圖書館館員，甚至一般讀者雙贏的目標。

### 二、未來研究建議

本研究限於時間、人力等因素，無法深入及完全對圖書館規劃遊民服務進行探討，固有許多未完善之處。為此，提出後續研究建議：

#### (一)地域擴大研究對象多元及增加實地研究法

本研究僅以萬華區為研究範圍，對於是否適用於其他地區，對於不同區域的遊民是否貼切？建議未來研究者可以擴大研究範圍到其他行政區或其他縣市鄉鎮。此外，不同年齡、性別和類型的遊民，其圖書館使用需求和使用行為也可能有所不同。未來研究可擴大遊民樣本，並採

實地研究法，以觀察法和訪談法並用，進一步探討不同類型遊民的圖書館使用行為、遊民相關協助單位對於遊民圖書館服務的看法等，使研究對象更多元，研究方法更周延。

## (二)結合相關社會福利機構進行全面整合行政策研究

由於遊民為較特殊且弱勢的族群，為求研究結果能實質應用，建議可結合遊民相關社會、健康機構來共同研究，如：社區全面整合型遊民政策等，可以全面解決並執行遊民資訊、居所、健康、生活、社會融合等問題。

## 致謝

感謝三位匿名委員提供卓見，使本文得以修改得更為合理可讀，特此致謝。

## 【參考書目】

- 方孝鼎 (2001)。臺灣底層階級研究：以臺中市遊民、拾荒者、原住民勞工、外籍勞工為例。未出版之博士論文，東海大學社會學系，臺中市。
- 王憲章 (2010)。公共圖書館內遊民問題處理之探討。在海峽兩岸圖書資訊學學術研討會編輯小組編，2010 海峽兩岸圖書資訊學學術研討會論文集 B 輯(頁 19-36)。臺北市：中華圖書資訊學教育學會。
- 李淑容 (2016)。臺北市府社會局 105 年度委託辦理「臺北市遊民生活狀況調查」報告。臺北市：臺北市府社會局。取自 [http://tgqraa.org/wp-content/uploads/2017/04/105\\_年臺北市遊民生活狀況調查.pdf](http://tgqraa.org/wp-content/uploads/2017/04/105_年臺北市遊民生活狀況調查.pdf)。
- 林串良 (2003)。從正面思考觀點建構圖書館之特殊讀者服務模式。中國圖書館學會會報，(70)，176-191。
- 林萬億 (1995)。遊民問題之調查分析。臺北市：行政院研究發展考核委員會。
- 洪惠慈 (2006)。我國公共圖書館遊民讀者服務之研究--以臺北市萬華區為例。未出版之碩士論文，淡江大學資訊與圖書館研究所，臺北縣。
- 許世瑩 (2003)。公共圖書館內的遊民問題探析。國立中央圖書館臺灣分館館刊，9 (3)，53-57。取自 <https://www.ntl.edu.tw/public/Attachment/992311153744.pdf>。
- 陳自昌 (1995)。遊民的社區生活與遊民服務。未出版之碩士論文，臺灣大學社會學研究所，臺北市。
- 程良雄 (2002)。圖書館員對讀者問題的處理與服務。書苑季刊，54，74-82。
- 黃玫玲 (1995)。臺北市遊民生活適應問題之研究。未出版之碩士論文，臺灣大學社會學研究所，臺北市。
- 廖又生 (2011)。開放社會與弱勢族群權益的保障：以遊民議題為探討核心。臺北市立圖書館館訊 28(3), 1-10。取自 <https://www->

- [ws.gov.taipei/001/Upload/public/Attachment/1531153630.pdf](http://ws.gov.taipei/001/Upload/public/Attachment/1531153630.pdf)。
- 臺灣省政府令（1950年4月4日）。案由：制定「臺灣省取締散兵游民辦法」。臺灣省政府公報，39（夏：3），34-35。取自國家圖書館政府公報資訊網
- <http://gaz.ncl.edu.tw/detail.jsp?sysid=E1090476>。
- 鄭麗珍、張宏哲（2004）。遊民問題調查、分析與對策研究。臺北市：行政院內政部社會司。取自
- <http://homepage.ntu.edu.tw/~lccheng/publications/2004.pdf>。
- American Library Association (1939). Library Bill of Rights. Retrieved from <http://www.ala.org/advocacy/intfreedom/librarybill>.
- Bunge, C. (1987). Stress in the library: Library staff reveal sources of stress and satisfaction in their work. *Library Journal*, 112(15), 47-51.
- Chatman, E. A. (1996). The impoverished life-world of outsiders. *Journal of the American Society for Information Science*. 47 (3): 193–206. doi:10.1002/(sici)1097-4571(199603)47:3<193::aid-asi3>3.3.co;2-m.
- Estevez, E. (2019). *The Public: Every Story Matters*. Retrieved from the Public Film
- [https://www.thepublicfilm.com/tickets/?fbclid=IwAR2jIfpHOqZAwW WJcXhq\\_7XZU7E6Qlb6xtYK\\_xJbtLWsKfL4ZtuM8MQMiZA](https://www.thepublicfilm.com/tickets/?fbclid=IwAR2jIfpHOqZAwW WJcXhq_7XZU7E6Qlb6xtYK_xJbtLWsKfL4ZtuM8MQMiZA).
- International Federation of Library Associations and Institutions (2018). Activities and Groups » LDP » Libraries, Development and the UN 2030 Agenda. Retrieved from <https://www.ifla.org/ldp/iap>.
- Jencks, C. (1994). *The Homeless*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Salter, C. A., & Salter, J. L. (1996). Mentally Ill patrons. In B. McNeil & D.J. Johnson (Eds.), *Patron Behavior in Libraries: A Handbook of Positive Approaches to Negative Situations* (pp. 18-20). Chicago: American Library Association.
- Shuman, B. A. (1996). Down and out in the reading room. In B. McNeil &

- D.J. Johnson (Eds.). *Patron Behavior in Libraries: A Handbook of Positive Approaches to Negative Situations* (pp. 13-14). Chicago: American Library Association. 轉引自許世瑩 (2003)。公共圖書館內的遊民問題探析。《國立中央圖書館臺灣分館館刊》，9 (3)，53-57。取自 <https://www.ntl.edu.tw/public/Attachment/992311153744.pdf>。
- Tsemberis, S., Gulcur, L., & Nakae, M. (2004). Housing first, consumer choice, and harm reduction for homeless individuals with a dual diagnosis. *American Journal of Public Health, 94*(4), 651-656.
- United Nations (2018). Sustainable Development Goals: Knowledge Platform. Retrieved from <https://sustainabledevelopment.un.org/sdgs>.
- Wong, Y. L. (2009). Homelessness in public libraries. *Journal of Access Services, 6* (3), 396-410.