

澳門公共圖書館服務優化策略研究

王裕雯

摘要

本文的研究按照提出問題，解析問題，需求分析，策略研究，總結歸納的思路展開，分別從國外研究公共圖書館的概況、國內外公共圖書館服務模式的對比研究，試圖從當前的公共圖書館服務模式實踐中總結出一般規律，從而為澳門公共圖書館服務模式的優化打下基礎。此外，為了深入了解澳門市民對公共圖書館的評價，本研究亦設計了一份問卷調查，從讀者群體的個人背景、閱讀興趣和需求，發現其真實需求；最後，在前文的研究基礎上，從設立統籌的部門、強化行業組織的職能、推動從業人員專業教育、制定圖書館法等多個角度，提出了澳門公共圖書館服務優化的方案，試圖為推動澳門公共圖書館事業的發展提供有益的借鑒。第六章總結了本研究的主要結論，並提出未來的發展方向。

關鍵字：澳門公共圖書館 圖書館服務 服務優化

Research on Strategies for Optimizing Macao Public Library Services

Wang Yuwen

Abstract

The structure of this paper follows “questions , analyzing , demand analysis ,

strategy research , conclusion and summary” , and is organized into six chapters. The first chapter is “Introduction” which mainly includes research background , literature review , related theories and concepts , and the research issue that this paper is going to deal with. Chapter two is a comparative study of public library service mode at home and abroad. The experiences are learned from the practices of these public library services , which is the first basis of new mode for Macao public library service. Chapter three analyzes the needs of readers who visit the Macao public library. It explores readers’ education background , age , occupation , reading habits , the frequency of using library , methods of using library facilities and acquiring library information , the satisfaction of using public library. Chapter four analyzes the advantages and disadvantages of current status of Macao public library service , which will give more support for optimizing of Macao public library services. Chapter five proposes the scheme for library development from aspects including management department , committee , and education of librarians , laws and regulations for public library. Chapter six concludes this study and put forward the future research and development of public library service in Macao.

This study is innovative for the following two points: first , it makes a systematic analysis of peoples' demands and current service status of Macao public library. Second , based on the exploration of different library service modes and people's increasing demands , this study proposes methods of development scheme for improving Macao public library service.

Keywords: Macao Public Library Public Library Services Service optimization

1. 引言

隨著澳門回歸祖國成為特區，澳門的公共圖書館服務也有了明顯的變化，社會大眾對公共圖書館服務的需求也日益增加。民眾對知識的渴求充分反映在社會各界對公共圖書館事業的關注上，澳門特區施政方案亦一再提出“圖書館是文化事業的後勤補給總站，向市民提供精神食糧，促進社會的智力發展。圖書館事業是百年之計，除了籌備興建澳門中央圖書館新館之外，我們更要進一步整合各類圖書館的配置和藏書方向，加強服務功能，向讀者提供更大的方便。與此同時，透過組織相關活動，大力促進學生和市民的讀書風氣。”在這樣的社會背景下，本研究力圖厘清讀者的切實需求，瞭解其使用公共圖書館服務的動機，並且在借鑒其他國家或地區成功經驗基礎上，結合自身的情況和本土特色，檢討目前公共圖書館服務的不足之處，提出優化和完善澳門公共圖書館服務的建議，希望藉此推動澳門公共圖書館事業的發展，為市民大眾提供更優質、完善且適合讀者需求的圖書館服務。

2. 研究現狀述評

通過研究文獻發現，公共圖書館服務早在 19 世紀已於國外興起，經過長時間的發展，國外的公共圖書館在服務模式和管理制度等方面都漸趨成熟和完善，並大致發展出免費開放、依法建立、經費由政府負責等三大特徵。總體而言，目前國外公共圖書館服務的研究主要集中在面向特定群體的公共圖書館服務、公共圖書館服務的社會功能、公共圖書館服務品質的評價等內容。由於西方國家十分強調社會公平，因此面向特定群體的公共圖書館服務主要是針對社會弱勢群體，

如美國學者 Westbrook 對於那些受到家庭暴力傷害群體的資訊需求進行了分析，認為公共圖書館應當提供相應的服務以扶貧這個弱勢群體所受到的精神傷害^①。此外，Walter 還專門研究了公共圖書館如何服務於青少年群體，並從美國公共圖書館服務於青少年的歷史、青少年群體的需求、服務品質的評價等方面對服務內容進行了系統的分析^②。對於公共圖書館服務的社會功能，Hayes 和 Morris 從使用者的視角針對公共圖書館服務的社會休閒功能進行了回顧和分析，研究發現，公共圖書館的服務對民眾的休閒時間產生了巨大的影響；民眾通過公共圖書館的服務，能夠有效緩解謹慎壓力，增加社交頻率，獲取更多的就業機會等^③。Newman 則對公共圖書館服務在整個社會公共服務中的地位進行了闡述，並通過更為廣闊的視角，從整個社會發展的角度論述了公共圖書館服務所面臨的挑戰^④。公共圖書館的服務品質評價問題一直是國外學者關注的重點，蘇格蘭學者 Wisniewski 和 Donnelly 很早就對公共圖書館的服務品質評價進行研究，兩位元學者認為公共圖書館服務是典型的公共服務，可以通過對公共圖書館服務品質的評價抽象出整個社會公共服務評價的依據和標準^⑤。Bouthillier 則從公共圖書館服務的主體角度，分析了兩種在圖書館和用戶的互動過程中提升服務品質的系統^⑥。

^①Westbrook L. Understanding Crisis Information Needs in Context: The Case of Intimate Partner Violence Survivors[J]. *The Library*, 2008, 78(3):237-261.

^②Walter V A. Public library service to children and teens: A research agenda[J]. *Library Trends*, 2003, 51(4): 571-589.

^③Hayes E, Morris A. Leisure role of public libraries User views[J]. *Journal of Librarianship and Information Science*, 2005, 37(3): 131-139.

^④Newman J, McKee B. Beyond the new public management? Public services and the social investment state[J]. *Policy & Politics*, 2005, 33(4): 657-673.

^⑤Wisniewski M. Measuring service quality in the public sector: the potential for SERVQUAL[J]. *Total Quality Management*, 1996, 7(4): 357-366.

^⑥Bouthillier F. The meaning of service: Ambiguities and dilemmas for public library service providers[J]. *Library & information science research*, 2000, 22(3): 243-272.

3 核心概念

3.1 公共圖書館的定義

世界各國關於公共圖書館的範圍與內容的劃分情況比較複雜，需要根據國際標準組織的定義和各個國家的具體情況進行具體的分析。關於公共圖書館的定義，有兩個定義值得我們參考。

《ISO2789-1974(E)國際圖書館統計標準》中，公共圖書館的定義：“公共圖書館是指那些免費或只收輕微費用為一個團體或區域的公眾服務的圖書館，它們可以為一般群眾服務或專門類別的使用者如兒童、工人等服務，它全部或大部接受政府資助。^①”公共圖書館是各地的資訊中心，用戶可以隨時得到各種知識與資訊。公共圖書館應不分年齡、種族、性別、宗教、國籍、語言或社會地位，向所有的人提供平等的服務。還必須向由於種種原因不能利用正常的服務和資料的人，如語言上處於少數的人、殘疾人或住院病人及在押犯人等提供特殊的服務和資料。有關人類的成就和幻想的記錄。藏書與服務均不應受任何形式的思想、政治或宗教審查，也不應受商業的壓力^②。不同年齡的人都應該在圖書館中找到適合其需要的資料，藏書及各種服務，包含各類必要的媒體形式、現代技術以及傳統的資料。最主要的是保證品質和適合當地的需要及情況。館藏資料必須反映當前的各種潮流和社會的演變情況以及有關人類的成就的記錄。

國際標準組織頒佈的國際圖書館統計標準、國際圖書館協會聯盟（the International Federation of Library Association，IFLA）和聯合國教科文組織（the United National Educational，Scientific and Cultural Organization，UNESCO）2001年頒佈的《公共圖書館服務發展指南》中表示，公共圖書館原則上應提供免費服

^①黃宗忠. 圖書館學導論[M]. 武漢市: 武漢大學出版社, 1988: 252-253.

^②尚海永, 周進良. 公共圖書館宣言. 《公共圖書館宣言》之人文精神闡釋[J]. 圖書館建, 2006(3):19-21.

務。建立公共圖書館是地方政府和國家的責任，公共圖書館必須受到專門立法的支持，並由國家和地方政府財政撥款資助。公共圖書館應該是所有文化、資訊傳播、掃盲和教育長期戰略的基本組成部分。為確保全國圖書館的協調和合作，立法和策略計畫還必須制定和推動有既定服務標準的全國圖書館網路^①。

雖然不同組織對公共圖書館定義的出發點和角度不一致，但都強調了公共圖書館的公益性和服務物件的普遍性。因此，我們可以將公共圖書館定義為：由一個或多個組織(官方或非官方性質)免費或收取少量費用，為社會公眾提供文化、知識以及資訊需求的機構或組織。

3.2 公共圖書館服務

基於上述公共圖書館的定義，公共圖書館服務模式可理解為：圖書館為社會公眾提供文化、知識以及資訊需求過程中，綜合運用管理方法、專業技術和工具等，使其服務讓使用者感到滿意，從而提高圖書館的社會形象和滿足其存在的目的^②。故此，圖書館服務模式宏觀可以大到整個事業，微觀可以小到其一個具體的工作環節。一般而言，公共圖書館提供的服務主要包括基本服務和拓展服務，基本服務的內涵主要包括為讀者免費提供多語種、多種載體的文獻的借閱服務和一般性的諮詢服務，組織各類讀者活動以及其他公益性服務。拓展服務主要指公共圖書館應利用互聯網、手機等資訊技術手段和載體，開展不受時空限制的網上書目檢索、參考諮詢、文獻提供等遠端網路資訊服務；此外，拓展服務還包括為個人、企事業機構及政府部門提供多樣化的、靈活的、有針對性的服務^③。

^①菲力浦. 公共圖書館服務發展指南[M]. 上海: 上海科學技術文獻出版社, 2002.

^②唐彬. 論公共圖書館資訊服務模式及其演進趨勢[J]. 現代情報, 2010, 30(4): 79-81.

^③東莞圖書館. 公共圖書館服務規範[EB/OL]. [2014-12-25]. http://www.dglib.cn/Service_Detail-Id-4546.html

3.3 總分館制

總分館制^①是公共圖書館服務體系營運的模式之一，也可以認為是圖書館服務的模式之一。這種模式是指一個區域中，以某間公共圖書館作為總館，處於中心地位，管理各個分區從屬的分館，環顧全球發達國家和發達地區的公共圖書館幾乎都採取此種模式運作，同時也越來越受國內圖書館界所關注。這種模式最大優勢是資源統一有效配置，提高服務效率，簡化行政程式並可以實行專業化管理。這是整合公共圖書館資源、提高公共圖書館服務效能的重要途徑。

4, 國內外公共圖書館服務實踐及其經驗研究

4.1 國外公共圖書館服務建設現狀

4.1.1 美國公共圖書館及其服務發展

美國公共圖書館發展經歷了一個相對較長的時間，當前公共圖書館遍佈於美國各個大小城鎮及社區，滲透到美國人的生活文化中，在美國居民的日常生活中擔當著不可或缺的角色。美國公共圖書館作為向市民公眾免費開放的公共空間，為居民提供了學習，休閒娛樂的場所，讓居民置身為各種服務的中心，成為連接社區，連接居民的紐帶。

從公共圖書館的在全美的分佈來看，美國公共圖書館服務覆蓋率高而且使用便利。根據美國博物館圖書館署提供的資料，美國各類型的圖書館約有 12 萬餘所，其中有 16,549 所為公共圖書館，數量比美國連鎖速食麥當勞餐廳還多；從美國的人口角度來看，全美平均每 17,000 人便可共用一所公共圖書館^②，這個比例

^①賀文蕃. 公共圖書館總分館制現狀及建設可行性[J]. 才智, 2013(26): 287-288.

^②王嘉陵. 美國公共服務體系中的公共圖書館服務[J]. 新世紀圖書館. 2010(1): 6-8.

比國際圖聯於《公共圖書館標準》中規定的“每 5 萬人應有 1 所公共圖書館”的要求理想得多^①。根據 ALA 發佈的 2010 年美國圖書館年度報告顯示，全美約 2.19 億的國民認為公共圖書館的服務有助提升生活的品質；逾 2.23 億的國民認為公共圖書館資源為個人的發展乃至成功提供了必要的援助^②，對公共圖書館服務持正面態度的人數超過了全美總人口的 2/3。^③

2007 年至 2008 年全球金融危機中，美國市民使用公共圖書館的意願並未受到經濟動盪的影響，2010 年全年共有 14 億人次的用戶到訪公共圖書館，比使用影院設施及參與現場體育賽事的觀眾要多得多，超過半數的國民都擁有借書證，美國公共圖書館的日借閱量高達 790 萬冊，逼近聯邦快遞每日 800 萬件的全球貨運量。^④這種資料顯示，美國公民對公共圖書館服務的使用率很高，從一個側面反映了公共圖書館對於民眾知識需求滿足的程度很高。

美國公共圖書館在民眾心目中擁有如此高的地位與其總分館的服務模式密不可分。美國很早就開始實施總分館制度，早在 1870 年，美國就建立了波士頓圖書館東分館，這是美國歷史上最早的公共圖書館分館^⑤。此後，人們逐漸意識到圖書館服務的輻射半徑對圖書館服務使用的影響，並逐步對遠離公共圖書館中心館的地區提供了分館、分配站/寄存站以及傳遞站等三種不同的模式以提供公共圖書館服務。其中，分配站/寄存站類似於流動圖書館，主要用於將館藏由一個地方轉移到另一個有需要的地方；傳遞站則發揮仲介的功能，沒有特定館藏，只起到傳送用戶所需資源的功能。相對而言，分館由於擁有完整獨立的館藏、建

^①李靜霞. 美國公共圖書館的服務特色及其啟示[J]. 圖書館論叢. 2005(3): 42-49.

^②本刊訊. ALA 發佈 2010 年美國圖書館年度報告[J]. 現代圖書情報技術, 2010(5): 42.

^③張飛. 美國總人口[EB/OL]. [2014-10-12]. <http://zrk.renkouwang.cn/mgzrk/>

^④How Libraries Stack up :2010[EB/OL]. [2014-10-12]. http://www.ocle.ore/reports/stack_up/2010-06-20.

^⑤國家教育研究院. 雙語詞匯、學術名詞暨詞書資訊網[S/OL]. [2014-10-12]. <http://terms.naer.edu.tw/detail/1682374/>.

築、目錄和固定的開放時間及讀者，館藏利用率較其他兩種服務模式更高，逐漸被視作較理想的服務模式，各公共圖書館相繼設立了分館。^①美國早期的公共圖書館分館的設立並非由政府推動，而是由民間力量、社區民眾自發成立，也有部分是社會名流貴族捐出私人珍藏而成，或由慈善家斥資興建。^②隨著政府對公共圖書館服務的重視，分館的建設逐步過渡為政府主導，中心館一分館模式逐步發展成美國公共圖書館成熟的服務模式。目前除少數獨立建制的圖書館外，大部分的美國公共圖書館都是採取中心館一分館的服務模式。

隨著事業的不斷發展與壯大，美國公共圖書館的分館亦發展出亞分館、分館及地區分館等的不同規模。亞分館可視作小型分館，每週開放時數及服務類別都相對中心館及分館少；地區分館即是大型的分館，可視為亞分館及分館的管理中心。值得一提的是，美國公共圖書館中心館一分館的服務模式有別於我國公共圖書館的總分館體制，在中心館一分館的設置中，中心館可能是該體系中最大的分館，卻不一定是分館的總部，中心館與分館屬於平級設置，中心館對分館不承擔責任，分館不隸屬於中心館，除了規模不同之外，中心館與分館在人、財、物等資源的分配上擁有平等的機會。

從保障條件來看，美國的圖書館法比較完備，其對美國公共圖書館中心館一分館的服務模式能走上科學、合理的道路起了很大的推動作用。早在 1956 年美國政府已經頒佈了第一個國家級圖書館法^③，以圖書館法成為圖書館管理的依據，隨後各州亦相繼效法，制定各州分的公共圖書館法，以相關法律、法規和標準保障公共圖書館在建設和服務方面的規範，所以美國公共圖書館在設立分館時，分

^①Bostwick AE. The American Public Library[M].New York; London: D. Appleton and company, 1929:270-278.

^②Byam MS. History of Branch Libraries[J]. Library Trend, 1966, 14(4): 368-373.

^③劉洪輝. 美國公共圖書館管理模式及啟示[J]. 圖書館論壇, 2005(4): 210-211.

館的位置、資金來源、服務區域、服務人數及規模大小都有標準的保證。此外，美國的公共圖書館為非營利組織，通常是由所屬行政轄區的居民代表組成圖書館董事會(Library Board)決定圖書館的各項相關事項。地區圖書館之董事會的職責可歸納為規劃圖書館之發展目標、掌握經費預算及圖書館立法、確認圖書館財務的平衡及經費的合理運用、監督圖書館之服務滿足社區讀者之需求等，積極協助圖書館的發展，並促進民眾對圖書館的關懷。

4.1.2 英國公共圖書館及其服務發展

英國是世界上最早確立公共圖書館服務體系與制度的國家。經過英國“公共圖書館之父”愛德華茲等人的努力，英國議會早在 1850 年已經通過了世界上第一部由國家政府頒佈的公共圖書館法案—《公共圖書館法》，^①締造了當今世上歷史最悠久的公共圖書館體制。英國的《公共圖書館法》是全國性、強制性的義務法律，許可人口在一萬以上的城鎮在籌建公共圖書館，在當地政府承擔運營資金的情況下向市民大眾無償開放。完善的法律體系成為英國圖書館發展的首要的保障，隨著公共圖書館法的頒佈及實施，英國公共圖書館的數目穩步上升。相關法案不僅為英國公共圖書館的管理方式與人事制度起了導向和監督作用，同時也為圖書館的生存和發展提供經費上的保障，《公共圖書館法》規定，英國公共圖書館的運營經費來自所屬地方當局的預算撥款，根據資料顯示，英國公共圖書館 90%的經費開支主要來自於國家補貼或當地地方政府的稅收支持，剩下的 10%的支出來自社會各界的捐獻或者基金會的贊助，亦有少部分源於圖書資料的影印費用或逾期罰款的資金收入。^②

英國的公共圖書館一般設置於使用者易於到達的地區或者市區中心，還有不

^①許建業. 英國公共圖書館服務的現狀和趨勢[J].江蘇圖書館學, 2000(1):56-57.

^②華薇娜. 英國公共圖書館產生的背景及其歷史意義[J].圖書館雜誌, 2005(1):3-9+19.

少設置在大型的購物中心附近，為居民提供服務創造了便利的條件。除了地理位置優越，英國的公共圖書館數量眾多，而且功能齊全，所有想讀書的人不論國籍、疆界，不分貴賤、年齡或社會地位，僅憑姓名及地址證明或銀行帳單就可以辦理借書證，享受同等的權益；借書證在全國通用，無論身處英國哪個城市，讀者都可在任意一個的公共圖書館借閱圖書。

設置在英國市、區、鎮、村等規模不一的固定圖書館和流動圖書館共同組成統一的、遍佈全英的公共圖書館網路系統。公共圖書館子系統分別隸屬英格蘭、蘇格蘭、北愛爾蘭和威爾士各地當局，由各地當局的教育部門負責運營和管理。大多數的公共圖書館實行中心館一分館的管理模式，系統的中心館負責其他分館圖書資料的採訪、加工、分類、編目、財務及人事安排，發揮協調與指導的作用；分館則聚焦於讀者服務，並通過流動圖書館的服務形式向讀者及時傳遞，更新或補充用戶需求性高的圖書資料，打破地域限制，滿足不同讀者的需求。可以說，這一管理模式有效地確保了公共圖書館的高效運作。另一方面，在英國公共圖書館內部，規範、規章的設置也是井然有序的。一般公共圖書館設置圖書館管理委員會，由委員會主席、成員、執行館長及秘書等成員組成，館長以外的職位會邀請社會上不同專業屆別的代表來擔任；館長則通過公開考核甄選，並經地方政府的圖書館管理部門委任。圖書館從業人員在英國屬於專業人士，一般採用招聘制，對館員的教育背景和專業能力設有明確的要求，這樣的選拔制度及專業的地位確保了圖書館館員具備良好的職業素質與敬業精神。

從規模來看，英國的公共圖書館規模一般均較小，有的甚至只有 30 平方米左右^①，但不論規模，全部都實行開放式管理，全面面向用戶，平等向每一個人

^①楊秀丹，孫廣芝. 公共圖書館服務變革機制研究—英國啟示[J]. 新世紀圖書館，2004(4):50-53.

開放，用戶可以自由進出，閱覽開放式書架上的任何資源。除了一般的圖書資料外，英國的許多公共圖書館還備有光碟、樂譜、錄音或者錄影資料，部分館更設有當地本土的歷史文獻、藝術收藏的原作、模擬品或複製品以供借閱，市民大眾一般每次可借閱 10 至 15 本圖書，5 至 10 張 CD，1 至 3 張 DVD^①。此外，幾乎所有的英國公共圖書館都設有兒童圖書室，並大多積極回應英國政府號召的“圖書起跑線”專案，向對象兒童寄送人生第一張的讀書證、父母導讀指南及兒童適齡的圖書資料等，旨在鼓勵父母從小讀書給孩子聽，把讀書當作一件家務事，從小培養孩子對閱讀的興趣和愛好。自項目實施以來，已經有超過 160 萬個的英國兒童及其家庭收到圖書館針對不同年齡層免費發放的兒童圖書包。^②

英國的公共圖書館不僅為所有人提供平等的讀書機會，而且還兼備資訊、社區服務、教育及娛樂等多種功能，類似於社區活動中心，將民眾密切的聯繫在一起，成為公民生活中不可或缺的一個部分。2013 年 9 月，耗資 1.89 億英鎊、堪稱歐洲最大規模的公共圖書館在英國正式投入使用，民眾除了可享用公共圖書館的基本服務、學習服務，還可與電腦、數學、文學等各方面的專家交流，無償接受技能的輔導^③；甚至還可以參加大眾康體的瑜伽健身課程、編織興趣班等，更有特別的工作坊如“微笑工作坊”等，教人們如何微笑，讓公共圖書館的服務融入英國居民的生活，難怪走訪當地的公共圖書館成為英國國民生活的第 5 大業餘消遣之一^④。根據資料顯示，2006 至 2007 年度，英國的總人口約為 6000 多萬，其中 3500 多萬的居民持有公共圖書館的讀者證，占總人口的 58%，即是有近六成英國人在使用公共圖書館的資源。同年英國公共圖書館向公眾開放的時數超過

^①楊秀丹，孫廣芝. 公共圖書館服務變革機制研究—英國啟示[J]. 新世紀圖書館，2004(4):50-53.

^②MLA. An introduction to museums, libraries and archives[EB/OL]. [2015-1-8]. http://www.mla.gov.uk/resources/assets/1/intro_to_MLA_12122.pdf.

^③鞠英傑. 英國公共圖書館事業[J]. 圖書館建設，2004，(6): 77-79.

^④尚永英. 英國公共圖書館的管理、服務與發展趨勢[J]. 圖書與情報，2009(4):6-10.

600 萬小時，解答用戶的諮詢的問題總量達到 4,750 萬人次；民眾的到館人次約 2 億 9 千萬，當中逾 92% 的使用者對圖書館提供的服務表示滿意，英國成為公共圖書館利用率最高的國家之一。^①

4.1.3 日本公共圖書館及其服務發展

在日本，圖書館與健身房、超市一同被列為社區不可或缺的三個重要設施之一。日本的圖書館一般按功能劃分，分為大學圖書館、學校圖書館、專門圖書館、國立圖書館及公共圖書館五大類。五種類型圖書館中，日本學者認為公共圖書館的定義有廣義與狹義之分。狹義的公共圖書館僅指公立圖書館；廣義的公業圖書館不僅僅包括公立圖書館，還包含所有面向公眾開放的私立圖書館。公共圖書館在日本不純粹是一個文化機構，還代表著一種公共生活的理念，為民眾提供研究、學習的場所。

日本公共圖書館能夠得到高速發展與相關法律的制定密切相關。早在 1950 年，日本就制定了圖書館法，批准各地方政府建立公共圖書館，為地方民眾提供免費的讀者服務。^②迄今為止，日本共頒佈了 3 部國家級的圖書館法，包括《國立國會圖書館法》、《學校圖書館法》及《圖書館法》，其中最早頒佈的《圖書館法》是一部專門規範公共圖書館的法律，規定了公立及私立公共圖書館的管理制度、服務標準、營運原則及政策等等。^③《圖書館法》還明確規定了圖書館的服務理念，即在任何地點、任何時間為任何階層的使用者提供服務，其核心就是履行方便。舉例來說，日本公共圖書館一般設置在民眾主要活動區域的 1 至 1.5

^①於良芝. 英國公共圖書館為何能吸引六成人口[EB/OL].[2015-1-8]. <http://club.history.sina.com.cn/thread-1872447-1-1.html>

^②蘆丹. 日本公共圖書館的資源建設和讀者服務[J]. 圖書學刊, 2006(5): 29-31.

^③王筱雯. 日本公共圖書館的辦館模式[J]. 圖書館建設, 2003(6): 99-101.

公里以內^①，務求“把圖書館留在身邊”，同時圖書館盡可能簡化辦理借書證的程式、延長讀者借閱的時間、推行自動語音續借服務，實施 24 小時續借等；館際合作，實行館際互借、通借通還在日本也十分普遍，讀者在大阪市立圖書館借閱圖書資料，在 64 個流動圖書館或 23 個分館的任何一個網站也能歸還^②。

從全國範圍來看，日本公共圖書館的協作網路非常發達，遵從《日本圖書館法》的規定，按行政區劃級別的高低劃分為都、道、府、縣、市、區、町，其中都、道、府、縣屬於相同級別，至少設立一個中央圖書館；而市、區、町則屬於其下的基層設置，彼此互補成為中央圖書館系統。中央館為核心，即總館；地方館相當於分館。以大阪為例，大阪市立中央圖書館的地方館共有 23 個^③，總館每週都根據分館的需要，把圖書送到分館。一般來說，都、道、府級別的總館不直接向區域內的市民提供圖書館服務，而是以調查、分析民眾需求為主，宏觀上對系統內屬下的公共圖書館進行協調管理或統籌規劃，以決定未來的發展路線及方向等；而市、區、町級分館則向市民直接提供各類型的圖書館直接服務。在這樣的規劃下，實現了職能分工，做到最大程度上的資源分享。

從從業人員的角度來看，為了確保圖書館的服務質素，日本的公共圖書館一般設有圖書館員專業職務制度及專業職務考試制度。《圖書館法》中規定必須為圖書館配置司書和候補司書兩種專業職員。司書負責圖書館的業務工作；候補司書可視為司書的助手，主要協助司書的工作。與許多國家和地區不同的是，日本相關法律在圖書館從業人員的選擇上，要求對從業人員選擇堅持開放、平等的原則，即使是身體有缺憾的殘疾人，只要是合適的人選，圖書館亦會予以公平錄用：如日本的大阪府立中央圖書館就錄用全盲人作為正式館員，為讀者提供資訊服

^①吳玲芳. 日本的汽車圖書館服務[J]. 圖書館雜誌, 2003(10): 65-66.

^②蘆丹. 日本公共圖書館的資源建設和讀者服務[J]. 圖書學刊, 2006(5): 29-31.

^③王筱雯. 日本公共圖書館的辦館模式[J]. 圖書館建設, 2003(6): 99-101.

務。

日本的公共圖書館所重視的這種平等理念，除了體現在公平任用殘障人士作為正規館員外，還表現在針對殘疾人士的服務上。日本圖書館界非常重視殘疾人士的服務，公共圖書館開展殘疾讀者的服務的比例高，服務硬體完善。日本公共圖書館一般配套有盲道、殘疾人專用洗手間及停車場、殘疾人士錄音室及朗讀室、可觸式圖書館分佈圖、盲文讀書機、盲文打字機、印刷機等；服務的形式和內容多樣，如多數圖書館備有大字體圖書、錄音圖書、可觸圖書、盲文圖書之外，還有專人為視障讀者一對一朗讀圖書服務、為聾啞讀者提供預約、諮詢的傳真郵件服務、為聽障及行動不便的殘疾讀者提供免費的圖書資料郵寄外借服務、為殘疾或智障兒童提供可觸式的圖畫書借閱服務等、甚至還破格允許導盲犬進入圖書館協助視障讀者。日本公共圖書館針對殘障人士的讀者服務水準領先，成效亦有目共睹，值得一提的是，除了服務殘疾讀者以外，日本圖書館亦沒有忽視在利用圖書館服務存在障礙的特殊人群，這些特殊人群可能是社會上的弱勢社群、少數族裔、長期臥床的病人或者是行動不便的老人，針對這些群體公共圖書館亦會主動關懷，提供圖書郵送服務，定期送書到到療養院或醫療中心等部門以滿足弱勢群體的圖書館需求。

4.1.4 新加坡公共圖書館及其服務發展

新加坡公共圖書館事業十分發達，其社會功能，內部的營運管理，面對讀者的個性化服務，員工的考核培訓和管理在全世界範圍內均十分突出，對各國公共圖書館事業的發展提供了良好的範例。新加坡政府高度重視公共圖書館事業的發展，將圖書館事業納入政府服務職能之一，並將之定位為“促進經濟持續增長的

引擎”^①。每年投入大量財力資源進行圖書館建設。新加坡國家圖書館管理局(National Library Board, 下稱 NLB)負責營運全國 26 個公共圖書館^②(包括社區兒童圖書館, 社區圖書館, 分區圖書館和國家圖書館)。NLB 先進的服務理念和策略, 與時並進的宣傳方法, 體貼入微的服務再配合高科技化的運作是新加坡圖書館事業興旺的關鍵因素。

NLB 在其自述性檔中提到, 其遠景為“建立優雅文明的資訊化社會, 增強國家經濟上和文化上的競爭力, 使新加坡成為一個勤奮好學的民族”, 其使命是“增強國人的學習能力”^③, 最後, 也是最深刻一條, 就是“一切為了讀者”, 這說明 NLB 的工作理念十分清晰, 兼以遠大的使命作為組織發展的動力。在服務推廣的策略上, NLB 主要堅持從兩種路徑進行公共圖書館服務推廣, 首先是“讓圖書館到讀者中間去”^④, 具體實施方略是將圖書館的有關服務通過種種管道直接與民眾聯繫起來新加坡政府將市區黃金地段的商場中開闢出相當比例的地方供圖書館使用, 讓其服務融入社區和市民生活中, 最大限度地方便市民使用。這讓市民可以最方面輕鬆地融入圖書館的服務中, 同時, NLB 把圖書館服務點建在地鐵站附近、商業區等人流密集的地方, 這樣, 讀者就可利用通勤或購物等時間利用圖書館服務。其次, 通過各種類型的宣傳和行銷手段, “將讀者吸引到圖書館來”^⑤; 例如, 在實體宣傳媒體上, 新加坡圖書館充分發揮商場人流密集的優勢, 通過壁畫、雕塑、台柱、巨型橫幅、廣告、軟板等對圖書館的服務進行推廣。在電子媒體中, NLB 網站自身也是訪問量很高的門戶網站, NLB 也會通

^①趙乃璇, 新加坡圖書館: 特色與啟迪[J]. 新世紀圖書館, 2008(5): 74-76.

^②國家圖書館管理局(NLB)[EB/OL]. [2015-1-15]. <http://www.nlb.gov.sg/>.

^③唐雪. 一切為了讀者—新加坡圖書館: 知識經濟的載體[J]. 科教文匯, 2009(24): 232.

^④趙玉玲. 新加坡圖書館魅力與啟示[J]. 新世紀圖書館, 2012(7):83-88.

^⑤趙玉玲. 新加坡圖書館魅力與啟示[J]. 新世紀圖書館, 2012(7):83-88.

過電郵群發，電視頻道，網路廣告，社交媒體等工具來推廣圖書館服務。此外，公關活動也是 NLB 的重要宣傳手法。如將圖書館的最新資訊放在微博上，向年輕使用者介紹圖書館服務；在媒體上、各種文娛表、演茶會或展覽會做新書推介等；此外，也會請一些著名電視節目主持人，演員，藝人等製作一些關於 NLB 的故事，此舉就會有很多讀者因為喜歡這些明星或人物而來到圖書館。隨著上述活動的定期開展，圖書館在市民心目中已漸漸變成休閒、提升素養的重要基地。

NLB 的借閱證也是新加坡公共圖書館服務的特色之一。新加坡政府的資料庫與圖書館系統是相連的，只要居民一出生，就成為公共圖書館的潛在讀者，使用時只需到圖書館啟動便可以，這樣就可以避免每個人都去圖書館辦理借閱證，極大的方便了用戶，同時也為圖書館節省了大量的資源。此外，NLB 還採取一卡通服務，即所有讀者全城都是通借通還，大大提高借還書的效率。更方便的是，在地鐵站、大型購物商場和銀行等人流量密集的熱點地方還設立了大量的自動還書視窗，讓讀者在候車、購物之餘把書還給圖書館，其服務的用心可見一斑。

高科技化的運作也是 NLB 的特色之一。NLB 憑藉自主開發的網路管理系統，讓讀者可以在全城實現通借通還，同時，所有圖書館服務點都配置了很多自動化設備，最大限度地為讀者節省時間和精力。每當讀者借閱時，NLB 系統會自動儲存其借閱資料並根據過往紀錄分析讀者的興趣，當圖書館有新的相關書籍進館時，系統就會自動向該讀者推薦有關書籍。此外，NLB 是世界上第一個使用“射頻識別 RFID 系統”的國家圖書館^①，該系統有力地說明圖書實施借還、監測、管理的自動化。舉例來說，借閱時，讀者只需要把借閱書籍放在借閱櫃檯的墊子上，系統就會自動掃描並列印憑條，借閱時間，書面，歸還日期等資訊都詳細列

^①趙乃鏞，新加坡圖書館：特色與啟迪[J]. 新世紀圖書館，2008(5): 74-76.

印在憑條上。此外，RFID 的另一個延伸使用案例，就是將書架改裝為智慧書架，透過查找器尋找書籍，讀者將書籍資料登錄電腦，就能從書籍位置顯示器看到書籍所在的確切位置，這樣就極大的避免了因排架混亂而導致的找不到書的情況。

如果說先進服務理念，高明的宣傳手法和高科技化的運作是 NLB 的成功關鍵，那麼 NLB 的總分館模式就是將這些元素成功發揮的基本保障和依託。可以將 NLB 中總分館之間的關係理解為總公司和分公司之間的關係，經費，業務活動，圖書採訪，編目，加工，參考等由 NLB 統一管理和統籌，避免了互相之間的重複作業，大大降低成本又提高了效率；此外，還有活動開發組根據各館的不同特色設計特定活動吸引公眾參與，收益由本組統一調動。

在簡要瞭解 NLB 的軟實力以後，我們也可以瞭解其硬實力，沒有這些硬體的承載，其軟實力也無從發揮效用。硬實力方面，NLB 認為公共圖書館的地點是第一重要的。突破性的圖書館環境也是也是新加坡公共圖書館的特色之一。在傳統觀念中，圖書館應該是嚴肅和安靜的，所有館藏應該都要好好保護，所以謝絕各類茶水和食物進入圖書館，然而，NLB 卻一反傳統，通過獨特的設計和突破常規的措施吸引不同年齡段的讀者留在圖書館。比如圖書館開闢兒童專區，通過顏色鮮豔的陳設和嬉戲天地，讓小孩可以自由地翻閱圖書，不受任何限制；對於成年人，更可以閱讀的同時喝咖啡，變成一個名副其實的“書吧”^①，享受雙重的快樂。NLB 的這種做法正體現了以讀者為中心，與一般圖書館以館為中心的觀念完全不同。

在從業人員方面，NLB 具有嚴格的人力資源體系，考核方法，培訓及管理體系。關於人力資源體系，新加坡圖書館的職工分為 3 類，包括專業館員、職員

^①王世偉. 致力於優雅社會的新加坡公共圖書館[J]. 圖書館雜誌, 2005, 24(11): 57-60.

和一般雜役。^①專業館員主要從事圖書館的管理和營運等核心工作；圖書館職員則多承擔日常工作的實施，雜役人員需負責搬運，上架等簡單勞動。三個層次的職員構成金字塔形，並將工作劃分為不同工序，將專業人士從很多繁瑣的勞動中釋放出來從事更加專門的工作，發揮更高層次的作用。而在考核工作中，內容共分為三個方面，第一是成果考核，第二是能力考核，第三是意見評價。形式類似於私營機構的業務部門，每年開始，員工都需要在上級指導下定下該年的目標，並因此而簽下當年的合約，合約中的工作進度由員工自行安排，到年底時，員工就會自我評價完成多少進度，上級就因應其進度進行評估，優秀者可以活動獎金或出國深造機會，不合格者需要接受教育，並再次跟進，如果依然沒有改善則可能要下調一級，該分管的經費也可能因此而被削減。所以在這種機制底下，各分管之間的競爭意識和憂患意識是很強烈的，團隊成員都會想法設法完成任務，盡可能吸引更多不同年齡，階層，種族的讀者使用圖書館服務。這種機制有效地調動職員的積極性並推動新加坡圖書館事業的蓬勃發展。這個機制跟我國（包括港澳臺地區）的圖書館事業單位的安逸作風有著非常大的差異，也是根本的原動力所在。

在培訓方面，由於新加坡本身大學中並沒有開設圖書館學，因此雖然圖書館館員一般具有大學以上學歷，不過並非正式圖書館學畢業，所以政府需要聯合國外大學或由政府有關委員會專門設立培訓課程來培養專業人才。

4.2 國內公共圖書館服務的建設分析

隨著近年來中國經濟的起飛，各級地方政府紛紛加大對圖書館建設的投入，

^①趙乃鏞，新加坡圖書館：特色與啟迪[J]. 新世紀圖書館，2008(5): 74-76.

全國新建或擴建的圖書館數量呈現增長的勢頭，有見及此，各地圖書館業界亦抓緊機遇，在借鑒國外圖書館發展模式的基礎上，再結合自身的實際情況，探索出多種具地方色彩的建設模式，華東地區經濟發達，公共圖書館服務業同樣具有特色，其中具代表性的有上海、嘉興、蘇州等；華南地區一貫以來在公共圖書館服務模式改革方面都堅持探索，有特色的如東莞、深圳圖書館之城、佛山市禪城區聯合圖書館等，香港與澳門同樣作為我國的特區，其圖書館一體化服務管理模式具有重要的借鑒意義。北京作為我國的首都，公共圖書館事業作為社會文化服務的一個重要組成部分，發展勢頭良好，尤其是以資訊化為中心的公共圖書館服務頗具特色，可以視作華北地區的代表。

4.2.1 華東地區的公共圖書館服務建設

(1) 上海中心圖書館服務模式。上海圖書館是我國第二大規模的圖書館，亦是我國第一個實施總分館制度的公共圖書館。上海圖書館在本世紀初就開始推行中心館服務模式，實施過程中不改變各成員圖書館行政、財政及人事架構，以上海圖書館作為總館，與上海的高等院校及科研單位等機構聯手，打造跨公共圖書館、高校圖書館和專業圖書館系統的中心圖書館服務模式。上海中心圖書館資源整合的模式是一次大膽的嘗試和創新，有效促成不同類型圖書館系統的聯合協作及文獻資源分享。在這個圖書館聯合體內，讀者作為最大受惠者，可憑統一的借書證於就近借閱中心圖書館系統內的任何圖書，享受一卡在手、通借通還的便利；亦可透過上海中心圖書館與大學、專業機分館共同構建的聯合的服務網路，挑選並邀請不同學科、不同專業背景的專家或學者解答疑難。據統計，當前上海共有 237 間公共圖書館，目前分館數達 130 多間，成為全球城市覆蓋面最廣的服務系統之一。自推行上海中心館服務模式以來，地區分館的圖書借閱量同比增加

五成，黃浦區、靜安區的分館更增加了百分之百。上海中心圖書館的服務模式有效促進了公共圖書館服務的發展。

(2) 嘉興模式。嘉興市圖書館始建於清光緒年間，是我國最早的公共圖書館之一。2007 年，嘉興市圖書館總分館建設正式鋪開，市政府打破一級政府建設一級圖書館的慣例，聯合區政府及鎮政府，共同投入，探索出具創意的圖書館服務模式的嘉興模式。嘉興模式的核心特徵體現在：三級投入，一級管理。所謂三級投入，即是對於分館的建設及營運經費，嘉興的市、區、鎮政府會按同等比例共同出資，三級的投入有利分散公共圖書館的費用開支，有助舒緩每一級政府面臨的資金壓力，就各級政府而言亦可以將建設圖書館的責任以制度的形式綁定；所謂的一級管理，即是以嘉興市圖書館作為各鄉、鎮分館的總館，由總館對鄉、鎮分館的員工、經費和各種資源進行統一的管理和調配。中國圖書館學會 2008 年於嘉興召開圍繞嘉興模式的專題論壇，研究探討嘉興共識；2009 年文化部亦在嘉興召開圖書館建設的專題交流會，會上充份肯定了嘉興模式的成效，文化部副部長亦認同嘉興模式值得各地圖書館參考和學習。嘉興市政府雖沒有仿效外國圖書館立法保障公共圖書館的發展，但仍通過召開政府專題會議的形式探討嘉興市公共圖書館的建設與保障，同時亦將建設公共圖書館納入嘉興市的“十大民生工程”，並出臺相應的政策及措施加以推動。

(3) 蘇州模式。蘇州公共圖書館有著悠久的歷史，在發展的過程中亦不忘吐舊納新。自 2005 年起蘇州圖書館開始變革轉型，在參考外國經驗並結合實際情況的前提下，著手建設具蘇州特色的總分館模式。蘇州圖書館作為總館，以協定的方式與地方政府或街道辦事處合作，設立社區分館，分館成為總館服務地區的門戶，與總館共用資源，同用一套資料庫及管理系統，打破區域劃分及管理人

員的限制，有助於資源的利用與合理分配。蘇州模式經過十年的發展，時至今日已建成 60 間分館，設置的 43 個流通服務點及配置了 2 輛流動圖書車，大大地提高了市民使用圖書館服務的便利。同時，蘇州圖書館開創先河地推出了“網上借閱社區投遞”服務，持借閱證的市民透過手機、電腦或平板電腦就能登陸蘇州圖書館的網上服務平臺，網上選書後讀者可選擇於就近的分館或指定的配送點取書，突破了傳統圖書館定時定點服務的限制，讀者能夠 24 小時不受地域限制調閱總館、社區分館或服務點的任何圖書，便利讀者之余亦促進了圖書文獻的使用和流通，降低了圖書館購置相同資源的成本。可以說“網上借閱社區投遞”項目的推出，更加完善了蘇州模式的公共圖書館服務機制，成為引領我們公共圖書館服務模式的新方向。

4.2.2 華南地區的公共圖書館服務建設

(1) 深圳模式。深圳市的公共圖書館經過二十多年的發展，行業的水準已處於我國領先的位置^①。特別是 2003 年正式啟動“圖書館之城”項目後，深圳市政府積極改革服務模式，把公共圖書館的總分館建設作為專案發展的重要內容：發展以深圳市圖書館作為總館，各區、街道或社區圖書館為分館，由政府統一撥款、統一管理、統一配置，構建覆蓋全市的公共圖書館總分館網路。^②深圳“圖書館之城”發展的十餘年以來，服務網路進一步完善，形成福田、龍崗、南山、羅湖、寶安五個總分館體系^③，總館負責書刊的採編、加工及業務標準化等；分館則負責場地、專職人員管理及完成總館下達的任務等。總分館間互通互聯，資源分享，讀者能夠一館辦證，多館通借；一館借書，多館通還。為了方便市民，

^①王雯琦. 公共圖書館總分館管理模式研究[J]. 江西圖書館學刊, 2011, 41(5): 44-47.

^②王以儉. 公共圖書館實行總分館制管理模式研究[J]. 紹興文理學院學報, 2010, 30(1): 107-111.

^③王松霞, 倪曉建. 公共文化服務體系中總分館建設回顧與展望[J]. 圖書館工作與研究, 2014(9):12-16.

達至每 15 萬居民擁有一座縣級以上的公共圖書館、每 1.5 萬居民享用一座社區圖書館的目標^①，深圳市政府加大建設力度，截至 2013 年底，全市共建公共圖書館 633 個，其中市級館 3 個，區級館 8 個，基層館 622 個，公共圖書館的社區覆蓋率逾八成^②；與此同時，深圳市全國首推的 24 小時自助圖書館遍地開花；2014 年 4 月“圖書館之城”統一服務平臺亦正式啟用，全市各區域 220 間固定圖書館及 200 間自助圖書館透過互聯網攜手共建聯合書目情報網絡，“沒有圍牆的圖書館”為全深圳市市民提供了便捷的一站式圖書館服務。^③

(2) 東莞模式。東莞市政府以《關於印發〈東莞市建設圖書館之城實施方案〉的通知》、《關於印發東莞地區圖書館總分館制實施方案的通知》為依據^④，在 2002 年主導了東莞地區圖書館總分館制度的建設，實施方案以東莞圖書館為總館，各鎮、區、系統圖書館為分館，以社區、村圖書館為網點，吸納學校、單位內部圖書館系統加入，再以流動書車的形式作為補充和調節手段。東莞圖書館的總分館建設的獨特之處在於圖書館的建設避開了現有體制的制約，從自身的實際情況出發，在實施總分館服務模式時亦引入圖書館集群管理，透過現代技術及網路設施，將區域內的的不同類型、不同系統的圖書館有系統地組織起來，使之成為同一系統內易於管理、分工明確的圖書館聯合體。為了使東莞圖書館總分館體系達至集群管理的最佳效益，東莞圖書館跨行業合作，與廣州圖創電腦軟體發展公司合作，研發出 Interlib 圖書館集群管理系統，能夠透過互聯網、局域網、

^①熊軍. 總分館模式下的公共圖書館服務陣地延伸探析——以深圳“圖書館之城”總分館服務體系為例[J]. 圖書館界, 2014(5): 61-64.

^②2014 全球圖書會議: 數字圖書與未來科技[C/OL]. [2015-1-20]. <http://unesco.szsky.com/cn/exhibition/shenzhen-the-city-of-the-library>.

^③全國文化資訊資源分享工程深圳市中心. 深圳市圖書館之城[EB/OL]. [2015-1-20]. <http://www.szln.gov.cn/lib/about/81.do>.

^④余子牛. 圖書館總館/分館制的研究與實踐[J]. 圖書館, 2006(3):16-20.

校園網將不同的圖書館群或高校不同校區的圖書館進行整體管理，組成一個區域性的虛擬圖書館群，有利於圖書館間的合理配置和資源分享。Interlib 圖書館集群管理系統平臺的成功運行為東莞市圖書館的聯合發展提供了技術上的保障，更有利於東莞總分館制的實施。在東莞總分館模式的第一個試點的常平分館成功使用集群網路管理平臺實現通借通還、資源分享後，其他的地區分館如虎門分館、東莞中學初中部分館、清溪分館、三星機電公司分館、東城分館等都陸續投入試運行。^①截至 2012 年初，東莞圖書館的總分館建設已包括 1 個總館、51 個分館、102 個圖書流動車服務站點、37 個 24 小時自助圖書館^②。

(3) 佛山市禪城區聯合圖書館服務模式。佛山市禪城區自 2002 年起開始聯合圖書館建設，根據人口密度、地域範圍及產業分佈，建立貼近社區、方便民眾的禪城區聯合圖書館，形成了覆蓋社區、鄉鎮的公共圖書館服務網路^③。禪城區聯合圖書館實行所有權歸於政府的總分館體制，由總館負責分館所有人員的調配、經費的管理、標準的制定與品質的控制；由分館結合禪城區域產業的特點，重點打造富行業特色的專門建設，建設如童裝圖書館、金屬圖書館等產業與專業特色相結合的專業圖書館^④。禪城政府開闢了市政府與鄉鎮、企業聯合辦館的新形式，其辦館的特色可以簡單歸結為三個統一：第一個統一為“統一主體”，意即禪城聯合圖書館有統一的建設主體和管理主體；不論禪城聯合圖書館過去或未來分館數量如何變化，其建設的主體都是不變的，都由禪城區政府統一負責；不論聯合圖書館的營運資金以何種形式投入，均以區政府的投入為主導，並以總館為管理主體，分館的管理權全部歸於主館所有。第二個統一為“統一服務”，截至 2014

^①余子牛. 圖書館總館/分館制的研究與實踐[J]. 圖書館, 2006(3): 16-20.

^②王松霞, 倪曉建. 公共文化服務體系中總分館建設回顧與展望[J]. 圖書館工作與研究, 2014(9): 12-16.

^③王以儉. 公共圖書館實行總分館制管理模式研究[J]. 紹興文理學院學報, 2010, 30(1):107-111.

^④徐益波. 我國公共圖書館總分館制實踐案例比較分析[J]. 圖書與情報, 2013(6):62-64.

年，禪城區聯合圖書館共建有一個主館，五個分館，主館與分館間統一採購、統一編目，統一服務標準，共用統一的服務網路和平臺。第三個統一為“統一標誌”，就是禪城區聯合圖書館的主館和分館在提供服務時一致使用統一的名稱標識，讓讀者使用圖書館服務時更易於識別。主體統一、服務統一、標誌統一，禪城區聯合圖書館在建設的過程中形成自己的特色，成為當地具標誌性的聯合服務體系^①。

(4) 香港圖書館一體化管理服務模式。香港公共圖書館的建設有著悠久的歷史，1869年，座落於香港一大會堂的公共圖書館即開始投入運作。由於香港在回歸以前屬英屬殖民地，所以公共圖書館早期館藏的語種以英語為主。1986年以來，香港公共圖書館逐步發展，後來更演變出兩個不同的公共圖書館系統，由於兩個系統並不相容，未能達到服務最優化和最便民，2000年香港特區政府實施改革，將兩個公共圖書館系統合而為一，交由特區政府轄下的康樂及文化事務署進行一體化管理。^②香港公共圖書館採用多層分級的架構，分為中央圖書館、主要圖書館、社區圖書館、小型圖書館和流動圖書館五類^③。中央圖書館不行使管理職能，管理許可權歸康樂及文化事務署所有，參照2011年修訂的《香港規劃標準與準則》—每20萬人設置一間分區圖書館、每40萬人設置一間主要圖書館的規定，康樂及文化事務署以香港中央圖書館為總館，下設29間分區圖書館，6間主要圖書館、32間小型圖書館和12間流動圖書館，全港公共圖書館藏書達1248冊，香港市民持有效的證件便可前往任何一間的公共圖書館借還^④。自2000

^①王以儉. 公共圖書館實行總分館制管理模式研究[J]. 紹興文理學院學報, 2010, 30(1):107-111.

^②維琪百科. 香港公共圖書館[EB/OL]. [2015-1-25]. <http://zh.wikipedia.org/wiki/%E9%A6%99%E6%B8%AF%E5%85%AC%E5%85%B1%E5%9C%96%E6%9B%B8%E9%A4%A8>.

^③余子牛. 圖書館總館/分館制的研究與實踐[J]. 圖書館, 2006(3): 16-20.

^④香港特別行政區規劃署. 香港規劃標準與準則[S]. 香港特別行政區規劃署手冊, 2014(12):55-60.

年開始，香港公共圖書館每年都以茶敘、問卷、電郵等形式進行讀者滿意度調查，結果顯示連續多年香港市民對公共圖書館服務的滿意率達到 84% 以上；逾 90% 受訪者認為香港公共圖書館的設施和服務達到國際水準^①。

4.2.3 華北地區的公共圖書館服務建設

北京市公共圖書館電腦資訊服務網路。首都北京作為我國政治、文化、經濟的匯粹點，地方政府注重公共設施建設，公共圖書館服務網路亦相當發達。2002 年，北京市文化局以《北京市圖書館條例》為依據，著手“北京市公共圖書館電腦資訊服務網路”工程建設，將北京市範圍內的公共圖書館納入共同的框架，以首都圖書館為中心，以區縣圖書館為分中心，街道鄉鎮圖書館為成員館，透過現代網路技術為手段，將市、區縣、街道及鄉鎮等三個級別的圖書館連成一體的網路服務形式，讓讀者可在全市範圍內聯網檢索、館際互借和享用“一卡通”服務。^②隨著北京市公共圖書館電腦資訊服務網路專案的實施，全市、區縣的圖書館相繼設置電子閱覽室，改善圖書館軟硬體的設備及加強網路化的建設，傳統公共圖書館的服務模式亦發生了改變，由原來的單館服務逐步發展為聯合服務，專案的工程建程促成網路覆蓋 22 個區縣圖書館、159 個街道鄉及鎮圖書館^③；市民只要透過登陸北京市公共圖書館電腦資訊服務網路（<http://www.bplisn.net.cn>），便可統一檢索到不同市、區縣聯網點近 161 多萬條的資料^④，流覽電子圖書、報刊兩萬多冊。與此同時，透過市圖書館—區縣圖書館—街道、鄉鎮圖書館—社區、圖書

^①立法會民政事務委員會。二零零二年十二月十三日會議，香港公共圖書館未來發展的顧問研究[C]。香港：立法會民政事務委員會，2002:120-122.

^②王夏. 成都市公共圖書館服務體系建設中的主要問題及對策研究[D]. 成都:成都理工大學哲學院，2010.

^③李彬. 公共圖書館總分館概念辨析及其效益述評[J]. 圖書館工作與研究，2010(12):32-34.

^④李念祖，陳筠. 淺析北京市公共圖書館電腦資訊服務網路的現狀及發展[J]. 河南圖書館學刊，2009，29(5):101-102.

室的四級聯網服務模式，擴大了區域“一卡通”的使用範圍，令可實現“一卡通”成員館增自 56 間^①，更方讀者在各成員館內實現文獻的自由借還。

4.3 國內外公共圖書館服務發展經驗

考察英、美、日本及新加坡等外國公共圖書館的服務模式，不難發現這些國家公共圖書館的管理和發展都由政府主導、具備完善的圖書館法律制度規劃、實施中心館一分館的辦館制度、提倡以人為本的服務理念、堅持平等服務、方便讀者的理念與方向。我國公共圖書館的建設經過長時間的探索，累積了大量理論和實踐的經驗，各地在公共圖書館服務模式的改革和完善上亦取得了一定的成果，但與外國圖書館建設成功的經驗相比，亦存在改善和優化的空間。總體而言，公共圖書館服務模式各有特色，然而，保障其服務的因素從國內來發展現狀來看，均比較一致。

4.3.1 各級政府主導和政策支持

公共圖書館作為每個國家重要的公共事業，其發展與國民的素質、國家的綜合競爭力密不可分，不難發現歐美等發達國家都予以高度重視與支持。一般情況下，這些國家都會通過稅收或撥款來支援各國公共圖書館的建設，政府不在公共圖書館的投資上謀取任何經濟回報。本著取之於民，還之於民的原則，英國政府直接支持圖書館經費中的九成開支^②；新加坡政府 2004 年更投入十億新幣預算以建設圖書館、擴展館藏與空間，研發技術改善圖書館的運作和服務等^③；美國政府不單經費上負責公共圖書日常的開銷，更出臺政策以減稅形式鼓勵社企民辦圖

^①盧毅鋒. 國內外公共圖書館系統發展歷程的比較分析[J]. 科技情報開發與經濟, 2012, 22(13):60-63.

^②尚永英. 英國公共圖書館的管理、服務與發展趨勢[J]. 圖書與情報, 2009(4):6-10.

^③任震佩. 政府重視勇於創新--訪問新加坡公共圖書館有感[J]. 新世紀圖書館, 2004(1):71-73.

書館；新加坡政府更成立專門的部門—新加坡國家圖書館管理局(NLB)主管國家的圖書館事務，所以說，政府的重視對於加速圖書館事業的發展起到了良好的導向和監督作用。近年來，我國圖書館界一改一級政府獨力辦館的做法，取而代之由多級政府聯合辦館，如嘉興模式中市、區縣和鄉鎮政府按 1:1:1 的比例共同出資^①，好處是支出由三級政府共同分擔有助減輕每級政府的財政壓力，但每級政府都要設立主管圖書館事業的部門，重複勞動，重複建設；再者資源管理方面，各分館的人員和設備行政隸屬於各級政府，總館不能真正的全權管理，不能保證服務標準的一致性。所以在圖書館管理體制的改革上，可以研究國外由各級政府共同設置圖書館委員會的做法，由圖書館委員會負責圖書館資金的規劃和業務的管理。

4.3.2 法律和標準的保障

綜合分析英、美、日、星州的公共圖書館服務模式，可以發現四國的共通點都把圖書館事業的發展建立在法制的基礎上，無獨有偶四國的圖書館法都有一定歷史並比較完備，如美國有《圖書館服務法》、各州份也有相應的公共圖書館法^②；日本有《國立國會圖書館法》、《圖書館法》、《學校圖書館法》^③；英國有《公共圖書館法》^④；新加坡有《Library2000 報告》、《Library2010 報告》^⑤等。相關的圖書館法界定了圖書館經費的來源、管理的模式、服務的原則、運營的標準、館員的資格等等。以相關的法律、法規或標準對行業的發展加以規範、保障，更能保證和推動公共圖書館事業的發展。相比較而言，中國尚未出臺全國性的相關法

^①徐益波. 我國公共圖書館總分館制實踐案例比較分析[J]. 圖書與情報, 2013(6):62-64.

^②劉寶玲. 美國公共圖書館持續發展的原因分析[J]. 新世紀圖書館, 2011(9):87-90.

^③王筱雯. 日本公共圖書館的辦館模式[J]. 圖書館建設, 2003(6): 99-101.

^④楊秀丹, 孫廣芝. 公共圖書館服務變革機制研究—英國啟示[J]. 新世紀圖書館, 2004(4):50-53.

^⑤唐雪. 一切為了讀者—新加坡圖書館:知識經濟的載體[J]. 科教文匯, 2009(24): 232.

律以保障公共圖書館的服務，但已經出現許多地方規章性質的公共圖書館服務規範，比如北京市的《北京市圖書館條例》^①、東莞市近年出臺的《關於印發〈東莞市建設圖書館之城實施方案〉的通知》、《關於印發東莞地區圖書館總分館制實施方案的通知》^②等。

4.3.3 實行總分館制，管理一體化

新加坡、日本與歐美一樣，是總分館制比較流行的國家之一，而且體制的建立、發展也較完善。根據各國人口或行政級別劃分，在大中型城市建立總館或以區域中最高級別的圖書館作為總館，其下的各級的圖書館視作分館。總館與分館具有大致相同的服務規範和管理模式；但總部館一般構建規範、管理人事、統管財務，同時負責對分館實行業務的指導與協調；而分館也可根據自身的實際情況，服務形式配合國情或社會的需要而不斷創新、變化，可以是定點服務，也可以是流動圖書館的形式，靈活的服務形式有利滿足讀者們多變的閱讀需求，亦能有效而充分地利用各項資源，達到資源的優化，實現真正意義上的資源分享。圖書館總分館模式被視為行之有效的運行機制和服務模式，我國圖書館界十分關注總分館模式的優越之處，業界躍躍欲試以總分館模式對區域內的圖書館進行了改革，國內的蘇州模式、嘉興模式、佛山市禪城區聯合圖書館模式改革得較徹底，做到人財物資源的共用，體現出總分館模式的效益和功能。但上海市中心圖書館模式中，其它分館與高校分館間還未實現真正意義上的共用，只是停留在以聯盟的形式合作；北京市公共圖書館電腦資訊服務網路只開通了部分分館的通借功能，仍未能實現異地還書的服務。

^①王夏. 成都市公共圖書館服務體系建設中的主要問題及對策研究[D]. 成都:成都理工大學哲學院, 2010:25.

^②余子牛. 圖書館總館/分館制的研究與實踐[J]. 圖書館, 2006(3):16-20.

4.3.4 以人為本，關愛弱勢，注重平等服務

圖書館以人為本的宗旨，體現在提供服務的過程中以讀者為先，以讀者的需求和感受為出發點，設身處地想讀者所想，力求真正服務讀者，滿足讀者的需要。在英、美、日、新四國，公共圖書館的設立、功能的設計、服務的安排、資源的建設等都不是任意為之的，而是以貼近民眾的需要為根據，體現人文的關懷為主。此外，為了方便民眾使用圖書館的服務，許多公共圖書館均改變了以往等使用者上門的服務理念，如英美兩國規定了公共圖書館的服務半徑，美國的公共圖書館的分佈甚至比連鎖速食店麥當奴還多^①；日本的流動圖書館發達，穿梭於大街小巷，服務便捷^②；新加坡的公共圖書館更選址於人流量大的銀行附近或商場內^③；圖書館提供的一切服務皆以方便市民為主，如一卡通用、通借通還、24 小時預約、續借、還書，甚至送書上門，四國的公共圖書館務求最大程度地方便讀者。

近年來，我國公共圖書館服務中也一直堅持以人為本的理念，對圖書館服務品質的提升也起到了良好的帶動作用。此外，為了保障所有人都能平等地使用圖書館，圖書館事業發達的國家大多以立法的形式保障殘障人士平享用圖書館設施的權利。新加坡圖書館大多設有針對特殊讀者的服務設施；歐美圖書館的殘障讀者服務起步早，歷史悠久；日本圖書館關愛弱勢群體，對特殊群體的照顧更是其公共圖書館讀者服務的一大特色。這些國家的圖書館在提供殘障讀者服務時，並不是出於對恩惠，乃是不斷完善服務，對所有讀者提供平等的服務，實現公共圖書館的價值。國內在建築設施方面也逐步開始重視殘障人士的服務，但限於資金等條件，在硬體投入、人員配備方面仍有許多需要加強的地方。值得一提的是，

^①中國新聞網. 美國圖書館比麥當勞多[EB/OL]. [2015-1-28]. <http://www.chinanews.com/cul/2012/08-03/4081050.shtml>

^②盧丹. 日本公共圖書館的資源建設和讀者服務[J]. 圖書館學刊, 2006, 28(5):29-31.

^③唐雪. 一切為了讀者—新加坡圖書館:知識經濟的載體[J]. 科教文匯, 2009(24): 232.

雖然從城市的總體規劃上來看，國內圖書館的選址大多遠離商業中心等人流最集中之處，但是近年來許多公共圖書館均在地鐵、公交站等地方設置自動借還機，以提升民眾對圖書館服務的使用頻率，這說明我國公共圖書館正在朝“走出去”積極努力。

5 澳門公共圖書館服務公眾需求調查

在總結國內外圖書館服務模式的基礎上，本研究進一步通過對澳門地區公眾的調查，以獲得其對澳門公共圖書館服務需求的具體情況，作為服務優化策略的主要依據。從整個研究來看，國內外對比從宏觀上為澳門公共圖書館服務優化提供了相應的經驗；澳門本土的公共圖書館發展分析則從中觀層面為針對實際情況進行優化研究提供了依據；公眾需求調查則從微觀上進一步明確了使用者的要求，對服務優化研究具有重要的指導意義。

5.1 公眾服務需求調查基本內容

5.1.1 問卷的主要目標

此次“澳門公共圖書館服務模式的優化策略研究調查”，主要針對受訪物件的個人基本資訊、閱讀興趣、閱讀需求、受訪者的圖書館利用情況以及評價等方面，以瞭解現時澳門公共圖書館用戶的主要閱讀需求、習慣及使用澳門公共圖書館服務的滿意程度。

5.1.2 調查過程



圖 5.1 問卷調查網頁截圖

此次調查從 2015 年 1 月份開始，到 2015 年 3 月 9 號結束，歷時 2 個月左右。主要的調查為到澳門公共圖書館的利用服務的使用者包括文化局圖書館系統轄下的七間公共圖書館；民政總署圖書館系統屬下的七間公共圖書館；教育暨青年局圖書館系統下的十間圖書館；涵蓋澳門三大公共圖書館系統共二十四間圖書館；此外，為了進一步為用戶接受調查提供便利性，本研究在完成問卷設計後，主要採用線上問卷的方式開展調查。由於採用非面對面形式的調查，也可以進一步有利於獲得用戶的客觀態度和評價。問卷介面如圖 5.1 所示。

通過對到館利用服務使用者隨機採樣的方式，本次調查先後共發出發出 349 份問卷，回收有效問卷 279 份，達到 80%回收率。在接受調查的用戶中，男性占 32%，女性占 68%。女性為男性讀者兩倍作用，如表 3.1 所示。

表 5.1 受訪用戶性別比例

	人數	百分比
男	88	31.54%
女	191	68.46%

5.2 調查結果及分析

5.2.1 調查樣本的基本情況

(1) 學歷分析

通過調查發現，受訪者中大學及以上的讀者比例合共 75% 以上，他們依次為大學 61%，碩士 12%，博士 1.8%，具體結果如圖 3.2 所示。從用戶的學歷分佈來看，可以認為擁有大學以上學歷的高級知識份子為澳門公共圖書館服務的主要物件，圖書館在服務開展和優化過程中應當充分重視高級知識份子的意見和建議，並針對該群體的需求開展進一步的服務。

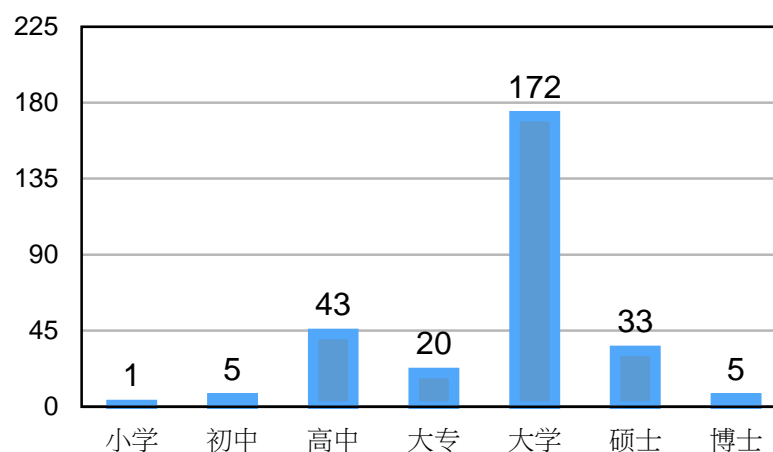


图5.2 用户学历情况分布

(2) 職業分析

表 5.2 顯示，本次調查的公共圖書館用戶群體覆蓋了社會上各個層次的人士，如公務員，家政工作者，教育工作者，學生，服務業，運輸業，工商金融業及博

彩業等。通過對受訪者的職業分析，可以認為受訪者有一定代表性。在澳門整體就業中，以博彩業，公務員及教育界最多，以上資料顯示出，受訪對象中，最多是公務員和教育界人士，學生則以最高比例占受訪者的大多數，從職業的角度來看，服務的改善應該首要考慮他們的需要。

表 5.2 受訪群體所屬行業分佈

所屬行業	人數	比例	所屬行業	人數	比例
社福界	5	1.80%	運輸業	2	0.70%
醫藥界	4	1.40%	工商金融業	28	10%
新聞界	1	0.40%	自由業	11	3.90%
教育界	23	8.20%	信息業	9	3.20%
家務	2	0.70%	博彩業	9	3.20%
公務員	65	23.30%	退休	3	1.10%
學生	79	28.30%	待業	2	0.70%
服務業	16	5.70%	其它	20	7.20%

(3) 年齡階段分析

如圖 5.3 所示，受訪者涵蓋了 15 歲以下到 65 歲以上。其中 15-34 歲人士共同占 84%，顯示出圖書館主要讀者是青壯年人士。

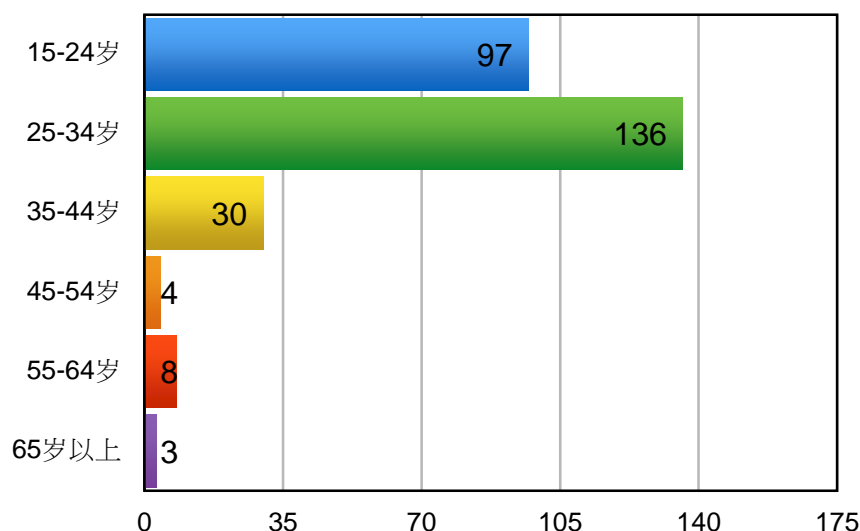


圖 5.3 調查對象年齡分佈

(4) 圖書館使用興趣分析

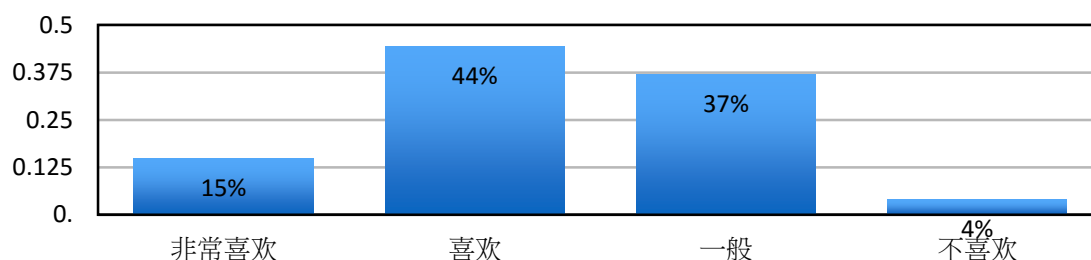


圖 5.4 用戶的圖書館閱讀興趣分佈

圖 5.4 顯示，在本次調查對象中，將近 60%讀者都是喜歡和非常喜歡到圖書館進行閱讀的。只有不到 4%讀者不喜歡閱讀。表示受訪物件普遍都享受公共圖書館的閱讀服務。

5.2.2 用戶的圖書館使用分析

(1) 用戶的閱讀時間分析

表 5.3 讀者每週閱讀時間及其職業類型分佈

	博	待	服	工	公	家	教	其	社	離	新	學	醫	運	信	自	總
--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

	彩 業	業 務	商 務 金 融 業	務 員	政 業	育 界	它 界	福 界	退 休	聞 界	生	藥 界	輸 業	息 業	由 職 業	計	
1 小 時	2	2	3	20		6	7	4			20	1	2	1	3	71	
2-3 小時	1	2	3	11	16	1	4	5			23	1		3	3	73	
半小 時	2		3	4	15	1	3	4	1	1	13	2		3	2	54	
多於 3 小 時	4		8	10	14		10	4		2	1	23		2	3	81	
總計	9	2	16	28	65	2	23	20	5	3	1	79	4	2	9	11	279

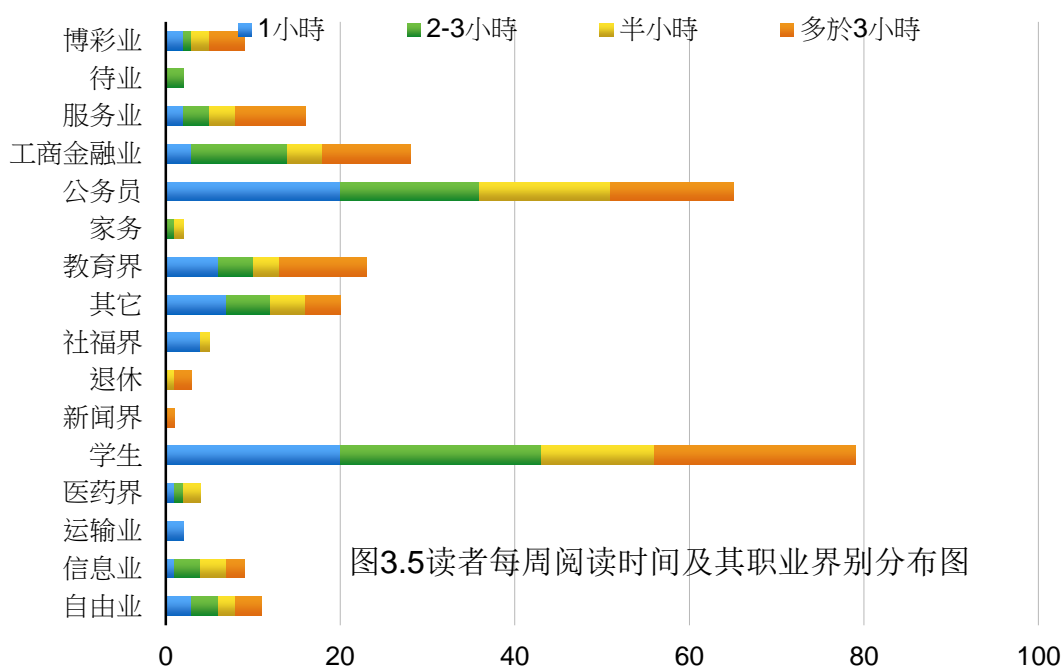


圖 5.5 讀者每週閱讀時間及其職業類型分佈

表 5.4 讀者每週花在閱讀上的時間及其比例

閱讀時間	人數	比例
半小時	54	19.40%
1 小時	71	25.40%
2-3 小時	73	26.20%
多於 3 小時	81	29%

用戶的閱讀時間調查結果如表 5.3 所示，超過半數的受訪者每週會花 2 小時以上閱讀，其中多於 3 小時的比例最高，達到 29%。顯示澳門讀者閱讀之風盛行。表 5.4 和圖 5.5 是按照職業將閱讀時間再次進行分類的用戶閱讀時間分析結果，學生和公務員及工商金融業是這個群體中占比例最高，這個結果很好的顯示了不同職業的閱讀習慣。

(2) 使用者閱讀方式分析

表 5.5 使用者的主要閱讀方式

閱讀方式	人數	比例
紙本形式	60	21.50%
紙本與電子形式並重	156	55.90%
電子形式	63	22.60%

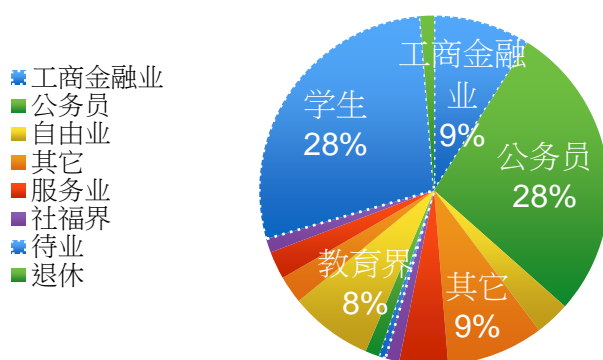


圖 5.6 紙本與電子形式並重的讀者群按職業分類圖

表 5.5 是使用者閱讀方式的分析結果。結果顯示，超過一半的讀者閱讀方式以電子形式和紙本形式進行閱讀，餘下的則是兩者各半。整體趨勢顯示，以電子形式閱讀增長迅猛，兩者並重也有倍增。紙本閱讀讀者比例稍有下降，依然是重要的管道。在紙本與電子形式並重的讀者群中，以學生和公務員的比例最高，各占 28%，如圖 5.6 所示。故此在優化構思中，數位資源的建設應該作為首要考慮的內容。

(3) 使用者資訊獲取途徑分析

表 5.6 和圖 5.7 是使用者資訊獲取管道分析結果。從結果可以反映，絕大部分讀者都會通過上網搜查來查找資料，高達 95%，在這個讀者群中，又有 46%讀者只通過上網方式查找資訊，近四成讀者也會到圖書館查找，表明圖書館依然是

其中一個重要的資訊獲取管道。從統計結果可以發現，網路已經成為非常重要的資訊獲取管道，表明圖書館服務優化過程中，除了要優化實體圖書館的服務，同時也要面向網路媒體，提供便捷的網路服務；同時，在資源建設方面，應當充分重視圖書館資源和網路資訊之間的差異，注意為用戶提供上網難以獲取的資訊。

表 5.6 讀者獲取資訊的途徑（多選）

獲取資訊途徑	人數	比例
涉及上網搜查	265	95%
涉及到圖書館查找	106	38%
涉及利用工具書	66	23.70%
其它	23	8.20%

- 上網搜查
- 上網搜查, 利用工具書
- 上網搜查, 利用工具書, 其它
- 上網搜查, 其它
- 上網搜查, 到圖書館查找
- 上網搜查, 到圖書館查找, 利用工具書
- 上網搜查, 到圖書館查找, 利用工具書, 其它
- 上網搜查, 到圖書館查找, 其它
- 利用工具書
- 其它
- 到圖書館查找
- 到圖書館查找, 利用工具書
- 到圖書館查找, 其它

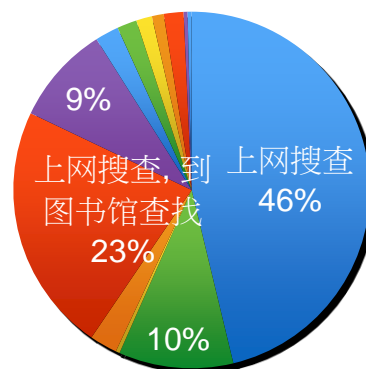


圖 5.7 獲取資訊途徑細分圖

(4) 使用者圖書館使用頻率分析

圖 5.8 是使用者圖書館使用頻率調查結果。從結果可以知道，超過四成讀者

都只是偶然來一次，近 25%每月來一次，每週來一次的讀者則超過 16%，近 7%讀者天天都會來圖書館。由於此次調查採用的是隨機抽樣的方式，因此這個比例一定程度上反映了當前澳門民眾對圖書館的使用情況，總體來看，澳門公共圖書館的固定服務物件群體偏低。

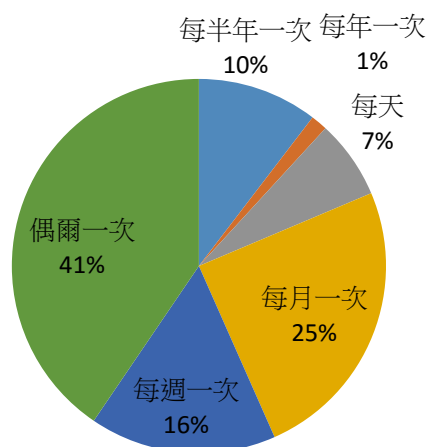


圖 5.8 讀者使用圖書館的頻率分佈

(5) 使用者圖書館使用目的分析

表 5.7 顯示，過半數讀者到圖書館目的在於借還書，流覽報紙雜誌和自修學習者相約，各占 18%和 16%。此外專門來上網或查詢資料庫的讀者只有 6%和 9%。可見借還書和閱讀還是讀者來圖書館的最主要目的，這說明當前澳門公共圖書館最迫切需要為讀者節省時間應該是借還書環節；此外，也應該大力推廣圖書館的其他功能如專業資料庫的使用等，提高利用率。

表 5.7 使用者圖書館使用目的

圖書館使用目的	人數	比例
---------	----	----

借還圖書	140	50.20%
流覽報紙雜誌	51	18.30%
自修	46	16.50%
上網	17	6.10%
查詢資料庫	25	9%

表 5.8 結合讀者使用頻率及其使用目的的對比結果

主要目的	每天	每月一次	每半年一次	每年一次	每週一次	偶爾	總計
上網	4	4	0	2	1	6	17
自修	3	9	6	1	8	19	46
查詢資料庫	1	1	2	0	6	15	25
借還圖書	7	39	15	1	22	56	140
流覽報紙雜誌	4	16	6	0	8	17	51

如表 5.8 所示，通過交叉對比頻率與目的之間的關係，我們發現，除了每年來一次的讀者外，不管讀者來圖書館的頻率多少，借還書都是其主要目的。再一次表明借還書環節是與讀者最密切的服務，也是優先處理的服務內容。

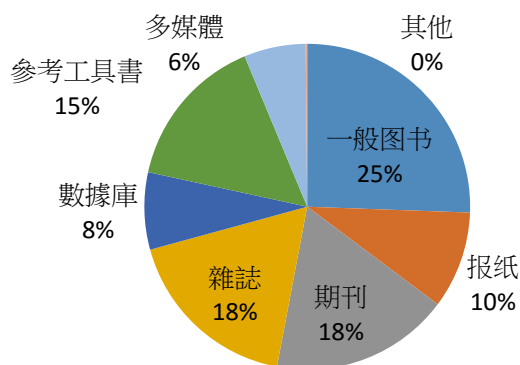


圖 5.9 讀者常用的圖書資料

從圖 5.9 結果可以看出，讀者最常使用的圖書資料依次分別是一般圖書（將近六成），期刊雜誌，工具書，報紙，資料庫，多媒體資料。可見讀者到圖書館的主流是使用圖書和報紙雜誌。

5.2.3 用戶的滿意度及期望分析

(1) 滿意程度分析

表 5.9 讀者對澳門公共圖書館的滿意程度

滿意度	人數	比例
非常滿意	16	5.70%
滿意	120	43%
尚可	134	48%
不滿	7	2.50%
非常不滿	2	0.70%

表 5.9 結果表明，現時澳門公共圖書館服務的滿意度尚算理想，5.7%表示非常滿意，43%表示滿意，48%表示尚可，三者合共 96.7%。對比使用率不同的讀者滿意度也可以發現類似的趨勢，尚可的最多，不滿和滿意其次，最後是非常不

足和非常滿意。

圖 5.10 是使用者對於澳門公共圖書館館藏內容的滿意程度統計結果。在藏書內容方面，超過 66%讀者認為尚可，認為內容新穎和陳舊的各占 15%和 13%，最後各有約 2%讀者認為非常新穎和非常陳舊，通過散點圖我們可以發現其滿意度的比例還是尚可的。反映讀者總體來看認為圖書館內容新穎程度是基本滿意。

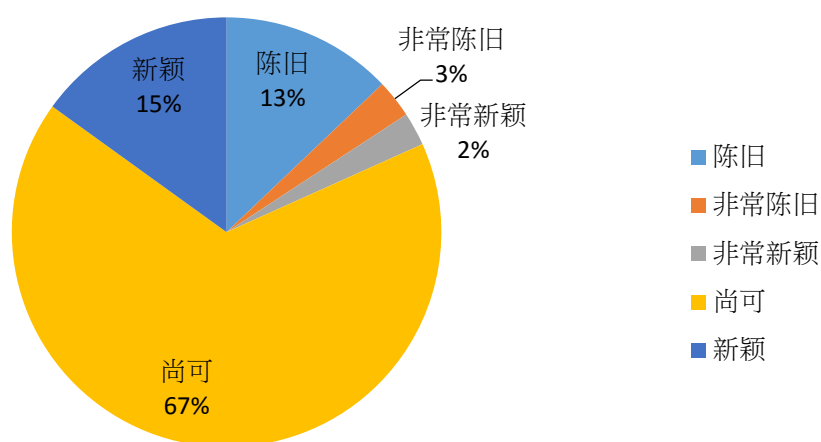


圖 5.10 讀者對澳門公共圖書館館藏內容的滿意度

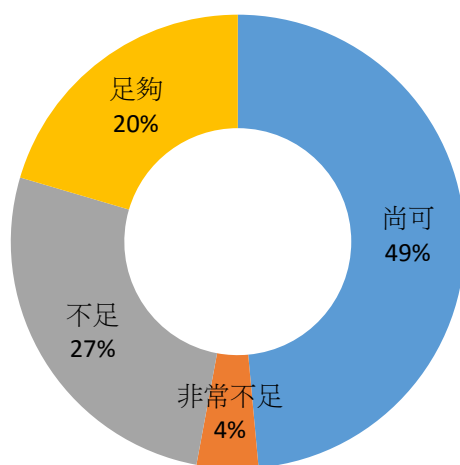


圖 5.11 讀者對澳門公共圖書館館藏數量的滿意度

圖 5.11 是用戶對於澳門公共圖書館館藏數量的滿意度統計結果，有超過 47% 的用戶認為是尚可的，認為不足的有 26%，認為足夠的有 20%，認為非常足夠和非常不足的各占約 2%和 4%。通過散點圖還是可以看出尚可還是主流意見，“足夠”隨之的評價就是“不足”。整體來看，用戶總體認為館藏應該再豐富一些。如表 20 所示，關於圖書採購，超過 47%讀者認為公共圖書館應該多選購綜合性圖書，也有超過 32%認為專業學術類也應該補足。娛樂方面只占 13.6%。參考表 5.10。如果結合職業分類，用複合圖來顯示，參考圖 5.12，我們不難發現不同的職業分類還是得出一樣的趨勢，就是都認為綜合性圖書是最期望增加的。

表 5.10 讀者希望可以增加的館藏內容

採購內容	人數	比例
綜合性的	133	47.70%
消閒娛樂的	38	13.60%
專業學術性的	91	32.60%
其它	17	6.10%

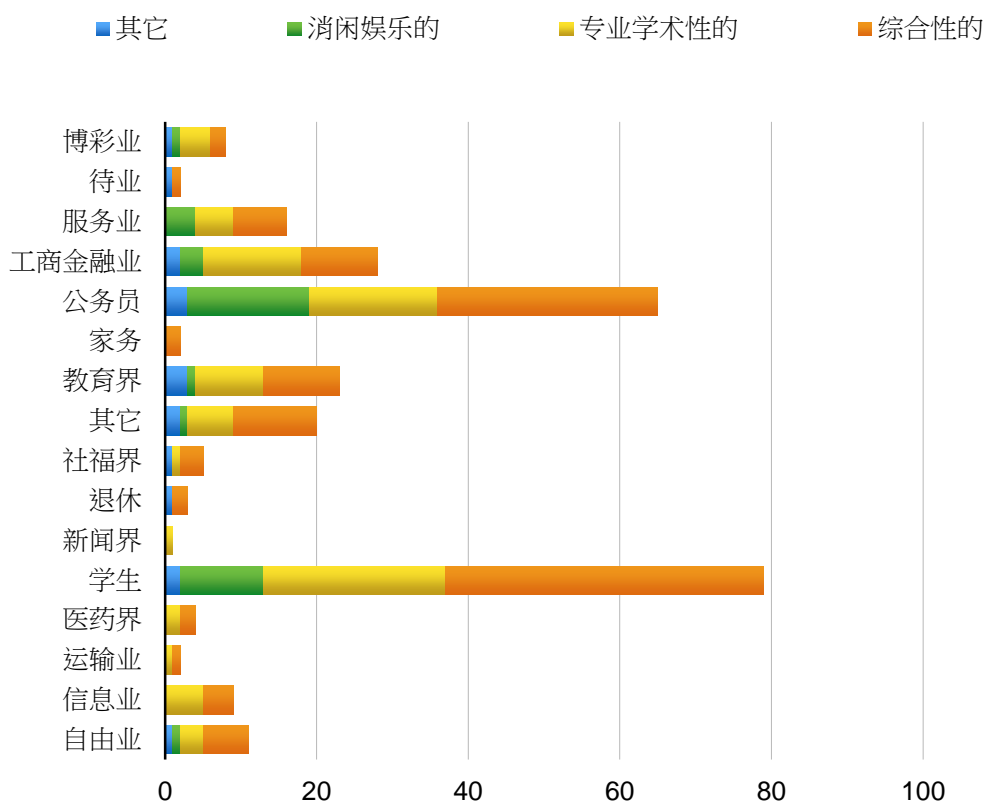


圖 5.12 讀者對澳門公共圖書館館藏內容 (按職業分類)

(2) 圖書館服務期望與使用者評價

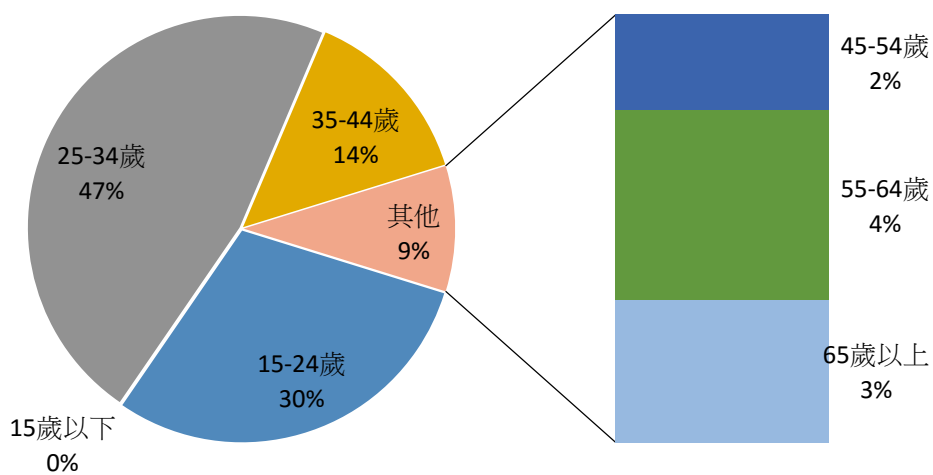


圖 5.13 不同年齡層讀者的理想借閱方式

對於理想的借閱方式，讀者對於到館借閱和電子圖書兩種方式最為接受，分別占 33%和 32%，還有 20%認為送書上面較佳。餘下 14%認為流動書車最方面。同樣地，10 年前類似的調查中顯示，當時只有 1.4%讀者認為電子方式借閱比較方便，今天已經到達 32%幾乎是最主流形式，雖然到館借閱是目前最多人選擇的方式，但是可見將來還是以電子形式為首選。從年齡分佈來看，25-34 的讀者中，占電子借閱的人數最多，隨著這批讀者的成長，更加肯定可見將來電子借閱是公共圖書館的發展主力。具體結果如圖 5.13 所示。

在興建大型圖書館方面，從表 5.11 可以看出，認為需要和非常需要構建大型綜合公共圖書館的讀者分別占 42%和 40%，合計 82%，也就是說，絕大多數使用者均認為澳門需要建立大型的公共圖書館開展服務。認為不需要和非常不需要的只占 3.6%和 1.1%。結合年齡分佈的資料，這一小群讀者主要是 15-34 歲為主，即為年輕族群，再綜合參考他們查找資料資訊的途徑來看，大部分都以上網搜查為主要途徑，可以理解為何他們認為已經沒有必要興建綜合大型圖書館。可以參考表 5.12。

表 3.11 讀者對大型圖書館的期望

是否需要建設大型圖書館	人數	比例
非常需要	117	41.90%
需要	112	40.10%
尚可	37	13.30%
不需要	10	3.60%
非常不需要	3	1.10%

表 5.12 認為不需要和非常不需要建設大型圖書館的讀者年齡分佈及其資訊獲得

模式

不需要					非常不需要		
	到圖書館查找	上網進行搜索	上網搜索，到圖書館查找	上網搜索，到圖書館查找，其它	其它	上網搜索	上網搜索，其它
15-24 歲		2	1			1	
15 歲以下					1		
25-34 歲	1	3		1			1
35-44 歲		2					
45 歲以上							

表 5.13 顯示，在關於讀者對澳門政府在公共圖書館事業支持度方面，有 9% 的用戶認為政府十分支持公共圖書館事業，將近 36% 讀者認為是支持的，有 33% 認為達到尚可的標準，前三者合共將近有 75%。同時認為不足的有 20%，只有 2.2% 認為非常不足。然而，要大部分讀者達到十分支持的程度尚有一段空間。

表 5.13 讀者認為政府對澳門公共圖書館的支持度

支持度	人數	比例
十分支持	25	9%
支持	100	35.80%

尚可	92	33%
支持不足	56	20.10%
支持非常不足	6	2.20%

(3) 圖書館服務重要性的評價

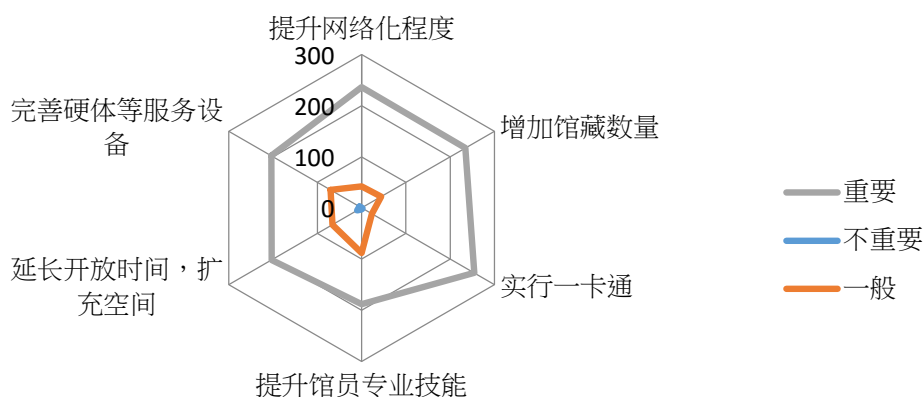


圖 5.14 公共圖書館服務的重要程度

由統計結果可見，認為以上服務不重要的只有不足 1% 個別項目也僅有 3.6% 左右，在五項服務中，一卡通的呼聲最高，達到 91% 讀者認為是重要的，其次是提高網路化程度，有 85% 讀者認為是重要的，緊接著是將近 85% 讀者認為增加館藏也是重要的。至於提升館員專業技能，延長開放時間，擴充空間和完善硬體等也有大概七成讀者認為是重要的。參考圖 5.14。

5.3 調查結論

在本次調查中，我們首先從讀者群背景資料結構展開分析，得出公共圖書館主要服務物件的輪廓，其次從讀者閱讀的興趣和通常使用圖書館的習慣（包括他們通常閱讀的時間及方式，到訪圖書館的目的和頻率，在圖書館中經常會用到的

資料) 綜合分析歸納出圖書館服務需要服務的內容。此外, 調查分析中, 本研究還調研了讀者對公共圖書館的滿意度及其對公共圖書館建設及服務的一些評價等(包括對於現有館藏的數量及新穎程度是否滿意, 希望從什麼管道借閱圖書, 對於政府是否支持公共圖書館的想法和關於圖書館建設的一些評價), 本次調查能夠從讀者需求的微觀角度分析澳門公共圖書館服務優化的指導性想法和具體措施。

在受訪者中, 我們可以看出圖書館的用戶中女性多於男性近兩倍, 當中超過 75% 以上為學士或以上的高級知識份子。從年齡分佈來看, 84% 的讀者群在 15-34 歲這個年齡層中, 若以職業分類, 超過 50% 以上是以教育界和公務員為主。我們不難看出圖書館的主要用戶群的輪廓: 他們是一群青壯年人士, 以女性為主, 受過良好教育。其次, 在受訪群體中, 統計結果表明他們大部分是熱愛閱讀的人士, 每週花 3 小時以上閱讀的讀者近 30%。更重要的是, 超過一半的受訪者是以電子形式和紙本形式進行閱讀, 並且 95% 以上讀者的資訊檢索方式都會應用到上網管道。再結合整個問卷調查所得資料, 我們可以發現, 從使用者的視角來看, 澳門公共圖書館服務主要存在如下問題:

5.3.1 資訊化建設任務艱巨

在上述這個讀者群中, 圖書館工作的發展一定要兩條腿走路, 一方面要為讀者創造一個舒適的閱讀環境, 甚至要細緻到兼顧女性的需要, 於此同時, 也要加強圖書館在虛擬館藏或電子書籍的資源, 方便讀者在通過網上借閱及使用圖書館各樣服務, 從調查中也可以看見, 理想的借閱管道中, 電子借閱由 10 年前的 1.4% 一躍到今天的 32%, 僅次於 33% 的到館借閱, 同時也有超過 85% 讀者認為, 可見當今圖書館建設中, 提升網路化程度是很重要的。相信若干年後, 電子借閱成為

第一管道是指日可待的，尤其是電子借閱的讀者群是年輕一族。再者，透過讀者來訪圖書館的頻率我們又可以發現，超過半數讀者基本上每個月最少都會來一次圖書館，借還書依然是讀者來訪圖書館的目的，此外，調查也反映出超過六成讀者最經常使用的圖書館資源就是圖書，故此，在圖書借閱和續借方面，我們可以通過網上服務為讀者節省時間，同時在圖書的流通方面比如還書提示和通借通還等服務也要優化。如果這些服務都可以通過資訊化手段來解決時，讀者將可以更加有效率地使用圖書館的服務，管理者也可以更便捷地在後臺進行管理。再次表明圖書館資訊化發展是未來的主流，也是公眾的期盼。

5.3.2 一卡通服務需求巨大

目前通借通還服務僅局限在各部門的圖書館系統內，比如文化局的圖書館只能在其系統內實現這項服務，民署圖書館亦然，如果兩個系統的圖書可以互相借還，將可以很好地加大圖書的流通量同時減少讀者不必要的在圖書館之間的往來奔波，調查中有超過 90%讀者也期盼“一卡通”的出現。此外，這還可以彌補館藏之間的不足，透過調查我們又發現，有 66%讀者對於公共圖書館藏書內容都是基本滿意的，然而要達到 80-90%依然還有一段距離，更重要的是，上述措施還可以彌補公共圖書館中館藏不足的缺陷，因為透過調查我們可以看出近半數讀者認為公共圖書館的藏量尚可，僅有 20%認為足夠，如果不同系統的公共圖書館之間可以互相借閱相信可以很大程度上不足彼此館藏不足的問題。當然，各自系統內部豐富館藏也是很重要的，如果相互之間可以借閱就可以更有效地運用財政和圖書資源了。

5.3.3 館藏建設相對滯後

通過用戶對澳門公共圖書館的資源的滿意程度來看，雖然從資料上來說，許多讀者認為澳門公共圖書館無論從資源的內容和數量上來看基本尚可，然而依舊有比例不低的用戶認為館藏的品質並不理想，許多用戶認為圖書館資源較為陳舊；此外，讀者普遍認為綜合性圖書和專業學術類圖書是最需要的，分別占 47%和 32%，這顯示出讀者需求的多樣性，簡單來說是既要“廣”又要“深”；然而澳門公共圖書館目前的館藏內容和品質均不足。用戶較為滿意的一個很重要的原因是其對圖書館本身的期望並不是很高，從國內外圖書館發展的現實狀況來看，公共圖書館的服務完全有必要也有能力為使用者提供多種類型的服務，以滿足使用者的需求；由於缺乏統一的部署，澳門公共圖書館在資源方面一直以來都未能良好的服務於使用者的目的，無論是在館藏的內容和數量方面均應加強。

此外，我們還發現，在使用資料庫的讀者中，比例最多的是偶然來一次的讀者，說明出他們知道圖書館有資料庫可以使用；然而經常來圖書館的讀者中，可以看到相反的趨勢，就是他們使用資料庫的比例偏低。故此，政府或有關部門應該大力推廣有關資料庫服務，讓更多市民或有需要的人士增加資料庫的使用，這個現象也可以在讀者經常的圖書館資料中可以發現，資料庫的使用率偏低，只是稍多於多媒體資料。

5.3.4 亟需構建大型綜合圖書館

最後，這個調查的重點是讀者對公共圖書館的滿意度及其對公共圖書館建設及服務的一些評價等。在整體滿意度方面，澳門公共圖書館得到超過 48%讀者表示尚可，超過 43%讀者表示滿意。這反映出整體來說澳門公共圖書館服務得到了一定的認可，同時也反映出有許多可以進步的空間。在增加圖書館方面，從資料

可以看出這是公共圖書館建設中最多人認為是一般重要甚至不重要的。然而，又有超過 82%的讀者認為建設大型綜合性圖書館是非常重要和重要的。如上文所述，他們對現有圖書館的館藏數量和內容都是基本滿意的。故此，結合兩者資料，我們可以看見，現在讀者對於圖書館的建設乃在於其品質而不再其數量，建設一大型綜合性圖書館乃現在讀者所期盼的。在政府支持度方面，認為政府是十分支持或支持或尚可或不足支持澳門的公共圖書館事業的比例分別是 9%，36%和 33%和 20%，同時又有 84%讀者表示政府應該投入更多資源來建設圖書館，當中一定有很一部分讀者是重疊的，可以籠統理解為在政府支持度中，在表示支持和尚可及不足的讀者中，都認為政府應該投放更多資源到澳門公共圖書館中，如建設大型綜合圖書館並加強服務推廣工作。

6. 澳門公共圖書館服務優化思路與發展規劃

澳門的社會環境和經濟實力為圖書館業的發展營造了非常有利的條件。隨著社會大眾對知識和文獻資訊的需求日益加增，公共圖書館的角色與功能受到廣泛的關注與重視，圖書館的社會地位得到認可和提升，如何繼往開來，提升工作效能，發揮資源的價值，滿足讀者的需求，是當前澳門公共圖書館的重要使命和課題。

6.1 設立專門的公共圖書館館管理部門

針對當前澳門公共圖書館組織鬆散，各自為政，資源重置，造成浪費的情況，共同研究協調機制和改善對策已經成立澳門現階段公共圖書館管理工作的重中之重。與澳門同為特別行政區的香港，其公共圖書館的建設和管理集中交由特區

政府轄下的康樂及文化事務署統籌^①；與澳門一樣人口高度密集的獅城新加坡，特別設立國家圖書館管理局為統一管理和調配圖書館資源的專責機構^②，在協同分工使圖書館獲得高效能之餘，也大大地降低了成本。借鑒各地的經驗，不難發現澳門公共圖書館若能由特區政府主導成立一個專職的部門統籌和管理，將有助於整頓現時公共圖書館極為分散的狀態。相比國內外其他地區，澳門面積小，行政劃分簡單，政府統一設立專門部門協調組織全澳公共圖書館的事業發展是有條件和有可能的。

雖然在理論上業界明白合作與共用的重要，但要打破公共圖書館界長久以來各自為政的局面，將三大公共圖書館系統合而為一，成為一個統一的體系絕非易事。如前所述，澳門的三大公共圖書館體系分別隸屬不同的主體部門，歸不同的廳、處、組管理。雖然主體部門同屬公立機構，但在體例、行制、法政甚至在財政管理上各部門都有所不同，可以說合併涉及的問題複雜；再者，各主體部門對於原本擁有的、下屬機構的管理權肯定不會輕易放手。因此，就目前情況來看，成立公共圖書館統籌委員會似乎是最佳的可行方案。具體來說，公共圖書館統籌委員會擔當協調的角色，在行政規格上高於三大系統的主體部門，邀請澳門各屆別特別是圖書館業界的專家學者、澳門圖書館暨資訊管理協會的代表及三大公共圖書館主體的職務主管組成委員會的成員，負責為澳門公共圖書館的發展規劃和資源配置廣開言路、出謀獻策。希望公共圖書館統籌委員會日後能夠真正成為澳門具行政效力和號召力的圖書館總管部門，變革澳門公共圖書館，對澳門公共圖書館業的發展作出長遠而有利的規劃。

^①康樂及文化事務署. 香港公共圖書館[EB/OL]. [2015-2-26]. <http://www.hkpl.gov.hk/tc/index.html>.

^②任震佩. 政府重視勇於創新--訪問新加坡公共圖書館有感[J]. 新世紀圖書館, 2004(1):71-73.

6.2 強化圖書館暨資訊管理協會職能

澳門圖書館暨資訊管理協會（下稱圖協）成立於 1995 年，迄今已有二十年歷史，截至 2012 年年底，圖協共有 413 位個人會員，14 個團體會員，會員人數占全澳的圖書館工作者人數的三分之二，歷年會員出版的刊物共計近 20 本。^①作為澳門唯一的圖書館協會，圖協多年來積極參與澳門多間圖書館的籌辦與規劃；舉辦各種各樣的閱讀活動，提升大眾的閱讀興趣；推動全澳中小學實施閱讀計畫、設置駐校閱讀推廣專職人員及開設中小學閱讀課程；並且開辦行業發展相關的座談會、研討會及專業課程，提升從業員的專業技能及服務質素，支援並推動業界的發展；與此同時亦致力團結業界，協助圖書館從業員爭取權益，提升業界的地位與待遇。

圖書館協會無疑代表業界的利益，但其最主要功能還是推動業界的發展。縱觀世界各國圖書館事業較為發達的國家或地區，圖書館協會在本國圖書館業的發展過程中擔當著管理者的角色，負責制定具法律效用和帶約束力的標準和規範，在全國範圍內推行以指導行業的發展。雖然澳門圖協在業界中並沒有被賦予像國外協會組織那樣的法定監管權，但專業組織的地位歷年來無可取替。

圖書館員是行業發展的靈魂和支撐，圖書館工作者的專業素質特別是職業道德的表現關係到圖書館的服務能力，當前世界各地許多的圖書館組織或協會都紛紛關注從業人員的職業道德並作出明確的規定：如中國圖書館學會通過中國圖書館員職業道德準則；日本圖書館協會擬定圖書館館員倫理綱領；葡萄牙圖書館、檔案館、文獻協會頒佈了葡萄牙資訊專業人員倫理守則；美國圖書館協會、新加

^①澳門圖書館暨資訊管理協會. 澳門圖書館暨資訊管理協會簡介[EB/OL]. [2015-2-20]. <http://mlima.massn.com/mlima/mlimaSynopsis>.

坡圖書館協會、義大利圖書館協會、臺灣圖書館學會等亦先後訂定圖書館員倫理守則；反觀澳門對於館員倫理規範方面的探討還處於真空階段。根據“澳門公共圖書館服務模式優化策略研究”的問卷調查，受訪者被問及“公共圖書館服務的重要性”時，逾七成人表示“提升館員的專業精神”是“十分重要”的。鑒於行業的職業道德規範一般由行業的專業組織制定，圖協應當發揮領軍的作用，根據不同範疇擬定各類業界指引和人員守則，使圖書館從業員的工作有更明確的方向。在實際的操作上，憑藉澳門圖協在業界中的影響和號召力，可以在訂定相關的規範後提請政府專責圖書館事務的部門，再由相關部門進行實際的操作和監督，讓業界透過規範的建立使公共圖書館的服務得到大眾的認可。

6.3 推動圖書館從業員的持續進修

在澳門，每當公共圖書館有職位空缺時一般都會對外公告，實行公開招聘，館方再綜合投考者各方面的因素擇優而取。根據過往經驗，錄取者一般具備大學學歷，但大部分都沒有圖書館學專科學位，可以說圖書館學的專業知識有限；另一方面，部分被錄取者就算是擁有圖書館專業學歷的館員，大部分都是在內地、臺灣、英國、美國等地修讀而回，外地的圖書館學教育因地而異，在圖書館學的分類、編目及機讀格式上與澳門本土的應用不盡相同。澳門的公共圖書館從業員有必要針對實際的工作情況進行在職的培訓和持續的進修。

所幸的是，由於澳門面積較小，公共圖書館的特色和共性問題相似和易於把握，各公共圖書館系統可以聯手合作，綜合目前澳門公共圖書館行業發展的形勢和問題，編制成可供業界參考的專門教材，這樣既能指導行業的發展，保證服務的品質，又能體現出具澳門本土特色的圖書館學教育內涵。因應澳門公共圖書館

的實際情況，應重點加強培訓教育。

6.3.1 技能教育

(1) 資訊與電腦技能教育

當前，大量的資訊技術被運用在公共圖書館的管理上，隨著資訊化技術日益提高，公共圖書館的自動化作業也越來越普及，數字館藏的比例亦快速增長，圖書館的發展已經離不開資訊化科技，甚至可以說圖書館的發展某程度上取決於其資訊化的技術和程度。掌握資訊就是掌握潮流，作為資訊導航員的圖書館員，今時今日唯有緊貼資訊科技世界的發展，增強資訊素養和技能培訓，才能跟上資訊時代的前進步伐和確保圖書館工作在資訊公路上穩步前進。

(2) 英語技能教育

隨著澳門賭權的開放，澳門的旅遊業蓬勃發展，吸引世界各地的遊客紛至沓來。加之澳門歷史城區於 2005 年成功被列入世界文化遺產^①，澳門國際旅遊城市的形象日益蜚聲國際。面對大批的外國旅客，公共圖書館的館員必須加強培訓，裝備自己具備用外語服務讀者的能力。另一方面，由於澳門獨特的葡語環境，澳門的公共圖書館需要接待一班以葡語為母語的讀者，同時亦需要處理過往和現今的一定數量的葡語文獻，這些文獻的分編等工序都需具備相關語言知識的人員來完成，所以相關的語言培訓亦是必不可少。

6.3.2 專業素養教育

(1) 專業倫理教育

律師、醫生和法官等專業人士受人敬仰，除了因為其具備專業的知識、經驗

^①澳門特別行政區旅遊局. 澳門世界遺產[EB/OL]. [2015-3-1]. <http://zh.macautourism.gov.mo/sightseeing/sightseeing.php?c=10>.

和技能外，最主要還因為其專業的工作態度。同樣，圖書館員也需要清晰自身行業的社會要求和義務才可受到大眾的認可。推行專業的倫理教育，就是希望館員能理性地認知自己工作中的權利和義務，以積極和正面的工作態度，勇於面對和克服工作中的難題，敬業樂業，真正熱愛和尊重自己的本職工作。

(2) 行業前沿教育

今時今日的圖書館業發展日新月異，作為新時期的圖書館員，應該保持敏銳的行業的觸角，緊貼圖書館事業的最新動態和趨勢，否則很容易固步自封，與行業發展的潮流脫節。教育館員緊貼業界行情，需要館方的積極支援，如加強與先進單位的交流與互動，讓館員到其他有聲望的圖書館進行參觀和學習，鼓勵館員參加學術研討會，接收學科的前沿情報，並將新知識應用到實務的工作中，提高工作的效率和品質。

(3) 從業心理素質教育

隨著公共圖書館服務的普及，澳門公共圖書館的館員每天需要接待社會各階層中各種類型的讀者，在這樣的情況下館員不可避免地要面對一些無禮的讀者或者不合理的要求。往往由於讀者的刁難，前線工作者容易產生憤怒、沮喪及焦慮等負面的工作情緒。負面的工作情緒得不到正確的疏導除了會影響員工的身心健康外，還會直接令員工的工作績效和服務表現大打折扣，嚴重者更會削弱員工的士氣和熱忱，損害圖書館的服務品質。可見，業界有必要加強館員心理素質的建設，避免員工負面工作情緒的積累。

6.4 制定公共圖書館法律法規

社會上各行各業都需要依照法律行事，圖書館的發展也離不開法治的環境，

以法治館，可以使公共圖書館得到健全的發展，同時使社會大眾對公共圖書館事業的社會責任和定位有清晰和明確的認識。在法律框架的規範下，公共圖書館可以更有效地為使用者群體提供完善的服務。

立法體現出社會和政府對圖書館的重視，同時亦是推動社會文化事業進步的標誌。人們對知識和資訊的需求日益增加，如何有效地令公共圖書館發揮最大的功能，是目前許多國家和地區都不遺餘力地推動立法的主要原因，各國希望以圖書館法確保公共圖書館履行其職能。此外，由於資訊科技的發達，圖書館身處複雜的網路環境中，對於資源的存儲和傳播更需要統一的標準，實現共用，防範漏洞。因此，圖書館法保障公共圖書館的有序發展已經成為當今文明社會不可或缺的一環。

澳門地方雖小，但各公共圖書館系統各自為政，重覆建設，資源分散而又零亂，極待透過立法進行有效的整合和管理，並定期及時地更新資料，透過網頁、網路資料庫或連線目錄等管道向公眾發放，使市民大眾、研究人員及政府決策部門能獲得最全面和最新的資訊。另一方面，透過法律的規範，可望有效地避免因為資源雜亂，重覆建設而造成經費、設備上的浪費，使資源的合理利用得到保障。

此外，由於澳門現時還未有正式的圖書館法令對公共圖書館事業作出規範，公共圖書館在選拔和招聘人員方面依然是各施各法，使得當下公共圖書館工作者的專業背景、資訊素養以及業務能力參差不齊，以致社會各界對圖書館從業員的專業性有所保留。縱觀其他國家和地區，他們籍著立法對館員的職業資格制定明確的標準，以條例的形式清楚列明不同職級下的館員資格要求，包括學歷、所修科目、經驗等方面，將來在澳門立法制定公共圖書館專業人員資格時，這些方面都是很具參考意義的。

6.4.1 公共圖書館立法的基本原則

(1) 符合澳門實際情況

雖然澳門公共圖書館發展至今，仍然未出臺任何關於公共圖書館的法令和法規，歐美、日本和新加坡等先進國家已制定了專門的圖書館法可供參考，但澳門圖書館事業的發展可以借鑒他人的經驗但並不代表可以照搬其他人的做法。圖書館在社會中的存在並不是孤立的，而是與當地的社會和文化的背景有著密切聯繫的，所以澳門公共圖書館在立法時需要結合實際，考慮社會整體的發展及業界的需要。

(2) 具備適當的深度和廣度

隨著社會不斷進步，資訊科技的發達，公共圖書館的事務也發生了變革，服務內容也需要透過立法作出適時的規範。立法時既要訂定公共圖書館的義務，也要規範公共圖書館使用者的行為；既要設定公共圖書館在經費、資源和設備等方面的保障，又要明確公共圖書館對社會所承擔的責任；既要規定政府為公共圖書館的整體規劃負責，也要規定公共圖書館需將資源有效運用，最大限度地輔助和支持政府決策等等。以上所見，公共圖書館法的條文必須平衡深度和廣度，具彈性之餘亦不失法律的約束力，以具備實際操作的可能性。

(3) 兼備公共性和開放性

經過年月的洗禮和進化，澳門圖書館由最早期只為社會上層而設的私人藏書樓發展為今日向所有人開放的公共圖書館；由初期的閉架式發展至今時今日的全面對外開放；因此，澳門公共圖書館法的原則必須具公共性和開放性。公共圖書館立法無疑是為了保障所有市民獲取知識的權利，所以除了考慮主流服務物件的利益外，還需兼顧對弱勢群體的關懷和保障，確保不同背景、不同種族，不同階

層的人在有法可依的情況下，都能合理而平等地使用公共圖書館的服務。

6.4.2 公共圖書館立法的對策

(1) 委託專責的統籌者

在基本法的框架下，澳門作為特別行政區可自行制定和通過行政法規。澳門公共圖書館立法，在行政程式上需要由政府部門或專業團體首先起草法律條文，再送呈政府審查，最後交由立法會分析相關法律的可行性與效益性^①。但從澳門公共圖書館的發展現狀來看，由哪個部門負責進行研擬和起草條文也是一個問題。所以，在公共圖書館立法之前，有必要加強各公共圖書館系統的協調和合作，由政府牽頭，澳門圖書館暨資訊管理協會推動，由各公共圖書館系統派出代表，成立澳門公共圖書館統籌委員會，再由統籌委員會主導，將公共圖書館立法問題提請澳門政府。

(2) 加強宣傳推廣，增強立法意識

公共圖書館界要進行立法，圖書館行業內部對立法必須先形成一定的共識和認知，再將之發展為訴求向外推廣至社會各界。澳門社會大眾普遍認同立法的重要性，但不得不承認，多數澳門市民對立法的迫切性還未達成共識，原因在於一般的市民較安於現狀，對法律和政治等方面的議題比較淡漠。基於目前的現狀，澳門公共圖書館界更應作多方嘗試，肩負起宣傳和推廣的重任，一方面透過行業立法的專題研究和文章探討喚起社會各界的關注；另一方面亦不吝尋求澳門法律推廣部門的協助，針對學生和市民展開不同層面的宣傳和推廣教育工作，爭取社會各階層對公共圖書館立法的支持。

(3) 組成專業的立法團隊

^①鐘麗華. 澳門圖書館法研究[D]. 北京: 北京大學資訊管理院, 2005.

在一般情況下，不論是圖書館行業或是社會的其他領域，在立法前必先交由立法會進行廣泛的民意調查。立法是個專業的程式，單靠圖書館業界的力量有限，就目前來說，業界對澳門公共圖書館立法的研究相對不足，研究立法的團隊亦顯薄弱，所以業界在成立前文提及的澳門公共圖書館統籌委員會後，可由統籌委員會主導，召集讀者代表、行業專業人士、法律專家及相關政府部門領導，組成立法專家團隊，就公共圖書館立法作專題研究和探討，在參考其他地區成功經驗的前提下，從澳門的實際情況出發，研究發展澳門公共圖書館事業的方針政策、法規和規劃。

6.5 澳門公共圖書館服務體系遠景規劃

6.5.1 澳門公共圖書館系統組織架構規劃

參照國內外公共圖書館的服務模式，不難發現許多在公共圖書館服務上取得一定成果的國家或地區均不約而同的推行總分館制，實行管理一體化。澳門地域面積較小，如果能夠統一服務標準，實行中心館-分館模式，使各系統的公共圖書館形成合一的服務網路和系統，功能和效益將更加大。有鑑於此，本研究嘗試探討將澳門公共圖書館事業發展成為具澳門本土特色的總分館服務模式：以中心圖書館作為澳門各公共圖書館的龍頭；按澳門堂區的劃分，劃分堂區分館；圍繞街道、公園等居民生活圈設社區分館；再以流動圖書配搭服務人口密度低而分散的區域；最後發展具特別主題的分館。

(1) 中心館

根據“澳門公共圖書館服務模式優化策略研究”的問卷調查，有超過 82%的讀者認為建設大型綜合性圖書館是“非常重要”和“重要”的，可以認為構建大

型綜合圖書館是眾望所歸。實際上，澳門行政長官何厚鏵在 2006 年施政報告中也曾明確指出：“決定興建一座綜合性的大型中央圖書館，以回應市民自我增值、提升文化素養和充實閒暇時間的新需求”^①。新中央圖書館的興建被提上議事日程，澳門讀者市民乃至政府官員首長都一致意識到構建新的中央圖書館重要性，唯行政當局尚未體會到其緊迫性，方案提出至今已近十載，一直遲遲未有動工，甚至連選址亦未敲定。不過，隨著澳門回歸祖國十五周年，新一屆的特區管治班子上任，行政長官崔世安在 2014 年的施政報告中再次提出“持續進行新中央圖書館空間功能規劃”^②，本研究通過對澳門的行政區劃的分析，認為中央館應當建立在大堂區的中區分區，一則中區處於繁華地段，鄰近商廈林立，附近有又有學校，人流密集；二則中區交通配套完善，又設有大型公眾停車場，交通便利，四通八達，具備便民因素；再次，附近臨近新馬路、新八百伴等大型地標，易於讀者尋找和辯認；另外，澳門歷史城區中的不少建築物主要也位於中區，步行條件安全和理想，即使不使用交通工具，市民步行也能便利到達；最後，中區舊法院的原址一直丟空，較早前已有呼聲提議將建築活化或改建成為公共圖書館，唯政府當局一直都未有回應。綜合多方比較，認為於中區設置大型的綜合性的中央館的條件較為理想。

雖然澳門目前不存在地區中央圖書館，但澳門作為特別行政區，享有相對獨立的自治權和立法權，因此應設立一所具代表性和具政府角色的公共圖書館，而由政府主導興建的新中央圖書館正適合作為公共圖書館系統的中心館。新的中央圖書館將成為本澳文化事業發展的重要標誌，將與各級分館互相分工配合，主導各堂區分館、社區分館、流動圖書館和特別館，成為整個公共圖書館網路的中心，

^①澳門特別行政區. 二 00 六年財政年度施政報告[M]. 澳門: 澳門特別行政區政府印務局, 2006.

^②澳門特別行政區. 二 0 一四年財政年度施政報告[M]. 澳門: 澳門特別行政區政府印務局, 2014.

負責統一協調和規範澳門公共圖書館系統的行政、財政、營運、統籌及培訓等各項服務和專案。

(2) 堂區分館

堂區分館即是按澳門的堂區劃分分館。目前全澳分為七個堂區，包括花地瑪堂區、花王堂區、風順堂區、望德堂區、大堂區、嘉模堂區和聖方濟各堂區^①。本研究認為，每一個堂區均應設置一個堂區分館。由於七個堂區中，以位處澳門半島的花地瑪堂區面積最大及人口密度最高^②，所以該堂區應當設兩所堂區館，全澳整個公共圖書館系統預計設置九間堂區分館。每個堂區的堂區館並不一定要求新建，可以由現在的民署圖書館或文化局圖書館中較具規模的圖書館改建。如各堂區積面最小的望德堂區，已有投入服務中的中央圖書館總館，在未來新中央圖書館投入運作後，舊的中央圖書館總館可改成望德堂區分館，主要服務該堂區居民。不過需要注意的是，堂區分館在設置時需考慮交通條件，並以讀者為導向，以方便區內的居民前往。

(3) 社區分館

社區分館是設置於貼近居民生活圈和主要公共設施的分館。過往文化局圖書館和民政總署圖書館在社區服務中屬性相似，但開放時間、借閱條款及服務守則等具體服務細節又截然不同，不免令讀者困惑及混淆。可幸新一屆特區政府著意優化圖書館職能建設，行政長官崔世安在 2014 年的施政方針中提出解決文化局圖書館與民政總署圖書館功能重疊的方案，建議民政總署實施職能轉移，將民政總署圖書館與文化局圖書館合併^③，整合和優化公共圖書館系統架構。屆時澳門公共圖書館的職能將進行整合，重組後的民政總署圖書館和文化局圖書館將不分

^①澳門特別行政區旅遊局. 認識澳門[EB/OL]. [2015-2-15]. <http://zh.macautourism.gov.mo/index.php>.

^②澳門特別行政區旅遊局. 認識澳門[EB/OL]. [2015-2-15]. <http://zh.macautourism.gov.mo/index.php>.

^③澳門特別行政區. 二〇一四年財政年度施政報告[M]. 澳門: 澳門特別行政區政府印務局, 2014.

你我，按社區的實際需求以網點形式緊貼市民，提供大眾讀物為主，為社區居民提供隨處可閱讀、消閒和自修學習的環境氛圍，漸漸使整個社會養成閱讀的文化。

(4) 流動圖書館

澳門的流動圖書館早於 1986 年開始投入服務，除周日休館，週四例行盤點和整理外，每週工作五日，每日由中午開始承載約三千冊的大眾讀物穿梭於澳門的大街小巷，停泊於人口稠密的街道，定點服務社區的市民^①。流動圖書館靈活的流動性服務深受普羅大眾的歡迎。然而，自兩輛舊的流動圖書車退役後，2005 年至今只有一輛流動圖書車為市民提供服務^②，建議增加流動圖書館的數量，進行合理布點，使用流動圖書館為澳門公共圖書館網路覆蓋不到的範圍或偏遠社區提供補充性的服務；同時可嘗試效法國外圖書館的做法，把監獄或老人院也納入流動圖書館的服務範圍，把讀者服務工作延伸到特殊的群體。

(5) 特別館建設

表 6.1 澳門公共圖書館特色館建設

機構	館名	特色館藏/功能	使用物件
文化局	歷史檔案館	搜羅和保存本土具歷史價值的檔案、政府刊物及專著等	專門研究人士
	觀音蓮花苑圖書館	展示各類宗教和哲學專題書籍	遊客及研究學者

^①澳門中央圖書館. 走一趟: 澳門公共圖書館[M]. 澳門: 文化局澳門中央圖書館, 2014.

^②澳門中央圖書館. 走一趟: 澳門公共圖書館[M]. 澳門: 文化局澳門中央圖書館, 2014.

	民政總署大樓圖書館	專門收藏外語及西方古籍	專門研究人員
民政總署	藝術博物館圖書館	澳門唯一專門的藝術圖書館，置有藝術相關的書籍及有讀物	藝術愛好者和工作者
教育暨青年局	駿菁活動中心閱覽室	為本澳的青少年	本澳青少年
	外港青年活動中心閱覽室	提供一個課餘自修增值，閱讀和	
	黑沙環青年中心閱覽室	自修的場所。讀物品種符合青少年喜好	
	氹仔教育活動中心	館藏以家庭和親職教育為主	家長及兒童
	教育心理輔導暨特殊教育中心圖書館	設置有給教育工作者借用的輔助工具，館藏資料以心理輔導特殊教育為主	教師及特殊教育工作者
	成人教育中心圖書館	推動全民終身教育，設有要為成人教育工作者而	15 歲以上澳門居民

		設的成教專業書籍、專學文獻及剪報專櫃	
--	--	--------------------	--

在公共圖書館的總分館服務模式中，不少分館都根據自身的優勢，有選擇性地推出特色的服務專案。如前面例子中提到的禪城區聯合圖書館分館，建設體現當地的行業特色，設有專門的童裝圖書館和金屬圖書館^①等。至於澳門公共圖書館的總分館建設，可就現行各公共圖書館系統的館別特色，改建為不同主題的特別館，供既定的讀者服務群體使用。通過對現有的圖書館進行分析，本研究認為，文化局、民政總署及教育暨青年局等管理部分應當進一步突出自身的館藏特色，建設特別館，如上表 6.1 所示。

6.5.2 澳門公共圖書館系統佈局規劃

公共圖書館是為市民而設，因此在佈局上應選擇一個人口密集而且交通便利的地方，最理想是能與輕軌及巴士服務相配套，使居民可以方便到達，有助提高公共圖書館的使用率。事實上，國際圖聯(IFLA)在公共圖書館的建築標準中也有相關規定：“在城市內主要居民區通常離圖書館 1.5 公里左右就要設立分館，3 至 4 公里左右就需設立一個較大的圖書館”^②。澳門寸金尺土，人們對於距離的定義與一般的大城市有所不同，居民期望得到更方便快捷的服務。因此，澳門公共圖書館系統在整體佈局上可考慮五百米左右的距離，使本澳市民能夠在 15 分鐘的步行時間內到達社區內的公共圖書館^③。通過對目前的地理佈局的分析，本研究認為應當在大堂區的中區建立中央館；再於七個堂區中人口分佈密集的地方

^①徐益波. 我國公共圖書館總分館制實踐案例比較分析[J]. 圖書與情報, 2013(6):62-64.

^②楊開荊, 趙新力. 論澳門公共圖書館網路化發展模式[J]. 中國圖書館學報, 2005, 31(2): 39-42.

^③鄧美蓮. 穗港澳臺市級公共圖書館管理結構比較研究[D]. 廣州: 中山大學資訊管理院, 2004:17.

設置堂區分館；因為堂區館的數目有限，除最大的花地瑪堂區外，一個堂區只設一個堂區分館，因此有必要設置社區分館以增大公共圖書館服務的覆蓋率。社區分館建議設置在貼近居民的生活圈和主要的公共設施；再配搭流動圖書館為公共圖書館網路覆蓋不到的範圍或偏遠社區提供補充性的服務；最後由特別館有選擇性地為專門的使用者提供特色的服務。

6.5.3 澳門公共圖書館系統整體服務規劃

(1) 提供一站式服務

根據“澳門公共圖書館服務模式優化策略研究”的問卷調查，逾九成的受訪者期望實現一卡通服務。一卡通的便利建基於各公共圖書館聯網的前提，在實施上述澳門公共圖書館總分館規劃後，各公共圖書館的資源得到統一的規範和整合，系統聯網的問題有望解決。屆時讀者除了可以在澳門任何一間公共圖書館通借、通還外，還可實現連線書目檢索、資料庫檢索及參考諮詢等服務，一站式的服務有利方便市民、節省讀者的寶貴時間，澳門公共圖書館系統應當充分重視一站式服務的建立，從硬體和軟體方面著手開始，選擇合適的系統服務商，進行一卡通建設。

(2) 加強館藏建設

按照 2014 年的統計資料，澳門整個公共圖書館總藏書量接近 80 萬^①，人均藏書量為 1.27 冊；此外，根據筆者統計問卷得出的資料，公共圖書館讀者普遍認為綜合性圖書和專業學術類圖書是最需要的，這說明出讀者需求日益多樣化，既要“廣”又要“深”。所以在回應澳門當前館藏量不足的問題上，有必要大量增加澳門公共圖書館的館藏圖書資源，要研究達到最基本的人均 2 冊的藏書量指

^①澳門中央圖書館. 走一趟: 澳門公共圖書館[M]. 澳門: 文化局澳門中央圖書館, 2014.

標^①，與此同時在品質上亦要嚴格把關，重量更重質，以提供更優質的館藏服務；在館藏類型方面，針對澳門當前的社會發展需要，重點對綜合性資源和專業學術資源加強建設，滿足民眾要求。

(3) 發展資訊科技服務

在現今資訊發達的年代，網路逐漸成為人們獲取資訊的重要途徑。問卷調查結果顯示，八成五的受訪者認為圖書館提升網路化程度是很重要的；選擇電子借閱（32%）的人數僅次於傳統的到館借閱（33%）；說明電子借閱已經成為繼傳統借閱後的另一受歡迎管道。因此澳門公共圖書館未來的發展需要同時兼顧多方面的資訊化建設：一方面將現有珍貴的古籍、檔案進行電子化處理，供讀者網上閱讀；另一方面加緊開發網路資源、廣泛購置符合市民需求的電子資源；同時致力發展電子圖書館；建立全天候運作的互聯網資訊服務系統，為讀者提供網上導航等的電子資訊服務。

(4) 豐富服務的內涵與形式

從目前分析結果來看，我們發現大量受訪者只會偶然來一次圖書館。如何豐富公共圖書館的服務內涵與形式以增加讀者使用圖書館的次數，成為今時今日公共圖書館保持競爭力的重要課題。公共圖書館向所有人開放，用戶群包括不同年齡層的市民，所以在館藏和服務方面應該充分照顧不同年齡層人士的需求，如參考國外公共圖書館的成功例子，為兒童設立玩具圖書館，培養兒童的閱讀興趣和習慣；為家長和幼兒設立親子服務區，鼓勵親子閱讀；為青少年人舉辦閱讀活動和講座、增加課業參考資源，設立自修區及討論區；為青壯年人提供就業、婚姻、進修指導及資訊；為長者提供大字圖書、閱讀放大器、提供圖書館義務工作崗位

^①鄧美蓮. 穗港澳臺市級公共圖書館管理結構比較研究[D]. 廣州: 中山大學資訊管理院, 2004:22.

等，務求為市民不同年齡的讀者提供一個終生學習的平臺。

(5) 全天候服務熱點

澳門是一個以服務業為主要的城市，博彩業為經濟發展的龍頭，統計局 2014 年度第四季就業調查結果顯示，澳門勞動力人口為 40.55 萬^①，其中從事博彩業的占 8.9 萬，占整體比例的 22%，即是每 5 個勞動人口就有 1 個人從事博彩行業，這群讀者是不能忽略的。但從目前的分析結果來看，這個群體到訪圖書館頻率並不高，這個可能跟他們 24 小時輪班的工作模式有關係。同時這個範疇中又有 45% 讀者每週花多於 3 小時在閱讀方面，此外也有 55% 顯示來圖書館的目的就是借還書，可見這個群讀者對公共圖書館服務同樣是有需求的，也是公共圖書館服務的潛在讀者使用者群。因此，澳門公共圖書館應在開放時間上作出相應的配合，儘量照顧支柱行業 24 小時輪班工作者對圖書館服務的需要，嘗試設立全年無休的 24 小時公共圖書館或閱覽室，為博彩從業人員提供隨時學習和消閒的便利。

^①澳門統計暨普查局. 2014 統計年鑒[M]. 澳門: 澳門統計暨普查局, 2015.

7. 結語

今時今日的澳門經濟騰飛，博彩業蓬勃，文化事業興旺，配合信科日新月異的大勢所趨，傳統的圖書館宜創新求變，服務不斷優化才能符合社會發展所需。本研究以此為出發點，首先比較國內外公共圖書館的服務模式，借鑒其他國家或地區的成功經驗，再對澳門公共圖書館的用戶進行深入調查，在結合讀者的閱讀需求及澳門公共圖書館自身的情況和本土特色的基礎上，提出澳門公共圖書館服務模式“自上而下，從裡到外”的優化策略和思路。自上由政府出面設立一個專門的公共圖書館管理部門對業界進行統一的管理；自下強化圖書館暨資訊管理協會的專業職能，充分發揮其專業性；“從裡到外”是指從行業內對圖書館從業員進行持續的進修和培訓，加強他們在專業、倫理、心理素質、外語和資訊科技上的專業素養，提升專業服務的水準；與此同時也有必要制定相關法律法規，對外規範行業的服務，使整個業界的發展更加有效和有序。

本文在確立澳門公共圖書館服務模式的優化策略和思路後，繼而提出優化和完善澳門公共圖書館服務體系的建議。從宏觀層面上，提出澳門公共圖書館組織架構自上而下劃分為中心館，堂區館，社區館，流動圖書館和特別館，各司其職，有序互補；服務層面上規劃上劃分為五大發展方向：第一是提供一站式服務，既為讀者節省時間，又可提高資源使用率；第二是加強館藏建設，既重質又重量地在館藏的深度和廣度上滿足社會對閱讀的需求；第三是發展資訊科技服務，以適應當代移動通訊的社會潮流，為讀者提供全天候的網上導航和資訊服務；第四是提供富針對性的服務內容，根據讀者群不同的需要設計不同的活動，讓以人為本的精神發揮到極致，使圖書館成為讀者終生學習的重要平臺；最後是策劃全天候的服務熱點，兼顧對占勞動人口五分之一的澳門龍頭產業從業員對圖書館服務的

需要。

本研究全文就澳門公共圖書館服務模式的優化進行了多方面的探討，但由於筆者水準有限，加之關於澳門公共圖書館建設、管理、規劃及服務模式的研究亦十分有限，部分的資料文獻和研究相對陳舊，造成搜集資料上的局限；此外，由於筆者的時間及精力有限，本研究只集中探討澳門三大公營部門屬下的公共圖書館服務體系，無法全面論述涵蓋少數私營公共圖書館範疇在內的整個澳門公共圖書館體系。筆者將在以後的工作學習中，繼續關注澳門公共圖書館服務模式優化的相關問題，盡可能在提出一些有益的意見和建議，為優化和完善澳門公共圖書館的架構和服務盡自己的一分綿力。

8. 參考文獻

- [1] Bostwick AE. The American Public Library[M].New York; London: D. Appleton and company , 1929:270-278.
- [2] Bouthillier F. The meaning of service: Ambiguities and dilemmas for public library service providers[J]. Library & information science research , 2000 , 22(3): 243-272.
- [3] Byam MS. History of Branch Libraries[J]. Library Trend , 1966 , 14(4): 368-373.
- [4] Hayes E , Morris A. Leisure role of public libraries User views[J]. Journal of Librarianship and Information Science , 2005 , 37(3): 131-139.
- [5] How Libraries Stack up :2010[EB/OL]. [2014-10-12]. [http://www.ocle.ore/reports/stack up/2010-06-20](http://www.ocle.ore/reports/stack-up/2010-06-20).

- [6] MLA. An introduction to museums, libraries and archives [EB/OL]. [2015-1-8]. http://www.mla.gov.uk/resources/assets//l/intro_to_MLA_12122.pdf.
- [7] Newman J, McKee B. Beyond the new public management? Public services and the social investment state [J]. *Policy & Politics*, 2005, 33(4): 657-673.
- [8] Walter V A. Public library service to children and teens: A research agenda [J]. *Library Trends*, 2003, 51(4): 571-589.
- [9] Westbrook L. Understanding Crisis Information Needs in Context: The Case of Intimate Partner Violence Survivors [J]. *The Library*, 2008, 78(3): 237-261.
- [10] Wisniewski M. Measuring service quality in the public sector: the potential for SERVQUAL [J]. *Total Quality Management*, 1996, 7(4): 357-366.
- [11] 2014 全球圖書會議: 數字圖書與未來科技 [C/OL]. [2015-1-20]. <http://unesco.szsky.com/cn/exhibition/shenzhen-the-city-of-the-library>.
- [12] MBA 智庫文檔. 公共圖書館建設標準主要指標分析及應用 [S/OL]. <http://doc.mbalib.com/view/249c471499098004b15981b0191210b1.html>.
- [13] 澳門民政總署圖書館. 關於我們 [EB/OL]. [2015-2-12]. <http://library.iacm.gov.mo>.
- [14] 澳門特別行政區. 二〇〇二年財政年度施政報告 [M]. 澳門: 澳門特別行政區政府印務局, 2002.
- [15] 澳門特別行政區. 二〇〇六年財政年度施政報告 [M]. 澳門: 澳門特別行政區政府印務局, 2006.
- [16] 澳門特別行政區. 二〇〇三年財政年度施政報告 [M]. 澳門: 澳門特別行政區政府印務局, 2003.

- [17] 澳門特別行政區. 二 00 四年財政年度施政報告[M]. 澳門: 澳門特別行政區政府印務局, 2004.
- [18] 澳門特別行政區. 二 00 一年財政年度施政報告[M]. 澳門: 澳門特別行政區政府印務局, 2001.
- [19] 澳門特別行政區. 二 0 一三年財政年度施政報告[M]. 澳門: 澳門特別行政區政府印務局, 2013.
- [20] 澳門特別行政區. 二 0 一四年財政年度施政報告[M]. 澳門: 澳門特別行政區政府印務局, 2014.
- [21] 澳門特別行政區. 二 0 一一年財政年度施政報告[M]. 澳門: 澳門特別行政區政府印務局, 2011.
- [22] 澳門特別行政區旅遊局. 澳門世界遺產[EB/OL]. [2015-3-1]. <http://zh.macautourism.gov.mo/sightseeing/sightseeing.php?c=10>.
- [23] 澳門特別行政區旅遊局. 認識澳門[EB/OL]. [2015-2-15]. <http://zh.macautourism.gov.mo/index.php>.
- [24] 澳門統計暨普查局. 2013 統計年鑒[M]. 澳門:澳門統計暨普查局, 2014.
- [25] 澳門統計暨普查局. 2014 統計年鑒[M]. 澳門: 澳門統計暨普查局, 2015.
- [26] 澳門圖書館暨資訊管理協會. 澳門圖書館暨資訊管理協會簡介[EB/OL]. [2015-2-20]. <http://mlima.massn.com/mlima/mlimaSynopsis>.
- [27] 澳門中央圖書館. 走一趟: 澳門公共圖書館[M]. 澳門: 文化局澳門中央圖書館, 2014.
- [28] 白潔. 港、澳、台公共圖書館的網上參考諮詢服務[J]. 河南圖書館學, 2007, 27(1):92-98.

- [29] 白潔. 兩岸四地公共圖書館網上參考諮詢服務淺析[J]. 圖書館界, 2007(3): 63-66.
- [30] 本刊訊. ALA 發佈 2010 年美國圖書館年度報告[J]. 現代圖書情報技術, 2010(5): 42.
- [31] 曾敏靈. 基於文化視角的港澳公共圖書館主頁探析及啟示—兼與內地公共圖書館的比較[J]. 圖書館論壇, 2011, 31(5): 63-66.
- [32] 鄧美蓮. 穗港澳臺市級公共圖書館管理結構比較研究[D]. 廣州: 中山大學資訊管理院, 2004.
- [33] 東莞圖書館. 公共圖書館服務規範[EB/OL]. [2014-12-25]. http://www.dglib.cn/Service_Detail-Id-4546.html
- [34] 竇玉萌, 倪曉建. 我國港澳特區圖書館公共系統建設對大陸的啟示[J]. 圖書館理論與實踐, 2014(11): 64-67.
- [35] 菲力浦. 公共圖書館服務發展指南[M]. 上海: 上海科學技術文獻出版社, 2002.
- [36] 郭英. 澳門公共圖書館演進及特點研究[J]. 圖書館學刊, 2007(1):10-12.
- [37] 國家教育研究院. 雙語詞匯、學術名詞暨詞書資訊網[S/OL]. [2014-10-12]. <http://terms.naer.edu.tw/detail/1682374/>.
- [38] 國家圖書館管理局 (NLB) [EB/OL]. [2015-1-15]. <http://www.nlb.gov.sg/>.
- [39] 韓潔. 澳門公共圖書館新時期事業發展模式的人文思考[J]. 內蒙古科技與經濟, 2013(22): 123-124.
- [40] 何麗珈. 交流·合作與發展--珠海澳門公共圖書館比較研究[J]. 圖書館論壇, 1998(4):23-25+5.

- [41] 賀文蕾. 公共圖書館總分館制現狀及建設可行性[J]. 才智, 2013(26): 287-288.
- [42] 胡珂. 澳門圖書館資訊資源共建共用的研究與建議[D]. 北京: 中國科學技術資訊研究所, 2004.
- [43] 華薇娜. 英國公共圖書館產生的背景及其歷史意義[J]. 圖書館雜誌, 2005(1):3-9+19.
- [44] 黃宗忠. 圖書館學導論[M]. 武漢市: 武漢大學出版社, 1988: 252-253.
- [45] 鞠英傑. 英國公共圖書館事業[J]. 圖書館建設, 2004, (6): 77-79.
- [46] 康樂及文化事務署. 香港公共圖書館[EB/OL]. [2015-2-26]. <http://www.hkpl.gov.hk/tc/index.html>.
- [47] 李彬. 公共圖書館總分館概念辨析及其效益述評[J]. 圖書館工作與研究, 2010(12):32-34.
- [48] 李靜霞. 美國公共圖書館的服務特色及其啟示[J]. 圖書館論叢, 2005(3): 42-49.
- [49] 李念祖, 陳筠. 淺析北京市公共圖書館電腦資訊服務網路的現狀及發展[J]. 河南圖書館學刊, 2009, 29(5):101-102.
- [50] 立法會民政事務委員會. 二零零二年十二月十三日會議, 香港公共圖書館未來發展的顧問研究[C]. 香港: 立法會民政事務委員會, 2002:120-122.
- [51] 劉寶玲. 美國公共圖書館持續發展的原因分析[J]. 新世紀圖書館, 2011(9):87-90.
- [52] 劉洪輝. 美國公共圖書館管理模式及啟示[J]. 圖書館論壇, 2005(4): 210-211.
- [53] 盧丹. 日本公共圖書館的資源建設和讀者服務[J]. 圖書館學刊, 2006, 28(5): 29-31.

- [54] 盧毅鋒. 國內外公共圖書館系統發展歷程的比較分析[J]. 科技情報開發與經濟, 2012, 22(13):60-63.
- [55] 蘆丹. 日本公共圖書館的資源建設和讀者服務[J]. 圖書學刊, 2006(5): 29-31.
- [56] 全國文化資訊資源分享工程深圳市中心. 深圳市圖書館之城[EB/OL]. [2015-1-20]. <http://www.szln.gov.cn/lib/about/81.do>.
- [57] 任霞佩. 政府重視勇於創新--訪問新加坡公共圖書館有感[J]. 新世紀圖書館, 2004(1):71-73.
- [58] 尚海永, 周進良. 公共圖書館宣言. 《公共圖書館宣言》之人文精神闡釋[J]. 圖書館建, 2006(3):19-21.
- [59] 沈振輝. 澳門公共圖書館歷史與發展策略研究[D]. 北京: 北京大學資訊管理學院, 2005.
- [60] 唐彬. 論公共圖書館資訊服務模式及其演進趨勢[J]. 現代情報, 2010, 30(4): 79-81.
- [61] 唐雪. 一切為了讀者—新加坡圖書館:知識經濟的載體[J]. 科教文匯, 2009(24): 232.
- [62] 王國強, 古淑珍, 王裕雯. 澳門圖書館名錄 2014[M]. 澳門: 澳門圖書館暨資訊管理協會, 2013.
- [63] 王國強, 林金霞. 澳門圖書館名錄 2004[M]. 澳門: 澳門圖書館暨資訊管理協會, 2003:121.
- [64] 王嘉陵. 美國公共服務體系中的公共圖書館服務[J]. 新世紀圖書館. 2010(1): 6-8.
- [65] 王世偉. 致力於優雅社會的新加坡公共圖書館[J]. 圖書館雜誌, 2005, 24(11):

- 57-60.
- [66] 王松霞，倪曉建. 公共文化服務體系中總分館建設回顧與展望[J]. 圖書館工作與研究，2014(9):12-16.
- [67] 王雯琦. 公共圖書館總分館管理模式研究[J]. 江西圖書館學刊，2011，41(5): 44-47.
- [68] 王夏. 成都市公共圖書館服務體系建設中的主要問題及對策研究[D]. 成都: 成都理工大學哲學院，2010.
- [69] 王筱雯. 日本公共圖書館的辦館模式[J]. 圖書館建設，2003(6): 99-101.
- [70] 王以儉. 公共圖書館實行總分館制管理模式研究[J]. 紹興文理學院學報，2010，30(1): 107-111.
- [71] 維琪百科. 澳門[EB/OL]. [2015-2-16]. <http://zh.wikipedia.org/wiki/%E6%BE%B3%E9%96%80>.
- [72] 維琪百科. 香港公共圖書館[EB/OL]. [2015-1-25]. <http://zh.wikipedia.org/wiki/%E9%A6%99%E6%B8%AF%E5%85%AC%E5%85%B1%E5%9C%96%E6%9B%B8%E9%A4%A8>.
- [73] 吳國材. 澳門圖書館事業研究[D]. 北京: 南京大學資訊管理院，1997.
- [74] 吳玲芳. 日本的汽車圖書館服務[J]. 圖書館雜誌，2003(10): 65-66.
- [75] 伍家駿. 澳門公共圖書館資訊資源分享現狀[J]. 圖書館工作與研究，2008(9): 31-34.
- [76] 伍家駿. 澳門公共圖書館資訊資源分享現狀及評價[J]. 圖書與情報，2008(6): 25-27.
- [77] 伍家駿. 澳門公共圖書館資訊資源分享研究[J]. 數字圖書館論壇，2008(9):48-

52.

- [78] 香港特別行政區規劃署.香港規劃標準與準則[S] . 香港特別行政區規劃署手冊，2014(12):55-60.
- [79] 肖永英. 英國公共圖書館的管理、服務與發展趨勢[J]. 圖書與情報，2009(4): 6-10.
- [80] 熊軍. 總分館模式下的公共圖書館服務陣地延伸探析—以深圳“圖書館之城”總分館服務體系為例[J]. 圖書館界，2014(5): 61-64.
- [81] 徐益波. 我國公共圖書館總分館制實踐案例比較分析[J]. 圖書與情報，2013(6):62-64.
- [82] 許建業. 英國公共圖書館服務的現狀和趨勢[J].江蘇圖書館學，2000(1):56-57.
- [83] 楊開荊， 趙新力， 胡珂. 從讀者問卷調查看澳門圖書館事業現況[J]. 圖書館論壇，2012，25(6):308-313.
- [84] 楊開荊， 趙新力. 澳門圖書館的系統研究[M]. 廣州: 廣東人民出版社，2007.
- [85] 楊開荊， 趙新力. 論澳門公共圖書館網路化發展模式[J]. 中國圖書館學報，2005，31(2): 39-42.
- [86] 楊濤， 馮彩芬. 注重服務細節—澳門中央圖書館參觀有感[J]. 圖書館雜誌，2003，05:56-57.
- [87] 楊秀丹， 孫廣芝. 公共圖書館服務變革機制研究—英國啟示[J].新世紀圖書館，2004(4):50-53.
- [88] 於良芝.英國公共圖書館為何能吸引六成人口[EB/OL].[2015-1-8]. <http://club.history.sina.com.cn/thread-1872447-1-1.html>
- [89] 余子牛. 圖書館總館/分館制的研究與實踐[J]. 圖書館，2006(3):16-20.

- [90] 張飛. 美國總人口[EB/OL]. [2014-10-12]. <http://zrk.renkouwang.cn/mgzrk/>
- [91] 張曙光. 澳門中央圖書館概覽[J]. 圖書館學刊, 1999(1):57-58.
- [92] 趙乃璇, 新加坡圖書館: 特色與啟迪[J]. 新世紀圖書館, 2008(5): 74-76.
- [93] 趙玉玲. 新加坡圖書館魅力與啟示[J]. 新世紀圖書館, 2012(7):83-88.
- [94] 中國新聞網. 美國圖書館比麥當勞多[EB/OL]. [2015-1-28]. <http://www.chinane ws.com/cul/2012/08-03/4081050.shtml>
- [95] 鍾麗華. 澳門圖書館法研究[D]. 北京: 北京大學資訊管理院, 2005.
- [96] 鍾銘佑. 澳門圖書館事業的特點初探[J]. 大學圖書情報學刊, 2000(4):60-62.

附錄

親愛的讀者朋友，您好！

我們現正進行一項優化澳門公共圖書館服務的調查研究，調查需要瞭解閣下的閱讀需求、習慣及使用澳門公共圖書館服務的滿意程度，問卷答案沒有對錯標準，僅供參考研究之用，閣下資料絕對保密，請安心作答！

再次感謝您在百忙之中抽空填寫本問卷！

一·基本資料

1. 您的性別是：

A.男 B.女

2. 您的年齡階是：

A.15 歲以下 B.15-24 歲 C.25-34 歲 D.35-44 歲 E.45-54 歲 F.55-64 歲 G.65 歲

以上

3. 您的最高學歷是：

A.小學 B.初中 C.高中 D.大專 E.大學 F.碩士 G.博士

4. 您的職業是：

A. 社福界 B. 醫藥界 C. 新聞界 D.教育界 E.家務 F. 公務員 G. 學生 H.服務業 I.運輸業 J.工商金融業 K.自由業 L.資訊業 M.博彩業 L. 退休 M. 待業 N. 其它

二·閱讀興趣和需求

1. 您喜歡閱讀嗎？

- A.非常喜歡 B.喜歡 C.一般 D.不喜歡
2. 您每週的閱讀時間？
- A.半小時 B.1小時 C.2-3小時 D.多於3小時
7. 您一般的閱讀方式是？
- A.紙本形式 B.紙本與電子形式並重 C.電子形式
4. 您查找資料的途徑？(可多選)
- A.上網搜查 B.到圖書館查找 C.利用工具書 D.其它

三·圖書館利用情況

1. 您到圖書館的目的？
- A.借還圖書 B.流覽報紙雜誌 C.自修 D.上網 E.查詢資料庫
- 2· 您利用圖書館的頻率？
- A.每天 B.每週一次 C.每月一次 D.每半年一次 E.每年一次 F.偶爾一次
3. 您最常使用的圖書資料是？(可多選)
- A.報紙 B.期刊、雜誌 C.參考工具書 D.視聽媒體數據 E.一般圖書 F.特色資料庫 G.其它

四·圖書館建議及評價

1. 您對圖書館服務的滿意度？
- A.非常滿意 B.滿意 C.尚可 D.不滿 E.非常不滿
2. 您認為圖書的藏書內容？
- A.非常新穎 B.新穎 C.尚可 D.陳舊 E.非常陳舊

3· 您最希望公共圖書館購買哪些方面的圖書資料？

- A.綜合性的 B.消閒娛樂的 C.專業學術性的 D. 其它

4· 您認為理想的借閱圖書資料的方式是？

- A.到館借閱 B.流動書車 C.送書上門 D.電子圖書

5· 您認為公共圖書館的數量？

- A.非常足夠 B.足夠 C.尚可 D.不足 E.非常不足

6· 您認為需要構建一所大型的綜合性公共圖書館嗎？

- A.非常需要 B.需要 C.尚可 D.不需要 E.非常不需要

7.您認為澳門政府對公共圖書館的支持程度是？

- A.十分支持 B.支持 C.尚可 D.支持不足 E.支持非常不足

8. 您對公共圖書館服務的意見排序（1 為最重要，以此類推，按 1-6 排序）：

	提升網路化程度
	增加館藏數量
	實行一卡通,持澳門身份證能於全澳公共圖書館借書
	提升館員專業技能
	延長開放時間,擴充空間
	完善硬體等服務設備

9.您對公共圖書館建設的意見排序（1 為最重要，以此類推，按 1-6 排序）：

	政府更重視,投入更多資源
	增建更多圖書館
	建立獨立的大型公共圖書館
	圖書館員具備專業資格

	成立特色、專題圖書館
	增大閱讀推廣力度