





澳門圖書館調查與研究（一）

澳門圖書館暨資訊管理協會編

澳門圖書館暨資訊管理協會

2017

澳門圖書館調查與研究(一) / 王國強主編，李星儒編輯—

澳門：澳門圖書館暨資訊管理協會，2017

面：圖；23公分

澳門圖書館暨資訊管理協會學刊 第十八期

ISBN 978-99937-31-25-2 (平裝)

ISSN 1606-903X

1. 圖書館學 - 論文，講詞等 2. 圖書館調查 - 論文，講詞等

I. 王國強 II. 李星儒

020.7 (中國圖書分類號)

書 名：澳門圖書館調查與研究(一)

主 編：王國強

編 輯：李星儒

出 版：澳門圖書館暨資訊管理協會

贊助單位：澳門基金會、澳門霍英東基金會

日 期：2017年2月

版 次：初版

設計制作：狄安設計

封面設計：梁鳳儀

發行數量：500本

ISBN 978-99937-31-25-2

ISSN 1606-903X

<http://www.mlima.org.mo>

目 次

澳門公共圖書館用戶需求與保障研究.....	蔡小玉	1
親子閱讀現狀及家長指導策略的調查與分析 ——以澳門勞工子弟學校為例.....	李錦霞	53
澳門小學圖書館網站建設研究.....	郭子健	101
澳門地區高校圖書館編目實踐調查研究.....	蘇翠茵	163
圖書館與讀者的糾紛處理研究 ——以澳門高校圖書館為例.....	謝惠紗	217
澳門民眾閱讀與購書調查.....	宋淑芳	275



澳門公共圖書館用戶需求與保障研究

蔡小玉

澳門圖書館暨資訊管理協會

本文主要採用了問卷調查的方法對澳門公共圖書館用戶的需求與保障進行研究，針對這些調查並分析結果，根據澳門公共圖書館的實際情況，對如何滿足公共圖書館的用戶需求與保障提出一些問題，並提出相應的對策。

關鍵詞：公共圖書館；用戶需求；用戶保障

A Study of User Requirement and Assurance of Public Libraries in Macao

Choi Sio Iok

Abstract

The author uses questionnaires to study the user requirements and assurance of Macao public libraries. Base on the current situation of Macao public libraries, with series of investigation and analysis of results, problems on user requirements and assurance arises and relative solutions are also proposed.

Keywords: Public library; User requirements; User assurance

引言

澳門的公共圖書館，分為民營及政府兩種，早於2006年，澳門居民已經意識到圖書館的重要性及全面性，根據澳門特區政府在2006年度的施政方針，籌建新中央圖書館，以提升澳門圖書館的服務，這是多年來澳門居民所渴望的，它不僅需要滿足居民的需求，新館可以維持現有讀者和吸引新讀者群效應¹。她以保存文化、傳播知識、教育市民及提供娛樂休閒為己任，並宣導終身閱讀和提升居民生活質素，造福澳門大眾市民。由於整個體系的分館眾多，如果各分館之間可以通借通還，就能更方便大眾市民；另外必須為弱勢社群多做一點，多關心一點，例如為盲人郵寄點字書、錄音資料，為兒童、老人及殘障使用者提供所需的服務。從新中央圖書館的規劃中可見，她從多方面照顧不同的用戶，處處為用戶著想，這是何等的重視用戶的需求與保障。因此有圖書館的地方，就有用戶，就必須瞭解、尊重及滿足圖書館用戶的需求，以及如何保障他們。因此要對公共圖書館用戶需求及保障作進一步調查研究。

1.1 主要研究內容

經過廣泛收集國內外文獻資料，筆者把公共圖書館使用者的需求總結為用戶對環境建設的需求、使用者對文獻資訊的需求和使用者對圖書館員服務的需求。正如雲南省圖書館楊春蘭在《公共圖書館以人為本服務理念在讀者服務中的發揮》中寫道：公共圖書館存在的價值，最核心的一點就是為讀者提供優質滿意的服務。從她這句說話可見重視讀者的服務是何等重要，那麼我們就需要滿足讀者的需求，並且保障他們的權益²。從文中看出她瞭解到讀者對圖書館環境、文獻資源配置、圖書館員服務態度有著嚴謹的要求。

重慶圖書館辦公室曾婧在《公共圖書館安全保障義務及不作為侵權責任淺析》，文中寫“公共圖書館作為為社會大眾提供公共

¹ 李星儒，澳門文獻與澳門圖書館事業[M]，澳門：澳門圖書館暨資訊管理協會，2008:169-175。

² 楊春蘭，公共圖書館以人為本服務理念在讀者服務中的發揮[J]，科教導刊，2013，(8):242-243。

文化服務的場所，有保護接受圖書館服務的讀者免受人身及財產損害的義務，即安全保障義務，”³可見他認為人身安全的保障是首要的。有了基本的人身安全，就需要得到其他保障，使用者的保障歸納為對人身安全的保障、對時間，使用空間的保障、對文獻資訊有自由的借閱權、對個人隱私的保障、人人擁有平等機會的保障、得到培訓與輔導的保障及其他保障。本文以澳門特區政府主辦的公共圖書館為重點研究對象，通過澳門特區政府設立的公共圖書館官網及一些公共圖書館的館員進行訪談或電話傾談，瞭解澳門公共圖書館的館舍、設備、文獻資源建設、辦館模式、資訊服務、使用者情況與日常管理、需要改善的地方等方面的現狀，分析用戶需求與保障，還會對一些澳門特區政府主辦的公共圖書館的用戶進行問卷調查，瞭解澳門公共圖書館使用者的基本情況、存在的問題、使用圖書館的主要目的，並進行研究；最後在調研分析的基礎上，提出目前使用者對公共圖書館服務有哪些需求與保障，並提出針對性建議。

1.2 國內外相關研究

1.2.1 國內研究現狀

在萬方資料庫中，筆者檢索到最早研究“公共圖書館讀者/用戶需求與保障”的論文，是1998年，主要是圖書館使用者對藏書建設、資訊需求和借閱服務。

筆者以“公共圖書館用戶”及“公共圖書館讀者”，為檢索詞對萬方資料庫進行了檢索，論文數量分別為82和2,470篇。這些論文當中主要描寫公共圖書館讀者活動策劃、組織模式以及一些激勵方法、讀者的借閱行為，也提到一些讀者獲得資訊需要以及保障，但內容不多。後來想精確一些，因此筆者再以“公共圖書館用戶需求”、“公共圖書館用戶保障”、“公共圖書館讀者需求”及“公共圖書館讀者保障”，為檢索詞對萬方資料庫進行了檢索，論文數量分別

³ 曾婧，公共圖書館安全保障義務及不作為侵權責任淺析[J]，河北科技圖苑，2012，6(25):7-9。

為 48、10、129 和 143 篇，合共 330 篇。其中主要論述公共圖書館使用者的個性化服務、使用者對資訊需要、以使用者為中心及一些公共圖書館對用戶人身安全、自由閱讀權和隱私權等不同程度的保障研究，排除不相關和重複的資料，餘下的只有 68 篇。

當中與公共圖書館讀者或用戶需求有關的文章有 45 篇，大致討論以下五種有關的內容：

- (1) 關於圖書館環境需求的研究，公共圖書館應注重環境建設，給用戶提供寬敞舒適、查詢方便、服務周到的讀書環境⁴。圖書館環境建設的優劣，關係到用戶的需求能否達到滿足。
- (2) 關於用戶對館藏需求的研究，公共圖書館的文獻資源建設應從用戶的需求出發，以滿足使用者的知識資訊需求為原則。公共圖書館作為大眾市民的文獻資源資訊中心，加強圖書館的文獻資源建設是公共圖書館的基本職責。通過分析用戶對文獻資源的需求，強化文獻資源建設多元化，才有發展空間。因此，公共圖書館的館藏建設應突出知識性、文藝性，兼顧趣味性和實用性⁵。隨著電腦技術、網絡技術、遠端資訊技術、多媒體技術在圖書館的廣泛應用，資訊資源在人們的生活中變得日漸重要，也給圖書館的環境建設提出了新的要求。
- (3) 關於以個性化服務滿足使用者需求的研究，通過調查，瞭解用戶的需求，對公共圖書館種種設施和技術條件充分利用，為大眾市民提供個性化服務，使公共圖書館的服務廣度與深度都得到延伸，對公共圖書館開展個性化服務工作提出一些策略，包括：做好資源與技術支持、注重針對性推廣、加強館員資訊素養的培訓、保障使用者個人資訊安全。
- (4) 關於以用戶為中心的研究，用戶是圖書館生存的必要組成部分，“以用戶為中心”是公共圖書館生存、創新、發展的理

⁴ 鄒仁全，試論圖書館的建設環境[J]，現代交際，2012(6):120。

⁵ 桂勝，田北海，讀者閱讀需求與公共圖書館館藏建設-以湖北省圖書館的讀者調查為例[J]，中國圖書館學報，2006, 32(3):103-107。

念，如何完善“以用戶為中心”的理念⁶。在滿足使用者需求的服務工作中體現“人文關懷”，分析現在公共圖書館用戶需求變化的特點，提出以使用者為本服務理念如何在公共圖書館使用者需求服務中實現。

- (5) 公共圖書館使用者資訊需求與滿意度調研報告的研究，公共圖書館由於其本身的特點和用戶群的不同，使用者資訊需求也有不同。通過對資訊需求與讀者滿意度的問卷調查，客觀反映公共圖書館資訊服務的不足，為確定公共圖書館用戶需求的特點和規律提供依據⁷。

另外與公共圖書館讀者或用戶保障有關的文章有23篇，大致討論以下五種有關的內容：

- (1) 用戶對時間、空間的保障的研究，公共圖書館必須為使用者提供一定的服務時間以滿足使用者不同時間到館的需要，除了提供足夠時間，還要有寬敞舒適的使用空間，這些保障都是使用者所需要的。
- (2) 用戶對自由閱讀權保障的研究，自由、平等地獲取和利用文獻資訊，強調重視使用者的需要，知識自由是圖書館精神的核心訴求。
- (3) 用戶對平等保障的研究，聯合國教科文組織在《公共圖書館宣言》中指出：“公共圖書館應該在人人享有平等利用權利的基礎上，應對所有使用者一視同仁，不允許種族、宗教信仰、性別、年齡歧視或其他形式的歧視。宣導“公開、公平、共用”的圖書館精神與保障讀者的權利⁸。
- (4) 用戶對人身安全的研究，公共圖書館作為大眾市民提供公共文化服務的場所，有保護接受圖書館服務的使用者免受人身

⁶ 楊春蘭，公共圖書館以人為本服務理念在讀者服務中發揮[J]，科學導刊，2013，32:242-243。

⁷ 吳曉英，公共圖書館讀者資訊需求與滿意度調查[J]，中國校外教育，2011，10:15。

⁸ 周慶山，圖書館公共服務理念的法律缺失與保障[A]，見王國強，兩岸三地圖書館法研究[M]，澳門：澳門圖書館暨資訊管理協會，2010:1-16。

及財產損害的義務，即安全保障義務，這是用戶進入圖書館最基本的需要，圖書館應採取措施保障這一個點⁹。

- (5) 用戶個人資料隱私的研究，隨著網絡環境下數位圖書館的出現，讀者隱私權問題已成為當今圖書館管理中最突出的矛盾之一，而法律保障的缺失很容易使圖書館保護讀者隱私成為空談¹⁰。

1.2.2 國外研究現狀

隨著社會經濟的迅速發展，尤其是國外資訊發達的國家，資訊研究有著驚人的發展，公共圖書館事業的發展比我國先進得多，如美國、英國等先進國家設立不少為廣大市民提供各種各樣服務的公共圖書館，而且服務全面、發展較完善。以美國的紐約為例，紐約市共有3個相對獨立的公共圖書館系統。即紐約公共圖書館系統、皇后區公共圖書館系統和布魯克林區公共圖書館系統。這三個圖書館系統有其各自的分館，每年接待與服務的人口數以萬計，提供各種各樣的服務，例如為了學生或專業人士查找資料，在各圖書館主頁上提供功能變數名稱連結至公共網站——Homework NYC. org，這個網站包括了語言、音樂與藝術、人際關係、美術等10餘門學科，為他們提供豐富的資料，同時為了他們的需要，設有專業人員線上輔導及現場作業輔導，充分體現到圖書館正視使用者的需要。除了這個服務外，紐約市公共圖書館也為不同需要的使用者提供多元化的服務，例如為老年人和殘疾人士提供郵寄圖書服務、為視障或盲人提供點讀機、盲人讀物及志願者朗讀服務等應有盡有。

從台灣學者郭文景在《美國公共圖書館讀者服務之探討與心得》中所寫：“美國公共圖書館與社區居民的關係相當密切，不只是休閒、教育的場所，也是一切問題的諮詢處。公共圖書館已成為

⁹ 曾婧，公共圖書館安全保障義務及不作為侵權責任淺析[J]，河北科技圖苑，2016(25):7-9。

¹⁰ 胡潔，滕靜，公共圖書館立法應明確保護讀者隱私權[J]，圖書館學，2010(1):22-26。

他們生活的一部分，所以居民也樂於為其提供資源，並將之視為社區的共同體，對其期望相當高，惟公共圖書館所提供的服務亦不負眾望，竭盡所能滿足讀者的需求。¹¹”當中可以看出美國公共圖書館已經認知到讀者的需求是相當重要的。

日本公共圖書館對於殘障用戶很重視，目前日本公共圖書館針對各類型之身心障礙者所提供之服務大致上可分為：視覺、聽覺、肢體、內部、多重、學習、智慧障礙者之服務，從他們的細緻的分類中領會到他們會對殘障用戶是何等重視，且所提供的不同服務也將會是非常貼心關懷的。日本學者佐佐木順二在他的著作《圖書館利用者宣言》中解釋到：讀者滿意表現在三個方面。首先是心理滿意，圖書館的服務理念，服務目標，服務精神和服務哲學等帶給讀者最大程度的心理滿意狀態。其次是行為滿意，圖書館的行為機制，行為規則和行為態度都讓讀者感到滿意。最後是視覺滿意，讀者對圖書館的環境色彩，館舍佈置，館員的衣著舉止等感覺滿意。”從佐佐木順二的著作中可以知道服務理念就是對使用者的需求要貼心關懷；行為滿意對用戶得到保障的體現；視覺滿意使用者對環境的需求，這樣可見日本已經注意到用戶的需求與保障是公共圖書館存在及發展所必須要重視的。

2. 澳門公共圖書館用戶需求調查與分析保障

2.1 調查對象

澳門只有約三十平方公里的面積，據統計2011年，學校圖書館98間、專門圖書館有81間、大專圖書館23間，開放給公眾使用的公共圖書館及自修室83間，合共有282間¹²。由於澳門特區政府屬下的公共圖書館系統龐大，且較具代表性，所以本文主要是研究政府屬下的公共圖書館的用戶的需求與保障，這次調查對象主要是文化

¹¹ 郭文景，美國公共圖書館讀者服務之探討與心得[J]，書苑季刊，1997，33(7):96-108。

¹² 王國強，許雯敏，許偉達，2011年澳門圖書館事業回顧，王國強，兩岸三地機構知識庫發展[M]澳門：澳門圖書館暨資訊管理協會，2012:143-164。

局屬下的八所公共圖書館、民政總署屬下的七所公共圖書館及教育暨青年局屬下的九所公共圖書館的用戶。

2.2 調查方法

本調查採取隨意抽樣，不記名紙本問卷的方式作問卷調查，在公共圖書館門前抽樣訪問圖書館用戶，由於人力，物力有限，有的圖書館人流不多，有的圖書館地點較為偏僻，不易收集，所以本次調查期間共發放495份問卷，回收489份，回收率達98.79%。由於是當面詢問後立即填寫，所以都是有效問卷489份，當中由於6份問卷沒填寫完成，視為無效問卷。用戶的問卷調查於2014年3月11日至30日，於澳門特區政府屬下公共圖書館進行。

2.3 調查的主要內容

這次問卷調查分為三個部份，一共21個問題，主要是單項及多項選擇題為主，最後加一條問答題，讓用戶多給一些意見。第一部份是用戶的基本背景調查；第二部份是用戶的到館習慣、用戶需求及保障的滿意度調查，第三部份是一條開放式問題，讓用戶自由發揮。

2.4 調查結果統計與分析

2.4.1 使用者基本背景資料

(1) 用戶性別的比例

受訪者中，男性佔48.88%，女性佔51.12%，男性用戶少於女性，與澳門男女居民的比例差不多，本次調查中受訪用戶的男女比例相若，說明公共圖書館的服務人群並無明顯的性別差異。

(2) 使用者的年齡結構

從受訪者的年齡分佈，從表2.1可知，19-25歲的用戶所佔的比例為26.18%，所佔比重大，其次是26-40歲的用戶，佔20.65%，這

兩個年齡層所佔比例之和為46.83%，差不多佔總體的一半，說明中青年讀者是公共圖書館的最主要用戶。要值得留意的一點是，60歲以上的這一群用戶也佔整體的19.01%，比例也不少，而且由於居民平均壽命增加，老年人這一特殊群體更需要我們提供較為細緻的服務。

表2.1 受訪者的年齡結構

	百分比(%)	人數
少於或等於12歲	6.75%	33
13-18歲	11.86%	58
19-25歲	26.18%	128
26-40歲	20.65%	101
41-50歲	7.98%	39
51-60歲	7.57%	37
大於60歲	19.01%	93
總計	100.00%	489

(3) 用戶的教育程度

從表2.2得知，受訪者的教育程度佔最多數的是中學，佔46.22%，其次是大學程度，佔32.31%，兩者之和為78.53%，佔總體大部份比例，而小學或以下及碩士程度相當，分別佔11.45%、9.61%，結果證實了澳門公共圖書館以中學或大學學歷的人士為主要對象。

表2.2 受訪者的教育程度結構

	百分比(%)	人數
小學或以下	11.45%	56
中學	46.22%	226
大學	32.31%	158
碩士	9.61%	47
博士	0.41%	2
其他	0.00%	0
總計	100.00%	489

(4) 使用者的閱讀語言

調查結果從圖2.1中得知，以中文為閱讀語言的有94.48%，而英文的就有4.91%，另外，還有以葡文為閱讀語言的，只有0.61%，澳門以中國人居住為主，加上本問卷只有中文版本，所以被訪者多是懂中文的用戶為主，這次問卷調查可能有語言偏差。

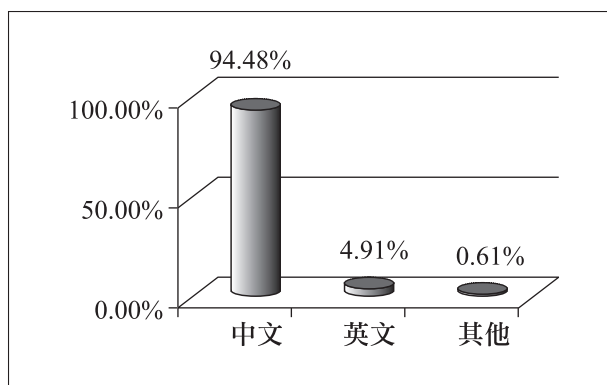


圖2.1 受訪者的閱讀語言

(5) 用戶的職業分佈

從表2.3的受訪者職業結構分佈來看，學生所佔比例為

25.15%，百分比比較高，退休人士及企業文職人員所佔比重都不少，分別是18.20%、20.45%，除了這些職業外，還包括：家庭主婦、公務員、技術員等社會上各階層人士都有，說明這次的調查所涵蓋的對象比較全面。

表2.3 受訪者的職業結構

	百分比(%)	人數
學生	25.15%	123
家庭主婦	12.27%	60
退休人士	18.20%	89
公務員	5.32%	26
企業文職人員	20.45%	100
技術員	7.57%	37
雇主	3.07%	15
待業	2.04%	10
其他	5.93%	29
總計	100.00%	489

2.4.2 到館習慣與需求的調查

(1) 用戶對圖書館的時間、地點的需求

從調查結果圖2.2中得知，受訪者步行到最近的公共圖書館都不會太遠，有28.63%的受訪者少於十分鐘就能到達最近的公共圖書館，有38.45%受訪者用十至二十分鐘到達，佔總人數最多，用二十一至三十分鐘，佔18.40%，只有14.52%的使用者需要花多於半小時才可以達圖書館，這印證了一點，澳門的公共圖書館很多設在人們密集及人流量大的市場樓上的活動中心或附近地區，有的設在公園裡面，例如紅街市圖書館就鄰近紅街市市場、白鴿巢公園黃營均圖書館就在白鴿巢公園裡面，這些公眾地方本身就

接近民居，所以大眾市民到圖書館距離不遠，用戶只需用較短的步行時間就可以到達圖書館，可以說這是用戶到圖書館的一個誘因之一。

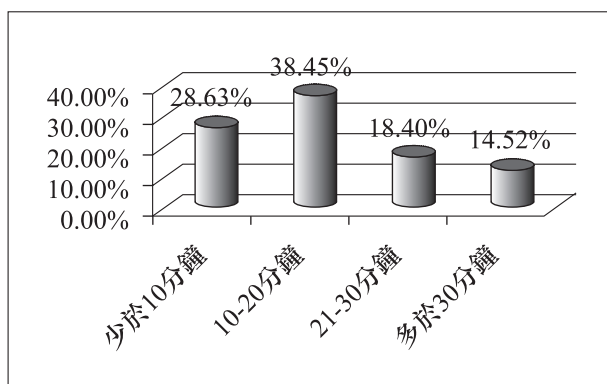


圖2.2 受訪者步行到最近的公共圖書館的時間

(2) 使用者到館頻率的調查

從問卷的第7題答案得知，圖書館用戶不是常常到圖書館，由圖2.3得知，每天、每星期及每月到館的比例分別為19.02%、39.26%及34.15%，甚少到圖書館的人士有7.57%，結果顯示使用者不是十分熱衷到圖書館去，雖然各圖書館距離近，但館內的座位較密集，空氣不太流通，開館時間不一，有的公共圖書館紙本資源較舊，未能吸引用戶，所以用戶不是經常到圖書館去。

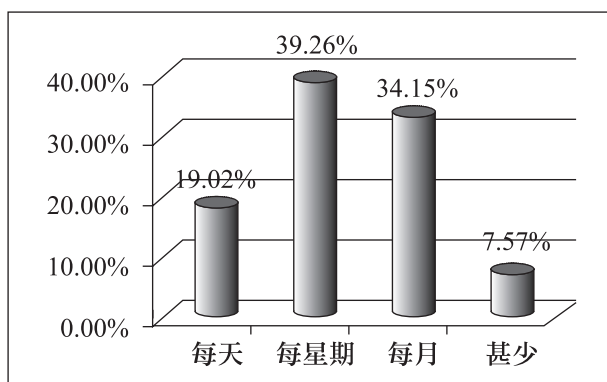


圖2.3 受訪者到公共圖書館的頻率

(3) 對開館時間的需求

從問卷的第8題答案，即表2.4中得知，只有24.13%的圖書館用戶接受現在圖書館的開放時間，餘下共有75.87%的用戶認為圖書館開館時間太短，希望不同程度的延長或加開公眾假期的開館時間，希望延長平日開館時間的有21.47%、延長週末開館時間的有21.88%、而希望公眾假期時常開館的有28.22%。

表2.4 受訪者希望如何改善開館時間

	百分比(%)	人數
目前情況理想，無需改變	24.13%	118
延長平日開放時間	21.47%	105
延長週末開放時間	21.88%	107
公眾假期應照常開放	28.22%	138
其他	4.30%	21
總計	100.00%	489

(4) 可獲得所需資訊調查

從圖2.4中得知，使用者找到所需資訊有33.54%，另外有49.69%的用戶找到一部份所需資訊，還有16.77%的使用者找不到資訊，這個比例都不少，不容忽視。

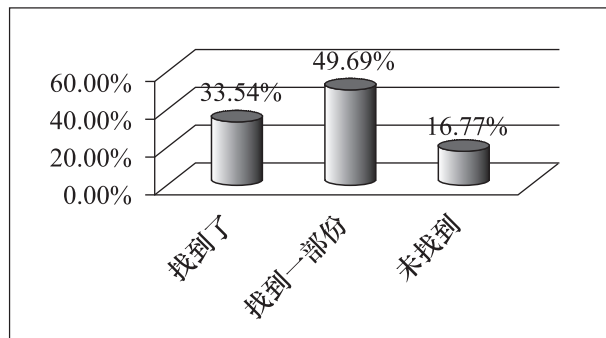


圖2.4 受訪者到圖書館找到所需要的資訊調查

(5) 使用者到圖書館的目的

瞭解使用者到館的目的，是開展針對性服務的基礎。從圖3.5的調查結果，說明了用戶到圖書館大多是閱覽圖書與報刊雜誌，佔45.29%，澳門的公共圖書館閱覽室擺放了不同種類的雜誌，可以滿足不同層次的使用者；其次是借書或光碟、查閱資料，都有雙位元數之百分比，分別佔13.38%及13.28%，替別人（如子女）借書或光碟、溫習、電子閱讀與上網、與朋友聚會分別為6.84%、9.22%、7.04%、4.46%，還有0.49%有其他目的，包括到館是為了消磨時間、喝咖啡。

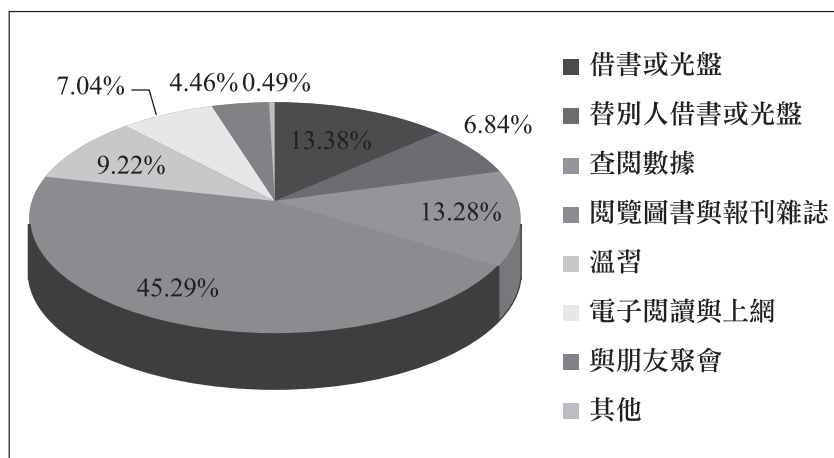


圖2.5 受訪者到圖書館的目的

(6) 用戶所需圖書類別的調查

圖書館圖書類型非常多，要有充足的不同種類圖書雜誌和電子資源，才能滿足使用者的不同需要，從圖2.6中得知，用戶比較喜歡娛樂休閒類別的資訊較多，佔42.13%，經濟、文學及教育類相若，分別為10.49%、10.84%及10.58%，至於政治、體育及醫療保健相對就較少，另外還需提供一些法律、電腦科技等類型，這些都是用戶想在圖書館找到的資訊。

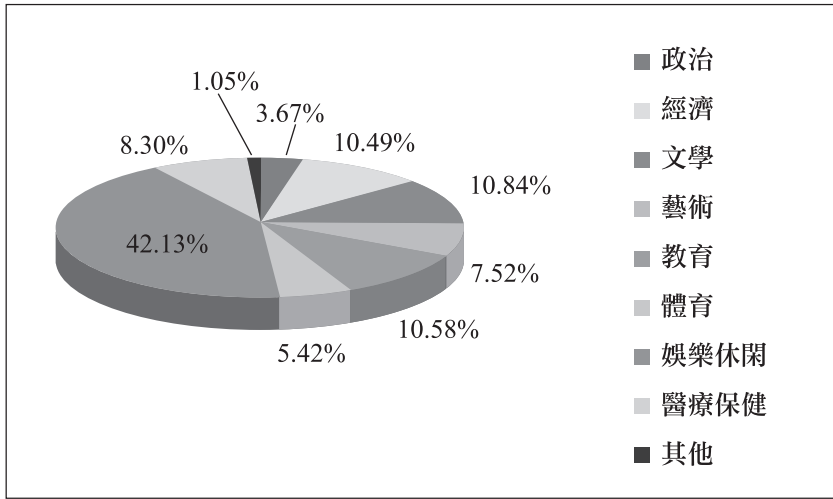


圖2.6 用戶所需圖書類別的調查

(7) 使用者到圖書館希望得到的服務

圖書館除了提供資訊給使用者之外，還會提供別的服務，例如開辦一些活動、舉辦專題講座等，豐富用戶的知識面。從調查中的圖2.7得知，代訂書刊雜誌及上門服務，是最受使用者支援的，佔24.90%及21.09%，而老年學校、學生輔導及專題講座這三類服務各佔的百分比都差不多，各有十幾個百分比，說明圖書館所提供的各項服務都有使用者想參與，滿足他們的需要。

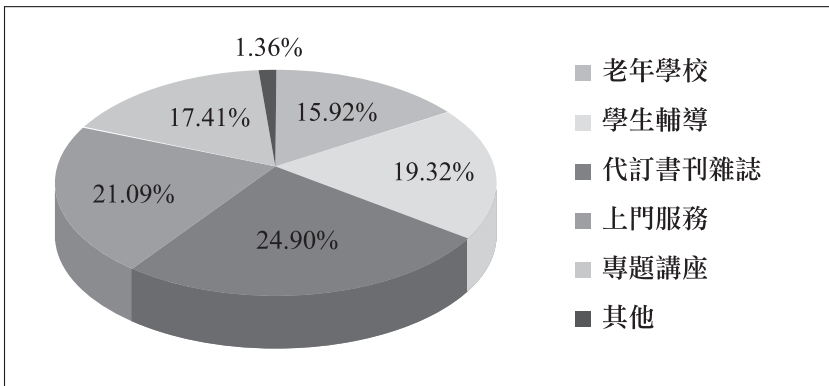


圖2.7 受訪者希望圖書館提供的服務

(8) 用戶使用“全民網上閱讀平台”的情況

從圖2.8中看到，極大一部份的澳門的公共圖書館用戶完全沒有使用中央圖書館所推出的“全民網上閱讀平台”，這個服務推出至今已經四年，但仍然不為大眾市民所認識，從未使用過這個平台的用戶佔65.44%，比例相當高，只有6.95%的市民是經常使用的，所以要積極推廣使用。

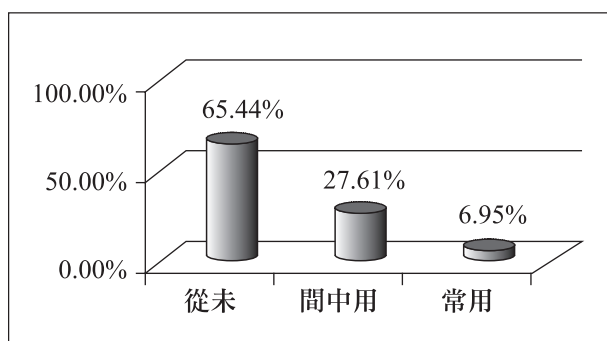


圖2.8 “全民網上閱讀平台”的使用調查

2.4.3 對保障滿意度的調查

(1) 圖書資源的滿意度調查

從圖2.9中看到，有55.62%的用戶選擇一般，即認為圖書資源都能滿足他們，用戶對公共圖書館的圖書資源藏量大致都認為可以，其次有27.61%的使用者覺得圖書資料能滿足他們的需要，另外有6.95%使用者，覺得很滿意。覺得圖書資源不足或不清楚用戶分別只是7.98%及1.84%，兩者合共才是9.82%，大約只有一成用戶感到圖書資源未達他們心中所需，說明公共圖書館的資源尚算不錯，但仍有改善的空間，可以做得更好。

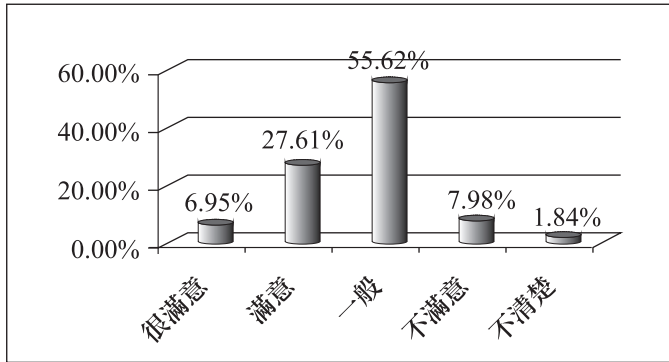


圖2.9 圖書資源的滿意度調查

(2) 電子資源的滿意度調查

從圖2.10中看到，使用者認為公共圖書館的電子資源一般都能夠用，佔41.31%用戶是這樣認為的，但調查中發現用戶對公共圖書館的圖書資源與電子資源的認識度截然不同，有34.56%的受訪者不清楚公共圖書館的電子資源，有9.61%的受訪者不滿意圖書館的電子資源，兩者合共44.17%，與圖書資源作對比，相差三十幾個百分比，其原因需要進一步探討。澳門公共圖書館的電子資源以“全民網上閱讀平台”為主，由於宣傳不足，加上圖書館很少開辦有關的培訓課程，用戶不太懂使用，減少用戶的使用興趣，而且有很多用戶依然喜歡紙本資源。

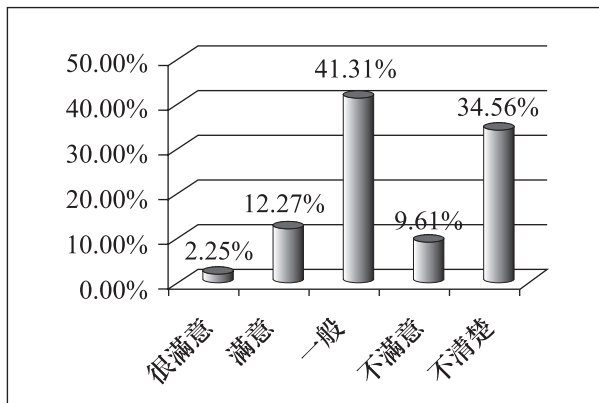


圖2.10 電子資源的滿意度調查

(3) 新書更新速度的滿意度調查

從圖2.11中看到，受訪者對公共圖書館的新書更新速度由很滿意、滿意、一般、不滿意及不清楚的百分比依次是3.07%、24.34%、37.83%、17.79%及16.97%，除了很滿意的百分比比較低之外，其他都是雙位數，認為不滿意及不清楚的用戶合計都有34.76%，這個百分比都是讓圖書館必須檢討的一環，究竟是購入的新書不足，或是所購新書不合用戶的品味，還是用戶不清楚有哪些新書已經到館等等，這一切都是考慮的因素。澳門有的公共圖書館把大量資源投放在報刊雜誌上，購買新書的資源較少，以致紙本書籍較陳舊，像澳門民政總署轄下的圖書館那樣，一般只會在舉辦書展時才購書，澳門一年只舉辦三次書展，購入書籍之後，待工作人員編目等完成後，才可上架，時間上可能有所耽擱。

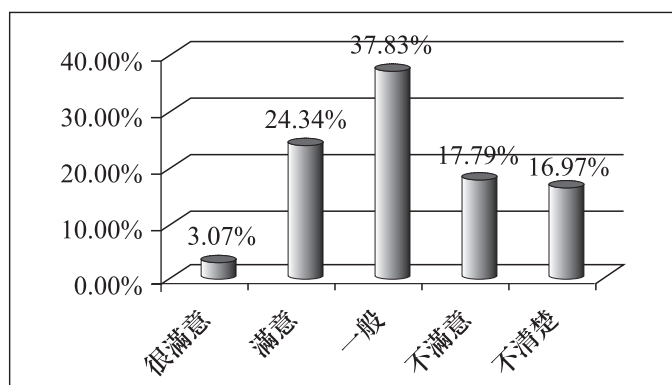


圖2.11 新書更新速度的滿意度調查

(4) 公共圖書館開展活動的滿意度調查

公共圖書館除了提供圖書或電子資訊外，還會定期舉辦一些活動，從圖2.12可知，用戶對這些活動感到滿意或一般的百分比分別是24.13%及40.29%，兩者合共64.42%，超過半數，跟電子資源及新書更新速度的調查的情況差不多，都是有相當一部份用戶選擇不清楚，說明很多市民根本就不知道圖書館舉辦甚麼活動，要在宣傳的環節多作努力。

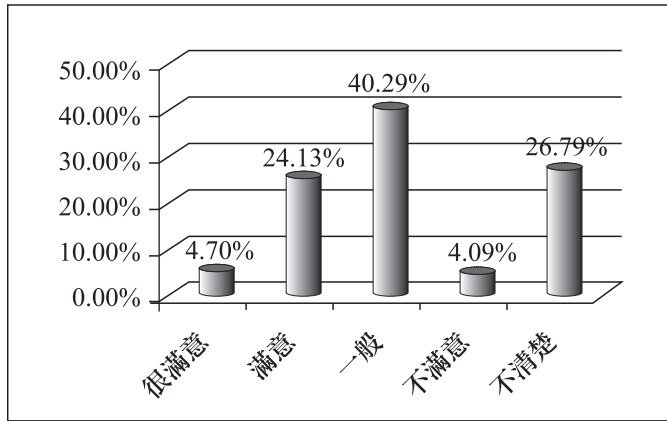


圖2.12 公共圖書館開展的活動滿意度調查

(5) 對整體環境與設備的滿意度

從圖2.13中看到，用戶普遍對公共圖書館的整體環境與設備尚算可以，認為很滿意、滿意及一般的百分比分別是9.61%、49.49%及36.20%，合共已達到95.30%之高，佔了很大的部份，不滿意及不清楚合計還不到5%，可見用戶對圖書館的環境不錯。

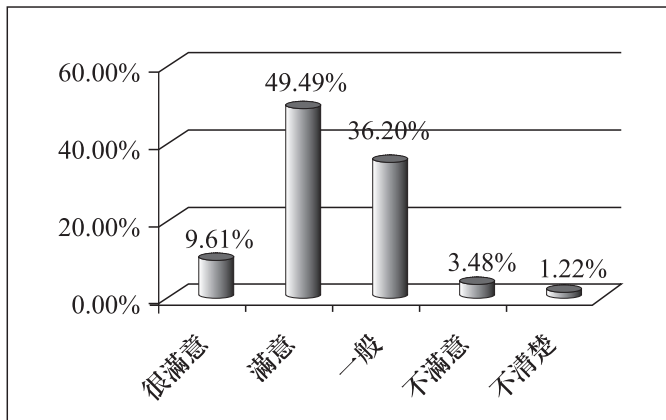


圖2.13 對整體環境與設備情況滿意度調查

(6) 館員服務態度的滿意度

從調查結果圖2.14顯示，有六成受訪者覺得館員的服務態度一般，有些受訪者反應，常常感到館員不夠專業，問他們的問題時，他們解決不了，要請教其他館員才可以解答問題。認為很滿意及滿意的百分比分別是6.13%及19.84%，合共的百分比都有25.97%，說明還是有一部分稱職的館員堅守崗位，提供使用者滿意的服務，但這個比例有待改善。

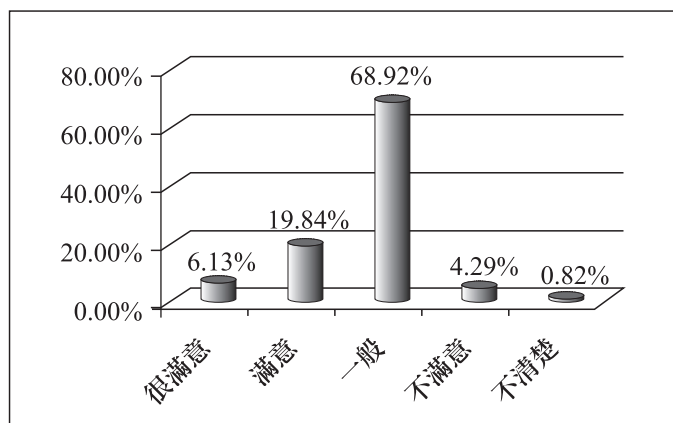


圖2.14 館員服務態度的滿意度

(7) 用戶個人資料隱私度

當用戶辦理圖書證或參加活動時，館方要求用戶必須提供個人資料，往往館員會跟使用者說，資料只作圖書館用途，館方會保密。從圖2.15中統計發現，受訪者認為個人資料絕對不會或者不會竊漏給第三者的用戶分別有17.18%及24.74%，應該不會漏密的用戶佔多數，有45.40%，但在調查中，仍有部份受訪者感到疑慮，不清楚自己的個人資料會否竊漏給第三者，對圖書館的隱私度投不信任票，而且有個別用戶甚至認為圖書館會竊漏資料給第三者，這樣證明圖書館的保密協議說服力不足，值得再深入研究一下。

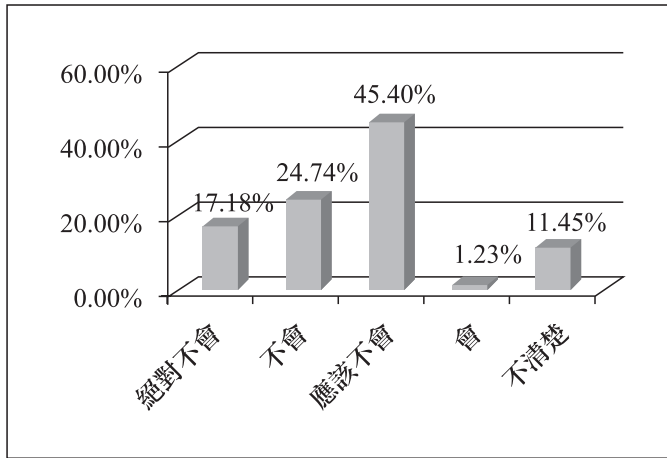


圖2.15 用戶個人資料隱私度調查

2.4.4 受訪者給公共圖書館的意見

受訪者在問卷中提供了寶貴的意見，他們有感而發地講出自己的一些不滿或意見，基本上圍繞著用戶的需求與保障。首先，有多位用戶希望提早或延長開館時間，受訪者反應有些圖書館的空氣不太流通，希望得到改善，儘量多設有一些休閒的飲食地方，如咖啡閣、品茶閣等就更好，另外如果能夠統一各館的規章制度，可以通借通還，就更方便各位用戶，有的用戶反應意見或投訴回饋較慢或得不到想要的答案，而青年人希望多設一些自修及討論的地方，最後希望每個館員都能熱情有禮，令用戶就有家的感覺。

2.5 對用戶的需求的保障分析

2.5.1 對資源需求的保障

人們被豐富的資源吸引到達圖書館後，首先要想得到的就是人身安全的保障。人身安全是最基本的需要，是金字塔的最底層，因此必須滿足人的基本需要，才令他們往金字塔的上層進發，所以公共圖書館首先任務是令用戶感受到人身安全得到充分的保障，才能讓用戶安心地閱讀或參與圖書館的一切活動。

圖書館館舍是館員與用戶進出的地方，首先在結構上必須考慮

到防地震、防水及防火等的安全問題，除此之外還要考慮到當地的氣候及地理特點等問題，例如樓梯的高度、書架高度、消防門的設置等設備的擺放，都直接影響到用戶的安全，特別是防火措施，因為圖書館的可燃物品極多，萬一發生火警，就影響到用戶的安全。

由於公共圖書館開館時間較長，而且是面對大眾市民，用戶來自不同的社會階層，他們有著不同的背景，因此進入館內的用戶身份十分複雜，用戶之間有時會發生磨擦，這樣都會影響到使用者的人身安全問題。另外，館內除了用戶之間會有接觸之外，館員與用戶之間的接觸都不少，有時館員會遇到一些用戶過期還書，損壞圖書資源，或者情緒不穩、粗魯暴躁的用戶，這時館員要謹慎處理，以免火上加油，在這時往往容易發生衝突，甚至損害對方身體，令人身安全受到威脅，館員與用戶要多作溝通，兩者是互相對立又是相互影響的。人身安全的保障除了靠圖書館做足預防措施之外，還須要用戶本身提高警惕，不可以掉以輕心，雙方互相合作，才能做好。

有了基本的人身安全保障後，就是時間及使用空間的保障。公共圖書館必須為使用者提供一定的服務時間以滿足他們不同的需要，也有義務為用戶設置舒適的環境，以提供恰當空間，讓用戶能夠好好的閱讀，這樣才能使大眾市民可以充分利用圖書館的資源。

使用者到圖書館來就是想得到資訊，對文獻資訊有自由借閱權是他們最基本的權利。正如范小鵬所寫：“讀者權利指公民依法平等、自由地利用圖書館，滿足文獻資訊需求的權利。¹³”公共圖書館本質上具有教育性和公益性，用戶有權知道圖書館內每條資訊、每本書或者期刊的資料，並且能夠自由借閱。一般根據使用者的借閱習慣規律，我們應該把借閱率較高的圖書盡可能地放在閱覽室的醒目位置，方便借閱。對一些過時陳舊、缺少實用性、較少人借閱的圖書資料，及時做好返庫及剔舊工作，並要及時補充最新的文獻資源，以確保用戶能夠用最快的時間借閱最新的資訊，保障他們應有權益。

¹³ 范小鵬，讀者權利：衝突與限制[J]，圖書館建設，2006(6):1-6。

2.5.2 對服務需求的保障

使用者進入圖書館是為了獲取圖書館提供的各種服務，這些過程必須得到一些保障，例如：必須得到人人平等的待遇和個人隱私得到保障等。聯合國教科文組織在《公共圖書館宣言》中指出：“公共圖書館應該在人人享有平等利用權利的基礎上，不分年齡、種族、性別、宗教信仰、國籍、語言、專業和社會地位，向所有人提供服務。“國際圖聯(IFLA)《關於圖書館與思想自由宣言》中指出，”圖書館的藏書、設備和服務應對所有使用者一視同仁，不允許種族、宗教信仰、性別、年齡歧視或其他形式的歧視¹⁴”。都強調人人平等的權益。

2008年10月，中國圖書館學會正式發佈了《中國圖書館服務宣言》，該宣言是中國圖書館人經過不懈的追求與努力的成果，它明確指出了圖書館服務的三項基本原則，即“對社會普遍開放、平等服務、以人為本”。它蘊含著圖書館的公益性服務理念、公平服務理念及以人為本服務理念。我們可以這麼說，公益性服務理念是現代圖書館服務的基本理念，公平服務是現代圖書館服務的基本原則，以人為本是現代圖書館服務的核心理念。

公共圖書館的用戶類型繁多、數量大、文化程度也不一。每一個使用者都有獲得情報意識、資訊檢索能力的教育培訓的權利保障¹⁵。因此要針對不同用戶進行不同指導。特別是對青少年用戶及老年用戶，以青少年為例，這個時期他們極需要吸收更多的知識，首先要吸引他們到圖書館來，教導他們如何使用公共圖書館的豐富資源以幫助他們獲得所需的資訊，讓他們以更容易、快捷的方式得到準確的資訊，也可以舉辦一些心理輔導、升學輔導講座等。

公共圖書館提供的服務繁多，尤其一些網絡資訊的檢索不是每個市民單靠自己的能力就能夠找到的，必須提供一些培訓與輔導協助他們，讓他們掌握檢索圖書資料和網絡資訊的途徑和方法。培

¹⁴ 周慶山，圖書館公共服務理念的法律缺失與保障[A]，見王國強，兩岸三地圖書館法研究[M]，澳門：澳門圖書館暨資訊管理協會，2010:3。

¹⁵ 喻小毛，公共圖書館保障讀者權利享受閱讀快樂初探[C]，江西省圖書館學會年會論文集，2010:111-113。

養使用者有更好的資訊素養，使使用者能夠更好地瞭解及利用圖書館的各種資源，圖書館應該定期或不定期地舉辦各種各樣的培訓活動，向使用者介紹關於資訊資源檢索的各種知識。

公共圖書館是一個擁有龐大個人資訊資料的公共機關，公共圖書館一方面會給用戶提供更多、更好的服務；但另一方面也會要求用戶提供很多個人資料，包括用戶真實姓名、性別、年齡、專業、電話、位址、email 和個人喜好等個人資料，澳門公共圖書館辦理圖書證時，除了填寫以上資料外，還需提供個人身份證明資料，如澳門居民身份證，這些都屬於個人隱私範疇。

首先是辦證時收集的各種個人資料，接著在圖書館流過程中，產生的用戶在圖書館借閱活動資訊，或在參考諮詢過程中形成的諮詢資料記錄等使用者閱讀習慣的資料，這些都是使用者的個人資料，把這些使用者長年累月的流通借閱資訊積累起來，根據收集的資訊可以分析出使用者所學專業、研究方向、閱讀興趣等，甚至可以推斷出使用者更深層次的資訊，如政治傾向及宗教思想等，但這些都是使用者個人隱私，如果這些資訊落入不法之人身上，後果可能後患無窮。

圖書館出現資訊不安全的原因包括三個方面，第一是館員與使用者對資訊安全缺乏認識，認為安全與否都是無所謂的。使用者資料庫及文獻庫本該由圖書館指定的一些館員負責人操作，但有時其他人也可以隨意打開，令這些個人資料在同事中傳來傳去，第二，有些用戶對自己的借書證不重視，暫借給其他用戶使用，有時甚至丟了證也不知道；最後，就是沒有先進的加密手段，例如借書證的照片與本人不像，只能靠人工來識別，缺乏科學性，讓那些不太友善的用戶有機可乘。因此要加強對使用者個人資料的保護，採用先進的技術保證用戶個人隱私安全，要增強館員的責任感，強調為“用戶保密”原則，提高館員的職業道德修養，杜絕人為洩露用戶個人隱私，故此圖書館應當制定明確的個人隱私保護政策。

在法律的護航下，政策易於執行，以美國為例，美國圖書館協會在1939年公佈的《圖書館倫理綱要》就確認了“圖書館捍衛利

用戶在查找資料、參考諮詢、獲得資料過程中的個人秘密權”¹⁶。在日本，從國家到地方的各級政府都頒佈了有關個人資訊保護的法律，為數不少的圖書館還根據法律，制定了在圖書館的業務活動中保護讀者個人資訊的具體措施或規則。2007年3月12日澳門政府增設了“個人資料保護辦公室”，它負責監察、協調個人資料保護法的遵守和執行，以及訂定保密的相關制度、監察其執行。

如果在公共圖書館使用者個人資訊的產生過程中的不安全因素都得到應有的保障，那麼用戶的隱私權就得到保障。另一方面公共圖書館使用者個人資訊保密是涉及到圖書館服務品質，所以隱私度高，表示服務品質也得到提高，所以個人使用者資訊的隱私權是值得每個圖書館認真研究和對待。

圖書館用戶除了須要以上的各項保障外，還有其他屬於他們的權益的保障，例如對文獻資訊知情權、批評與監督權和維護尊嚴權等。

使用者是服務在圖書館的發展過程中，是最好的體驗者，用戶享有對圖書館提供的服務進行批評與監督的權利。圖書館設立必要的機構或配備必要的人員，對用戶反映的問題應該及時進行解決。保障用戶的權利，最主要是將用戶的各項意見或投訴具體地跟進及儘快處理。這就要求圖書館設立必要的機構和管道，能夠及時地、有針對性地收集與解決用戶反映的問題。最直接的做法是設立投訴電話、讀者意見箱等回饋管道，隨時或定期將用戶的意見收集到相關部門，並及時給予解答。

澳門公共圖書館擺放有意見書的表格，並設有“意見箱”，用戶可以自行填寫，並投放於箱中，官方網站上載有建議或投訴的途徑，如投訴電話或電郵位址，在網站上設有“發表意見”的框格，供用戶填寫，並有“查詢回覆”來解答用戶的意見，只是答覆不知是否令用戶滿意。這些“讀者意見箱”、“留言本”等，收集使用者對服務品質和文獻資源利用等的意見與批評。公共圖書館要對照檢查各個環節，找出原因，提出整改措施。使用者有權對圖書館的服

¹⁶ 徐旭光，網絡環境下圖書館對個人資料的保護[J]，圖書館理論與實踐，2004(5):20-21。

務提出批評、建議，提升圖書館的形象，令圖書館服務得以完善的發展，也可以讓用戶得到應有的保障。例如用戶可以對於圖書館工作人員的不良行為作出批評與監督，用戶可以通過正當管道，向圖書館及主管部門提出批評和建議。

人格尊嚴和維護人格尊嚴是立足民本理念，這是基本的，無論時代如何發展，這一點都是永恆不變的，每個用戶有其尊嚴，不應受到任何人的淺踏。尊重用戶尊嚴及權益，正是圖書館必須承擔的使命之一，也是當前文明建設在圖書館工作中的體現。

3. 存在的問題與相關對策

3.1 存在的問題

從調查的結果和分析來看，受訪者對自身的需求與保障都存在一些問題，需要進行一定的改進，以下是筆者的一些個人淺見：

3.1.1 開館時間的限制

澳門的公共圖館開放時間一般在上午十點至晚上七或八點，公眾假期休館，從問卷調查中可以看到市民大眾希望平日及假期的開館時間都可以提早或延長一些，加上各館的開館時間不一樣，沒有統一時間，大眾市民需要謹記不同的館有不同的時間，當他們突然要到圖書館時，就要提前查詢一下，這樣會阻礙一些想進入圖書館的用戶，令他們止步，例如，有一位被訪者有一次在星期日早上十一時多想進入青洲圖書館，但到達時才發現該館星期日中午十二時才開館，在他腦海中感覺時間已經不早，從沒想過原來還未開館，用戶感到有點無奈。進行問卷調查時都有相當一部份被訪者有同樣情況。

文化局屬下的八所公共圖書館開館時間有所不同，如表3.1所示，從表中可以看到最早的是早上十時開門、有的晚一或兩個小時，而關門時間一般都是晚上七時或八時，除公眾假期外差不多每天都開館，只是開館時間有點不同，流動圖書車會定時到達預定的地點為市民提供服務，方便市民，不過該八間圖書館的每週開館總

時數差異很大，由35至70小時不等，這個有待改進。而民政總署屬下的七間公共圖書館開館時間為早上八時至晚上八時，逢星期一及公眾假期休息，一般每週服務總時數為72小時；另外教育暨青年局屬下的九間公共圖書館開館時間如表3.2所示，開館時間不一，由於教育暨青年局的主要服務對象為年青人，所以有些館的開館時間為下課之後的時間居多，其他社團就各有不同，但時間都相若。

表3.1 文化局屬下的八所公共圖書館開館時間

公共圖書館館名	開放時間		每週開館時數 (單位：小時)
	星期一至日	10:00-20:00	
澳門中央圖書館總館	星期一至日	10:00-20:00	70
何東分館	星期一至六 星期日	10:00-19:00 11:00-19:00	62
民政總署大樓分館	星期一至六	13:00-19:00	36
青洲分館	星期一至六 星期日	10:00-20:00 12:00-20:00	68
望廈分館	星期一至日	12:00-19:00	49
紅街市分館	星期一至日	10:00-20:00	70
路環分館	星期一至六	13:00-19:00	36
流動圖書館	星期一至三 星期五至六	12:00-19:00	35

表3.2 教育暨青年局屬下的九所公共圖書館開館時間

公共圖書館館名	開放時間		每週開館時數 (單位：小時)
	成人教育中心	星期一至六 星期日	
教育資源中心	星期一至五	10:30-19:00	42.5
仔教育活動中心	星期一至日	10:00-21:30	80.5
教育心理輔導暨 特殊教育中心及 語言推廣中心圖書室	星期一至日	10:00-19:00	63
德育中心	星期一至六 星期日	10:00-22:00 10:00-19:00	81
青年試館	星期一至五 星期六 星期日	15:30-22:00 14:00-22:00 10:00-22:00	52.5
黑沙環青年中心	星期一至五 星期六 星期日	15:30-22:00 14:00-22:00 10:00-22:00	52.5
外港青年活動中心	星期一至五 星期六 星期日	15:30-22:00 14:00-22:00 10:00-22:00	52.5
駿菁活動中心	星期一至五 星期六 星期日	15:30-22:00 14:00-22:00 10:00-22:00	52.5

另一方面，根據2013年出版的澳門年鑑的統計，2012年全澳只有大約34多萬就業人口，當中很多人從事輪班工作，由於時間不便，不能在現有的開館時間進入圖書館。由於近年自由行政策的實施，訪澳旅客增多，帶動了批發及零售業的發展，因此投身相關行業的市民增加，他們的上班時間不穩定，公眾假期也要值班，另外澳門的產業比較單一，以博彩業的人力資料最為豐富，為澳門的龍頭產業，而且有不斷增加的趨勢，根據2013年澳門年鑑的統計顯

示，單是從事博彩業的雇員，至2012年底就有54,835名，且按年增長9.2%¹⁷，他們需要24小時輪班工作，這些人群都會到圖書館借閱報章雜誌、視聽資料、以及參與一些休閒活動，也要持續進修以提高他們的知識水平，現在澳門的公共圖書館開館時間顯然不能滿足用戶時間上的需求。因此必須考慮延長平日及假期的開館時間，如果能統一開館時間就更好。

3.1.2 場地空間的局限

從問卷調查的結果來看，用戶反映澳門沒有一個較具規模的大型公共圖書館。澳門公共圖書館有一個特點就是館多，但規模較小，澳門的公共圖書館面積相對於其他地區的圖書館面積細，以澳門的中央圖書館為例，它只有1,371平方米，樓高2層，與鄰近的香港比較，香港中央圖書館有33,800平方米，樓高12層。例如進行問卷調查時，本人進入中央圖書館一樓的“一般閱覽室”、“外文圖書區”及“自修區”等，這裡是閱覽座位集中的樓層，據官網上顯示合共有186個座位，座位排列較為擠迫，用戶之間各自會不自覺地隔開一個空位，看上去的感覺像“已經坐無虛席”，加上空氣不太流通，感覺不太舒服，可能令想進入閱覽室的市民止步。

3.1.3 公共圖書館分屬不同部門管理，造成不便

從公共圖書館的數量上，澳門地方雖然小，但較鄰近地區密度最高，開放給大眾使用的圖書館及閱覽室，合計有83間，主要由政府及其他社團或私人機構所開辦¹⁸，其中由政府主辦的就有41間，也是本文主要探討的公共圖書館，這41間當中分別由文化局、民政總署、教育暨青年局等政府不同的部門負責管理，從問卷調查中大部份用戶只能分別出哪些是政府、哪些是非政府機構開辦，卻不知道是由政府的不同部門主理，大部份被訪者認為只要是政府開辦的，所有服務規章和借閱規定是一致的，但當用戶在使用後才發現

¹⁷ 陳致平，2013年澳門年鑑[M]，澳門：澳門特別行政區政府新聞局，2013:174。

¹⁸ 王國強，許雯敏，許偉達，2011年澳門圖書館事業回顧[A]，見王國強，兩岸三地機構知識庫發展[M]，澳門：澳門圖書館暨資訊管理協會，2012:143-44。

是不同部門的圖書館，這樣令用戶摸不著頭腦，例如歸還圖書，曾有被訪者說在某某公園的公共圖書館外借的圖書，拿去流動圖書車還書時，因為基本上開設在公園裡的圖書館是民政總署管理的，而流動圖書車是文化局轄下，是不同部門，因此不能互通，經過館員一番解釋，用戶才知道原來不可以的，由於各個不同的部門主辦的圖書館，有他們不同的規章制度，這樣有可能令用戶減少到圖書館的次數。

3.1.4 圖書館的宣傳不足

澳門公共圖書館的期刊雜誌、圖書及電子資源都較為豐富，也會定期舉辦一些活動及課程。例如問卷調查中指出澳門中央圖書館提供“全民網上閱讀平台”出台已久，其資源豐富，但很少用戶知道或利用，反映了圖書館宣傳不足的一面。劉敏宣認為宣傳的客體即圖書館用戶，首先是圖書館的現用戶，即那些已經在使用圖書館相關服務的用戶：包括到館內直接使用，也包括在館外通過互聯網等其他方式遠端使用的使用者。其次是圖書館的潛在用戶，即那些目前還沒有使用過圖書館相關服務，但只要條件具備就會嘗試使用圖書館服務的使用者¹⁹。為了吸引現實及潛在的圖書館用戶都必須進行充足的宣傳，從被訪者的口中得知，一些市民根本不清楚圖書館的資源及活動情況，雖然圖書館一般設有網站，基本設有圖書館資料、館藏、意見箱等版面，但互動性較少。從調查中發現，有相當一部份被訪者不知道圖書館舉辦的活動，其實這些活動可以滿足用戶的某些需求，只是宣傳不足，令他們錯過了。例如，澳門中央圖書館曾於二零一三年十月至十二月期間舉辦“二零一三圖書館遊蹤”活動，安排參加者乘坐專車，由何東圖書館出發，遊覽澳門中央圖書館轄下多間具特色的圖書館。透過實地參觀導賞及安排遊戲活動，瞭解各間圖書館的服務、歷史背景及未來發展規劃，鼓勵居民使用圖書館資源。這個活動有助各館吸納更多不同的用戶，這個活動只能在官網及圖書館訊中找到宣傳資料，不是每個使用者

¹⁹ 劉敏宣，任志海，圖書館宣傳工作探析[J]，圖書館論壇，2007，(5):170-171。

都會定時上網查閱的，特別是對於一些少用網絡的長者，宣傳作用不大，而館訊要到館內宣傳架上才能自由取閱，有時供應的數量有限，未能及時補充，令用戶未能察得到，因此要考慮用不同的方法作宣傳。

3.1.5 對某些群體的支持的不足

澳門為兒童、老人和一些殘疾人士等的群體所設立的圖書館支持不足。澳門專門為兒童設立圖書資源不多，有些附設於一些公共圖書館內某一個較小的角落，而專門的兒童圖書館就只有一個，就是黑沙環公園黃營均兒童圖書館。黑沙環公園黃營均兒童圖書館位於黑沙環公園北面，與黑沙環公園黃營均圖書館相鄰，前身是北區綜合市民服務中心，之後改建為民政總署第一個專門為兒童而設的兒童圖書館，並於2011年7月2日以童話愛麗絲夢遊仙境為圖書館的佈置主題正式對外開放，期後於2012年12月1日以卡通人物喜羊羊與灰太狼重新包裝²⁰。據澳門年鑑資料顯示，澳門0至14歲的人群在2012年有67,000人，他們分佈於澳門各區，但目前只有一個兒童圖書館。

澳門圖書館有很多老年使用者，根據澳門年鑑資料顯示，澳門65歲或以上的老年人士在2012年有44,600人，每年有上升的趨勢，他們退休後，餘閒時間甚多，到圖書館的時間也多，老年用戶一般喜歡到居住附近的圖書館閱覽群書，澳門公共圖書館並沒有為他們特別設置一些老人專區或提供特別的服務。

澳門不單缺乏兒童及老年人士的圖書館，為殘疾人士設立的圖書館也很少。例如，為弱視人士設立了兩部大型投影機，他們不是設於政府轄下的公共圖書館，而是放在別處，一部放置在澳門大學、另一部放在明愛圖書館，讓他們可以有看書的機會，但暫時還未有讀書機、也沒有組織志願者為視障使用者提供朗讀服務等。

²⁰ 圖書館簡介，民政總署圖書館，[EB/OL]，<http://library.iacm.gov.mo/c/intro/detail.aspx?id=4680ce51-7a16-45c5-a3d4-7463136fecf6>.

根據調查發現有一部分使用者到圖書館溫習及希望圖書館能提供學生輔導，這些青少年也是圖書館使用者的重要部分，圖書館並沒有針對他們的一系列服務。

3.1.6 對用戶需求不明了

不同使用者到圖書館的目的都不同，有的借書或光碟、有的查閱資料，即使目的相同，但他們所查閱的資料亦有所不同，如果知道用戶的個人需求，能夠提供個性化服務，這樣能吸引更多用戶。

現在資訊發達的年代，使用者到圖書館除了閱讀圖書或期刊雜誌等紙本資料外，還會瀏覽電子資料，從表3.3中可以看到，每年澳門互聯網用戶登記總數及互聯網使用時數逐年遞增，得知隨著電子科技的迅速發展，互聯通訊普及，使用者漸趨在網上找尋自己所需要的資料，如果這個時候，圖書館可以提供各種電子資源讓他們參考，讓他們可以多一個選擇，就更能滿足使用者對文獻資訊的需求。澳門公共圖書館的最大的電子資源莫過於澳門中央圖書館提供的“全民網上閱讀平台”，從問卷調查中發現，圖書館用戶群有很大一部份人是不知道有這個閱讀平台的存在，即使有些人是知道的，但也很少使用，雖然有的館張貼“全民網上閱讀平台”的宣傳海報，一般市民可能只是隨便看看海報，並沒留意內容，由於圖書館沒有充足的宣傳，圖書館用戶不懂使用，提不起興趣，加上缺乏培訓課程，令用戶得物無所用，白白浪費資源。

表3.3 澳門互聯網用戶登記總數及互聯網使用時數

統計項目	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年
互聯網用戶登記總數	128,502	143,353	170,462	209,223	231,582
互聯網使用時數 (千小時)	252,912	340,418	422,769	527,611	678,396

3.1.7 個人隱私保護不足

有時用戶進入圖書館時必須簽名，如果想成為圖書館會員一般要提供很多個人資料，例如姓名、電話、住址、甚至居民身份證資料，這些資料可能會被洩漏，用作商業用途，甚至欺騙，令用戶蒙受損失，因此用戶擔心個人資料會被不法之人盜用，有的用戶不願意提供個人資料。

3.2 相關對策

澳門公共圖書館在開展各項服務時，正面臨較大壓力和阻力，如果這些存在的問題未能解決，公共圖書館服務將失去其應有的意義，因此我們必須找到原因，提供相應的對策，解決面臨的困難，務求做到更好。

3.2.1 改善開館時間，建立24小時閱覽室及自助圖書館

由於現在圖書館開放時間未能滿足用戶需求，作為公共圖書館在可能的範圍內延長開館時間或在公眾假期照常開館的服務，早期可以由部分館舍先實行，測試成效如何，再推廣至所有館舍。澳門這個小小的不夜城，由於經濟的發展，不少的市民的生活時鐘起了變化，從事輪班工作的市民日益增多，因而有必要設立一些24小時閱覽室。

另外圖書館舊的借閱服務方式有著時間及空間的極大限制，由於資訊技術的迅速發展，令傳統的借閱服務可以得到了進一步發展空間，流動圖書車只能滿足到不同地區的市民地理位置的需求，不能滿足時間上的要求，所以有必要設立一些自助圖書館，正如2008年4月，國內深圳圖書館試行首個24小時城市街區自助圖書館，這是一個無人管理的智慧圖書館，是像銀行自動提款機一樣的圖書自動出借機。路過的用戶可以進去借閱自己喜愛的圖書，讓愛書人借書像取錢一樣方便。現時澳門只有一些自助還書機，分別放置於澳門大學、理工大學、科技大學及民政總署轄下的圖書館，但置於民政總署轄下的圖書館的自助還書機都是擺放於圖書館範圍內，當圖書館關門之後也是不能還書的，不見得對用戶有很大的幫助，更不

要說自助圖書館，所以我們必須及早認真考慮這一問題，望能儘早解決時間上的缺點。

24小時閱覽室及自助圖書館，可以設於同一個位置，亦可以分開，具體情況要進行研究及諮詢民眾，才可作出安排，但開辦時必須考慮要環保節性及保安措施。

3.2.2 改善場地空間，興建澳門新中央圖書館

圖書館吸引用戶進入的首要及重要原因之一是圖書館資源豐富，例如舒適的環境、豐富的文獻資訊等。圖書館作為“知識寶庫”、“文明視窗”，是人們獲取知識資訊的場所。公共圖書館的環境建設是給用戶的第一印象，人們總是會先入為主的，如果站在一個較為破舊不堪的圖書館門口，人們就會反感，根本不願意進入，反之整潔華麗的圖書館就會吸引你的興趣，正如日本學者佐佐木順提到使用者需要視覺上的滿意，使用者對圖書館的環境色彩，館舍佈置等印入第一個印象，好像深圳圖書館，就是一個好的典範。圖書館正門“銀樹”和音樂廳正門“黃金樹”象徵中心區文化城的“城門”。圖書館南側的三棟黑色放射性建築狀若三本翻開的圖書，而東面柔美變化的水幕和三維玻璃曲面猶如委婉韻律的豎琴。深圳圖書館的建築給人一種美感，產生了一種文化精神²¹，所以能夠提供一個舒適、優雅的閱讀環境和先進良好的設施環境能使用戶喜歡到圖書館走走，並產生閱讀興趣等。圖書館環境包括自然環境和人文環境。

自然環境是指圖書館的周圍以及空間環境，首先圖書館要設在一個人口密集、交通方便的地點，另外是要建立舒適的外部環境，例如要合理規劃物理空間、把使用者活動區、用戶休閒區、特殊用戶區及文獻儲藏區等不同的功能區域安排得妥當，對植被以及節能和可再生能源的有效利用，例如要美化環境、緩解用戶視力疲倦、提高他們的工作學習效率、淨化空氣、調節室內溫度濕度、減少灰塵污染等作用，有利於讀者的身心健康。這些規劃目的是要讓使

²¹ 王永梅，淺談公共圖書館為讀者保障閱讀權利，享受閱讀快樂的舉措[C]，江西省圖書館學會年會論文集，2010:52-55。

用者能在最短的時間內找到自己想去的的地方，在細節上令用戶感覺到圖書館是切身為他們著想的，是全心關懷用戶需求而設的。好的自然環境需要長期維修保護，經過長期使用的閱覽桌椅會鬆動或破損、走廊圍欄受損、衛生間的設置破舊等，各方面會存在一定的安全隱患，這些都需要注意的，必須加緊改造，避免造成用戶的意外傷害，一手破壞之前努力建立的良好優越的自然環境。

公共圖書館除了美化的自然環境外，還應營造文化氣氛濃厚的人文環境，比如掛書法繪畫作品、名人的格言警句等，給用戶有一種高雅的感覺。同時，圖書館可以增設咖啡館，茶館等，並播放一些優美音樂，為使用者營造一個輕鬆閱讀的休閒書吧。

從研究及問卷調查中得知澳門的公共圖書館較為密集，但面積較小，大眾傾向於有一個具規模及代表性的公共圖書館。澳門新中央圖書館是圖書館界與廣大市民殷切期望能早日實現的夢想，全城熱切期待。

3.2.3 加快統一管理步伐

我們的主要公共圖書館是澳門特區開辦的三大系統組成的圖書館群，因為由三個不同的部門管理，行政及規章上都有一定的差異，令大眾市民不便，為了滿足用戶的需求及保障用戶，必須進行修改。可以借鑒發達國家普遍實行的“總館一分館制”管理模式，可建立以中央圖書館為中心館的核心，與各個分館相結合的發展模式，因為全部都是政府出資及主辦，合併為同一部門管理，由中心館無償為各個分館提供技術上的幫助和統一採購、統一編目、統一整合的文獻資源，並按各分館流通情況不定期更換和補充新書；對分館館員進行專業知識培訓和業務指導，提高整體館員的專業素質，使其各項業務工作更加規範化、標準化。現時由政府開辦的公共圖書館三大主管部門：文化局、民政總署及教育暨青年局，由於政策的改變，現在計畫民政總署轄下的圖書館將會交由文化局管理，但合併過程相當複雜，必須多方面配合，才能順利完成，所以合併完成需要一段時間，預計今年年底可能促成這一美事，這樣澳門最大的公營公共圖書館就只餘下兩大支柱，由於教育暨青年局以

服務特定市民為主，且提供很多其他服務，而其轄下的圖書館相對較小型，不是教育暨青年局主打服務項目，所以將來全澳最大的公共圖書館系統將由文化局統一管理。

圖書館員是圖書館運作必不可缺少的部份，而不同部門的工作性質都有所不同，負責採購的館員須具備基本會計知識，負責圖書館利用教育的館員就需要掌握教學技巧，而擔任圖書館推廣工作的館員就應該有宣傳推廣經驗的熟知識。

圖書館資訊庫的建造者及維護者非圖書館員莫屬，沒有館員，就沒有圖書館的資訊，何來維護，更沒有使用者所需要的資料，所以圖書館員的存在是必要的，他的服務就更重要。圖書館員的素質是圖書館服務有效發揮的基礎和前提，每位館員都要以公正、平等、熱情的態度對待每位到館的用戶。由於資訊載體、服務對象等隨著時間有所轉變，現在已經進入網絡時代，圖書館服務的重心由一般服務轉向參考服務，要提供優良的參考服務就必須有強大的人力資源，培養能勝任此服務的知識型館員，這些優秀的館員必須具有收集、組織、保存及利用資訊的能力，具有敏銳的觀察力，能從多種角度瞭解用戶需求，及時掌握使用者的思想動態和閱讀心理，為用戶提供及時所需。

圖書館員的素質高低直接影響使用者得到服務的品質好壞。館員應該注重個人的修養，嚴格要求自己，提高個人思想品德、文化素養和交際能力，而且要不斷學習，增進知識，以提高個人能力去服務廣大的使用者。因此澳門公共圖書館必須具備足夠高素質的館員，才能加快統一管理步伐。

3.2.4 加大宣傳力度

如果公共圖書館宣傳不足，會導致一些圖書館“藏在深山人未識”，一些市民即使知道哪裡有圖書館，也不清楚其館藏類型及提供甚麼服務。因此，公共圖書館必須積極做好宣傳推廣工作，開展多種形式的宣傳工作，讓市民大眾充分認識公共圖書館，同時，可以通過活動凝聚人氣，吸引用戶多加利用圖書館。

圖書館的宣傳工作一般通過聲、視、報、刊等各種媒介以及

壁報等各種介質，來傳達圖書館的資訊，加強圖書館與民眾的互動交流，從而令用戶更瞭解圖書館的一切，要讓更多的人知道“你在哪、你有甚麼、你能做甚麼”這些最簡單的問題。圖書館可以通過簡報、海報、櫥窗、講座、展覽、網絡和媒體來宣傳。

館員要及時編寫圖書館工作簡報，用精練的廣告語和大版面的視覺設計海報、吸引讀者而形成媒體的獨特性。圖書館宣傳櫥窗是圖書館宣傳工作管道。因為它可以展示的內容豐富多彩，不受時間限制，可以及時更新，緊扣時事，因而可以吸引著龐大的用戶群注意。

對於營造圖書館的學術氣氛、提升圖書館的學術品位、拉近大眾市民與專家的現實距離，多些舉辦講座及展覽可以做到這點。

網絡宣傳是一種成本不高、速度快、效果明顯的宣傳途徑。圖書館活動頻繁，可以通過網絡宣傳。例如舉辦一些講座，由於資訊技術的應用，以電視直播、網絡直播等方式舉辦圖書館講座成為現實，尤其是網絡直播²²。圖書館可以通過自己所設的網站，在原有的圖書館資料、館藏、意見箱等版面之上加以運用，如果能提高互動性能，例如添加線上專家諮詢、和讀者論壇等，效果更佳。

人們日常生活中經常接觸到廣播、電視、報刊等新聞媒介，利用這些新聞媒介宣傳圖書館有很強的普及性和廣泛性，可達到家喻戶曉、潛移默化的良好效果。比如在電視上介紹圖書的借閱手段，推薦好書、讀者活動等。例如：台北市立圖書館與台北電台合作，製作廣播節目“聽！台北在讀書”，節目內容有三個單元，分別是“書香宅急便”、“故事甘仔店”和“來去圖書館”，於每個星期日早上九點到十點播出，陪伴大家一起來關心與親子閱讀有關的話題。

另一方面，隨著互聯網和通訊技術的發展，手機短信服務也得到發展 (Short Messaging Service, SMS)，由於它有經濟靈活的優勢，所以越來越為人們所依賴。利用手機短信的好處：具有廣泛普遍性，根據2013年澳門年鑑顯示表3.4，可以看到每年

²² 王雯琦，對基層公共圖書館講座工作的思考—以上海市閔行區圖書館為例[J]，圖書館工作與研究，2010(8):91-94。

流動電話都有所增長，2012年底已有1,613,457，雖然這個數字包括數碼式儲值卡，但澳門的人口只有60萬，從這個數字看，可以肯定平均每個市民都有超過一個流動電話，這證明每個市民都有接收SMS的先決條件；加上手機短信單次使用費用便宜，且短信沒有漫遊服務費，電訊公司會提供一些包月計畫，令SMS更經濟實用；另外SMS具有可存儲、可信賴性短信，當收到短信時可保留下來，在某種程度上可以作為一種憑據；還具備及時靈活性，因為手機一般都會隨身攜帶，不受時間和空間的限制。由於短信服務有以上的優點，圖書館可以多加利用，作為一個常用的平台。現時澳門公共圖書館較少用短信聯絡用戶，只作一些簡單的通知服務，例如使用者預約借閱書庫的書已到館、到期還書等，並沒有用作宣傳及提升各服務層次。據此可以仿效上海圖書館，2005年5月，上海圖書館宣佈推出全國首家“手機圖書館”服務，內容為：開館資訊、書目檢索、文獻請求、參考諮詢、講座預定等服務，在試運行的二周中，已成功為圖書館2個講座開展了預約登記服務，接受40多起讀者文獻提供的諮詢請求²³。圖書館的日常工作也可以使用短信服務來提高效率。

表3.4 澳門流動電話總數

統計項目	2008年	2009年	2010年	2011年	2012年
流動電話總數(期末) (包括數碼式儲值卡)	932,596	1,037,380	1,122,261	1,353,194	1,613,457

我們亦可以通過舉辦大型的活動作為一種宣傳方法。澳門鄰近的地方會舉行大型的書展，香港每年會舉辦一次大型的書展，吸引很多市民參與，而澳門每年舉行三次書展，但規模較小，市民參與度不高，多是一些學校，社團圖書館員或政府公共圖書館採購人員作為購書的一個途徑。一年一度的圖書館周是澳門圖書館界的一大盛事，每年都會邀請一些知名人士演講，大型的戶外

²³ 劉霞，手機短信在圖書館使用者服務中的應用[J]，圖書館學研究，2008(5):82-83。

活動等，吸引更多的現在或潛在的用戶到達圖書館。圖書館會選取一些人口密集的廣場、現場提供市民免費閱讀、有獎猜謎、宣傳展板展示、好書新書推薦、現場免費辦證、讀書知識宣傳小冊子發放等服務。近距離在廣大市民開展這些活動，讓更多的大眾市民走進圖書館、利用圖書館，充分發揮圖書館文化傳播與社會教育的職能，讓大眾市民在各項活動的參與中，親身感受閱讀的快樂和進入圖書館帶來的好處。

3.2.5 對不同群體提供針對性服務

現在澳門公共圖書館的兒童圖書區較少，能在更多的地方開闢一些不同主題又能吸引兒童的兒童專區，定期或不定期舉辦一些有益兒童心智發展或親子活動，吸引更多年幼的用戶群。

澳門的公共圖書館很多，而老年人退休後，接觸、參與社會活動的重要地方之一就是附近的圖書館。這些老年人離職退休後，他們的社會關係和生活環境都發生了很大的變化，對新的生活規律要重新適應，心理落差大，缺乏生活情趣，有時甚至會產生嚴重的心理問題。這時公共圖書館的設立與完善，可以為老年用戶提供一個交流的平台，讓他們生活豐盛起來，開闊其視野，增強其抵抗孤獨感的能力具有很重要的作用。這些老年用戶心理較為脆弱，容易多疑、多慮，往往一句溫暖的說話，一個關懷的眼神，一個熱情的動作都會令他們感動，令他們愉快，所以館員可以耐心細緻地觀察他們，熱情一點對待他們。讓他們感到在圖書館就像是在“家”學習，有一種“家的感覺”。我們可以通過老年人參與讀書課程、交流的興趣，開展有關老年人康體保健調查報告會、飲食講座以及有獎知識競賽等，吸引他們的參與，在能力範圍許可下，可以借鑒美國圖書館的管理方法，把圖書館分成老年、青年、少兒組，針對老年讀者開闢借閱室，把老年人喜愛的醫療保健、社會財經、名人傳記、和旅遊攝影等書籍分門別類整理集中，以方便老年人查閱借讀。對於一些有知識有能力的老年人，他們可以輪流在公共圖書館開展定期的知識講座，以體現他們還有老當益壯的強健體力、發揮餘熱的可貴精神，增強他們的自豪感和自信心。在圖書館展示他們的書法作品、攝影作品、影視影評、繪畫作品等，使他們獲得應有

的認可和尊重。

老年讀者是圖書館用戶不可忽視的一支強大的隊伍，要讓他們可以在公共圖書館讀書看報、補充新知識、結交新朋友，使圖書館能夠成為老年人文化生活的休閒場所和另一個家的好地方。

澳門圖書館為殘障人士提供的服務不多，在很多圖書館都沒有提供支援，例如沒有殘障通道，扶手等設施，更不用說讀書機，因此必須改善，可以仿效其他圖書館。隨著科技的發展，視障讀物都有著迅速的發展步伐。視障用戶主要利用聽覺感官和觸覺感官獲取各種資訊，他們通過觸摸閱讀盲文讀物，通過聽覺閱讀有聲讀物。由於資訊技術的發展，清華大學研製成功的“盲人電子閱讀器”，可使盲人自由地閱讀電腦中的文字，“盲人電子閱讀器”讓盲人通過觸覺與電腦進行人機交流。隨著電子書的普及，“聽書機”的電子產品已出現，在很大程度上滿足了視障用戶的閱讀需求²⁴。

澳門公共圖書館設有閱覽室，這些閱覽室往往只供用戶瀏覽圖書資源，不能在此溫習功課或討論，而澳門有相當一部份青年都會到圖書館溫習功課，討論學習，所以圖書館必須開闢多些青少年區，如溫習室、自修室及研討室等，提供一些他們所需的服務，例如學生輔導、電腦上網及一些心理諮詢。另外一些不到圖書館的潛在青年使用者可以透過電話或電郵等獲得所需要的說明。例如紐約市公共圖書館提供專業人員線上輔導：學生在做作業時，如果遇到難題可以向圖書館員（Ask—A—Librarian）和輔導老師（Dial—A—Teacher）諮詢。學生若向圖書館員諮詢，圖書館員會通過電子郵件、聊天、電話的方式來提供答案；學生如果需專業老師輔導，則要在輔導老師的服務時間內提出申請，師生間就可以互動的方式以免費電話、聊天、白板、共同瀏覽網頁等，這樣老師就可線上給學生分析和解決問題，甚至在學生完成家庭作業後負責檢查作業²⁵。

²⁴ 吳曉虹，公共圖書館視障讀者人性化服務探究[J]，江西圖書館學刊，2012，(6):41-43。

²⁵ Homework Help CEB/OL3, [2009-11-203], <http://www.homeworknyc.org>。

3.2.6 力所能及地開展個性化服務

公共圖書館員除了具有好的個人素質，還要以“用戶為中心”，並提供“貼心”服務，應把使用者放在第一位，對使用者服務應以人為本，對每一位來圖書館的用戶都應本著“使用者第一，服務至上”的服務宗旨。館員要與讀者多交流、多談心，對用戶要多微笑，熱情地接待他們，特別要對弱勢群體的用戶要多多關懷。與正常人相比，弱勢群體使用者在資訊的獲取、文化交流等方面更依賴圖書館的服務例如對年紀較大的長者設立專座，提供老花眼鏡給長者使用，甚至提供拐杖；為盲人設立盲人閱覽室，提供有聲讀物；為殘障使用者設立專門通道，提供上門辦證、電話諮詢、送書上門等貼心服務。正如紐約市公共圖書館，為殘障人士提供志願者親訪朗讀服務、閱讀討論服務；為視覺受損讀者和盲人讀者提供點讀機、讀書機、盲人讀物、有聲讀物、志願者朗讀服務等²⁶，圖書館的工作人員代表著圖書館的社會形象²⁷。通過館員對使用者的積極說明，提供資訊資源的服務，這樣可以激起使用者的讀書慾望、上進心和務實的學風，拉近用戶與圖書館之間的距離，使用戶進入圖書館，就有一種親近感和歸屬感。

優秀的館員以“用戶為中心”的態度，就可以開展個性化服務。個性化服務是一個系統，是一種能夠滿足使用者個體需求的服務方式，它能說明使用者以最小的努力獲得盡可能好的服務。圖書館個性化服務是一個不斷深化發展的過程，是根據使用者的不同需求而特別制定的。是以讀者的個性化資訊需求為起點，基於讀者的資訊使用行為、習慣、偏好和特點，為讀者提供滿足其個性化資訊需求的服務，既能滿足使用者日益增長的個性化需求，又能縮小資訊提供者與使用者之間的距離²⁸。

²⁶ 侯丹丹，洪凱，基於使用者需求角度對大都市公共圖書館多元化服務的觀察-以紐約市公共圖書館系統為例[J]，圖書館論壇，2010，30(5):13-15。

²⁷ 辛向東，馮凱，李雪萍，許邦蓮，試論高校圖書館讀者權益保護[J]，農業圖書情報學刊，2008，20(9):90-92。

²⁸ 辛向東，馮凱，李雪萍，許邦蓮，試論高校圖書館讀者權益保護[J]，農業圖書情報學刊，2008，20(9):90-92。

澳門的公共圖書館規模不太大，可以在能力範圍內增加個性化服務，這是以公共圖書館的服務團隊為核心，充分通知用戶並得到其允許、互相友好協商、自願選擇、規範服務的原則下，建立使用者檔案，區別使用者特性，為用戶提供主動性、綜合性、個性化的圖書館服務。

由於網絡資訊的海量增長，一方面為使用者提供了大量的資訊資源，而這些海量的資訊資源當中又不是全部都可靠或有用，使用者需要花大量的時間及精力作出篩選，針對這種情況，公共圖書館必須組織館員利用現代資訊技術，開展資訊諮詢活動，提供資訊增值服務，諮詢館員可以通過對資訊的篩取、提煉、加工、整理等工序後，把整理完善的資訊，為使用者進行資訊推送，這些個性化資訊導航、個性化知識挖掘服務等是將來圖書館為使用者提供的貼心個性化服務之一。公共圖書館如果能夠提供個性化服務，對於提高圖書館的服務水準有一定的說明。用戶的需求是圖書館發展的原動力，由於圖書館的用戶群體不同，對使用者個性化服務的需求存在著一定的差異。公共圖書館是面對大眾市民，在市民願意提供他們的個人資料的大前提下，圖書館員才能針對性地為使用者提供個性化服務。

如果要建立個性化服務體系，首先要加大宣傳力度，讓公眾市民瞭解此項服務的用途和意義，宣傳當中建立使用者檔案的必要性；宣傳個性化服務的工作方案，服務的內涵等，讓各項工作能夠順利、持續、有效發展。經過宣傳後，就是為使用者建立一個完整的資訊檔案，作為開展個性化服務提供真實的依據。使用者資訊檔案系統應包括的內容主要有：用戶姓名、年齡、職業、受教育程度、身份資訊、家庭住址、聯繫方式、愛好、借閱需求、選擇的服務類型等個人資料。這個使用者資訊檔案的管理，估計一般採取使用者檔案紙質版和電子版雙模式管理模式，電子版一般是館員的日常查詢利用，紙質版則作為原始資料由館內流通部門成立的使用者檔案工作人員進行保存。鑒於使用者檔案記錄的內容涉及個人隱私等相關資訊，特別要對使用者資訊進行保密，承諾告知大眾市民，達到雙方可知、可信、可操作，確保與用戶建立和諧、穩定的

服務關係，因此必須確保使用者檔案的保密性和安全性²⁹。做到以上的工作後，還需要有一批高質素館員的隊伍開展這項艱巨的工作。館員不但要具備盡忠職守、敬業愛業、樂於奉獻、服務社會等基本職業操守，還要從服務觀念上進行一些改變，從以往的被動轉為主動，努力朝著用戶所在、所思、所想的方向去建構和營造良好的用戶環境和學習氛圍，另外在知識及技能上要實現全面提升，現代圖書館館員將不斷完善圖書館的人性化建設，把滿足用戶的需求作為自己的最終追求目標，從問卷調查中得知，有的用戶總是覺得館員專業性不高，可能是由於現在的公共圖書館員中有相當一部份不是圖書館專科的，有的是義工的關係造成，所以必須要留意並改善這一個環節。

3.2.7 保護用戶個人隱私

圖書館是一個很大的個人資訊中心，它擁有數以萬計的用戶的豐富個人資料，萬一這些資料落入不法之徒手上，後果不容忽視，所以必須加強保密，提高警覺性。而用戶的個人資料的保護，除了圖書館有責任之外，用戶本身的自我保護意識也非常重要，圖書館可以通過宣傳教育，讓用戶提高自我防範意識，注重個人資料的保護。樹立個人資料隱私權保護的觀念，比如用戶不應隨意洩露個人資料，應自行採取技術保密手段，自覺地維護圖書館的倫理健康，同時也要尊重他人隱私，讓用戶學會自己保護隱私³⁰。

4. 結語

由1638年建成的澳門最早的聖保羅修道院圖書館，到1931年澳門政府頒佈了第691號法令，規定成立公共圖書館，差不多三百年，經過曲折的道路才形成澳門公共圖書館雛型，由於近年澳門的經濟發展迅速，二十一世紀初期，圖書館事業有迅速的發展，追回

²⁹ 張志娟，圖書館個性化服務中讀者隱私權保護問題[J]，內蒙古科技與經濟，2012, (5):148。

³⁰ 紀洪權，美國圖書館倫理與讀者隱私權保護問題研究[J]，黔南民族師範學院學報，2009(1):93-96。

過去的時間，由以前只有幾間的圖書館，發展到現今多間圖書館，由民營圖書館發展到現在由特區政府全力支援的多間公共圖書館，經過了艱難的時期，累積了的經驗，建立了今天的澳門公共圖書館體系，雖然規模不大、規章有點混亂、不是十分完善、還存在一些問題，但漸成氣候，而且澳門地方較小，大眾市民日常娛樂的地方有限，只要改善繁瑣的管理問題，加大宣傳力度，多辦一些迎合市民的活動，多關心，增強凝聚力，讓大眾市民多參與多支持，逐步克服各種問題，圖書館業就能得到發展，就會開出燦爛花朵，結出果實。

本文通過對澳門公共圖書館用戶的問卷調查，瞭解用戶對圖書館的環境建設，文獻資訊等資源的需求；用戶對圖書館舉辦的活動、圖書館員素質及態度等服務的需求，從中存在一些問題：開館時間的限制，場地空間的局限，分屬不同部門管理，造成不便，宣傳不足，對某些群體支援不足，對用戶需求不明瞭以及個人隱私保護不足，並從存在的問題中找出相應的對策，如改善開館時間，建立24小時閱覽室及自助圖書館、加大宣傳力度及保護用戶個人隱私等等，這些工作必須由圖書館作主導，結合用戶的意見，制定一系列規章指引，加上政策配合，用戶協助並遵守，政府的支持，才能把問題解決。

然而，由於個人能力和時間的有限，筆者對外文文獻資料收集不足，因此在做文獻綜述時恐有不全面之嫌。此外，筆者在做問卷調查期間，由於澳門政府公共圖書館三大體系的圖書館數量較多，受到人力及物力所限，一些地處偏遠或人流量較少的公共圖書館所收集的問卷較少，這在一定程度上影響到問卷的數量和調查結果，不過筆者選擇了幾個具有代表性的公共圖書館多派發問卷，這樣也可以保證調查的科學性。本文只是一個初步的探討，未有更深層次的研究，尚有許多不盡如人意之處，有待日後再加以研究。

澳門經濟日益發展，但願澳門的公共圖書館事業也能同步向前，並滿足用戶的各種需求和保障用戶權益，期望不久的將來，新中央圖書館的落成，能為澳門圖書館事業更上一層樓，發光發熱。

5. 參考文獻

- 李星儒，澳門文獻與澳門圖書館事業[M]，澳門：澳門圖書館暨資訊管理協會，2008:169-175。
- 王國強，梁德海，盧小花，新中央圖書館建館設計方案構思[A]，見王國強，兩岸三地圖書館法研究[M]，澳門：澳門圖書館暨資訊管理協會，2010:153-173。
- 王國強，兩岸三地機構知識庫發展[M]，澳門：澳門圖書館暨資訊管理協會，2012:109-164。
- Barbara H. Will. Library Services for All[J], Library Journal, 2005(15):47。
- 郭文景，美國公共圖書館讀者服務之探討與心得[J]，書苑季刊，1997, 33(7):96-108。
- 侯丹丹，洪凱，基於使用者需求角度對大都市公共圖書館多元化服務的觀察-以紐約市公共圖書館系統為例[J]，圖書館論壇，2010, 30(5):13-15。
- 孫利民，瞭解讀者需求優化讀者服務-吉林省圖書館讀者調查與分析[J]，圖書館學研究，2009, (8):83-86。
- 林志成，張偉，黃潔晶，公共圖書館讀者認知度與服務需求的調查研究-以廣州圖書館為例[J]，圖書館論壇，2012, 32(5):51-56。
- 何嘉玲，澳門圖書館事業的特色[J]，科技情報開發與經濟，2007, 17(22):13-14。
- 辛向東，馮凱，李雪萍，許邦蓮，試論高校圖書館讀者權益保護[J]，農業圖書情報學刊，2008, 20(9):90-92。
- 吳曉虹，公共圖書館視障讀者人性化服務探究[J]，江西圖書館學刊，2012, (6):41-43。
- 楊春蘭，公共圖書館以人為本服務理念在讀者服務中的發揮[J]，科教導刊，2013, (8):242-243。
- 王燕萍，淺議公共圖書館對使用者個人資訊的保護[J]，圖書館界，2010, (3):19-23。
- 張昭，資訊技術發展環境下公共圖書館用戶需求變化與技術創新實踐[J]，科技情報開發與經濟，2011, 21(19):118-120。
- 梁曉華，王景安，服務創新保障圖書館個性化服務可持續發展[J]，現代情報，2010, 30(2):57-61。
- 萬春蓉，公共圖書館社區延伸服務體系的研究[D]，浙江：浙江大學，2008。

- 陽娟蘭，廣州市公共圖書館使用者社區資訊需求研究[D]，廣州：中山大學，2010。
- 李亞瓊，基於使用者需求的自助圖書館服務研究[D]，天津：南開大學，2010。
- 陳萍，圖書館使用者需求變化與服務模式研究[J]，鎮江高專學報，2009，22(3):46-47。
- 孔德超，公共圖書館宣傳與形像重塑[J]，河南圖書館學刊，2008，28(6):114-116。
- 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。
- 曾婧，公共圖書館安全保障義務及不作為侵權責任淺析[J]，河北科技圖苑，2012，6(25):7-9。
- 王國強，許雯敏，許偉達，2011年澳門圖書館事業回顧[A]，見王國強，兩岸三地機構知識庫發展[M]，澳門：澳門圖書館暨資訊管理協會，2012:143-44。
- 王雯琦，對基層公共圖書館講座工作的思考——以上海市閔行區圖書館為例[J]，圖書館工作與研究，2010(8):91-94。
- 嚴新玲，社區圖書館老年讀者服務工作探析[J]，河北科技圖苑，2013(26):66-77。
- 張志娟，圖書館個性化服務中讀者隱私權保護問題[J]，內蒙古科技與經濟，2012，(5):148。
- 劉曉輝，“高效”是圖書館為讀者提供良好服務的重要保障[J]，長春大學學報，2011，21(6):161-162。
- 崔維梅，山東省公共圖書館讀者閱讀現狀研究[J]，山東圖書館學刊，2013(3):35-39。
- 蔣桂香，中小型公共圖書館面向讀者的“家庭館員式”服務體系構建研究[J]，現代情報，2013，33(7):99-101。
- 麥敏華，陳燕君，方玲，公共圖書館使用者個性化服務需求實證研究[J]，圖書與情報，2011(4):79-82。
- 李松梅，公共圖書館的讀者權利保障研究[J]，科技情報開發與經濟，2013，23(3):116-118。
- 喻小毛，公共圖書館保障讀者權利享受閱讀快樂初探[C]，江西省圖書館學會年會論文集，2010:111-113。
- 曹雪梅，衛孺勤，公共圖書館無障礙環境建設初探[J]，圖書與情報，2012(5):131-135。
- 馬小紅，梁儉，金建英，公共圖書館讀者權益保障之探討[J]，晉圖學刊，2011(1):73-76。

- 柯歡玲，少年兒童圖書館（室）開放時間設定初探-以廣州少年兒童圖書館為例[J]，河南圖書館學刊，2013, 33(9):128-131。
- 劉霞，手機短信在圖書館使用者服務中的應用[J]，圖書館學研究，2008(5):81-84。
- 張林旺，馬凱，網絡環境下圖書館使用者需求及服務模式分析[J]，河北科技用苑，2012, 25(5):35-36。
- 張超，資訊技術發展環境下公共圖書館用戶[J]，科技情報開發與經濟，2011, 21(19):118-120。
- 鄭蓓怡，淺析資訊時代公共圖書館加強使用者教育的必要性[J]，科技資訊，2011, 15:235-236。
- 彭小平，提高社區圖書館服務水準策略初探[J]，農業圖書情報學刊，2010, 22(5):287-289。
- 李彥超，新時期公共圖書館讀者工作的特點和任務[J]，科技情報開發與經濟，2011, 21(10):86-87。
- 吳波，新時期圖書館員素質的培養[J]，杭州商學院學報，2002(4):96-97。
- 李曉霞，圖書館文化研究[D]，瀋陽：東北師範大學，2006。
- 楊濤，曹樹金，圖書館使用者的個性化服務需求實證研究[J]，大學圖書館學報，2011, 29(2):76-85。
- 陳熠，袁曦臨，劉忠斌，南京圖書館使用者資訊需求和資訊行為調研[J]，新世紀圖書館，2013(3):87-91。
- 馬桂英，圖書館用戶權利保護研究[J]，科技與資訊，2012(33):255，李曉前，圖書館安全問題分析與應對[J]，安防科技，2003(11):29-31。
- 葉林，圖書館的安全隱患[J]，安全，2004, 25(5):12-13。
- 趙孝芬，圖書館保障資訊權利的殘疾人服務模式探析[J]，湖南科技學院學報，2012, 33(7):191-193。
- 祝朝安，徐貴水，王樹斌，圖書館要維護用戶的民主權利[J]，圖書與情報，2004(1):62-64。
- 龍曉虹，圖書館讀者知情權及其保障[J]，圖書館界，2008(1):21-22。
- 江震.淺議公共圖書館電子閱覽室如何為未成年人服務[J]，辦公室業務，2012(19):93-94。
- 劉佳，周翠芹，淺談圖書管理與和諧社會建設[J]，東方企業文化，2007(7):127。
- 李紀，趙翀，淺談圖書館讀者權利保障-以哈爾濱工業大學圖書館為例[J]，黑龍江科技資訊，2012(23):146。

- 趙奇釗，經濟不發達地區公共圖書館使用者基本保障研究[J]，吉首大學學報，2009, 30(6):137-139。
- 鄧華玉，論圖書館的資訊保密及安全[J]，洛陽師範學院學報，2002, 21(1)138-139。
- 陳小華，論圖書館個性服務理念的轉變[J]，中國科技博覽，2009(15):195。
- 範曉鵬，讀者權利衝突與限制[J]，圖書館建設，2006(6):1-3。
- 林淑絹，張燕琴，台北市立圖書館閱讀推廣[A]，見王國強，兩岸三地社區圖書館管理與活策劃[M]，澳門：澳門圖書館暨資訊管理協會，2004:21-34。
- Tai Mei Leng. The Exploratory Research on Resources Sharing among Libraries of Public Tertiary Institutions of Macao in 2001[A]，見鄧志斌，兩岸三地資訊管理與服務[M]，澳門：澳門圖書館暨資訊管理協會，2003:60-71。
- 陳明傑，公共圖書館延伸服務現狀、問題研究[D]，遼寧：遼寧師範大學，2011。
- 吳金仲，中山市汽車流動圖書館用戶滿意度調查研究[D]，廣州：中山大學，2010。
- 韓秀華，我國城市社區圖書館面向弱勢群體服務的策略研究[D]，天津市：南開大學，2007。
- 王永梅，淺談公共圖書館為讀者保障閱讀權利，享受閱讀快樂的舉措[C]，江西省圖書館學會年會論文集，2010:52-55。
- 劉敏宣，任志海，圖書館宣傳工作探析[J]，圖書館論壇，2007, (5):170-171。
- 鄒仁全，試論圖書館的建設環境[J]，現代交際，2012(6):120。
- 桂勝，田北海，讀者閱讀需求與公共圖書館館藏建設-以湖北省圖書館的讀者調查為例[J]，中國圖書館學報，2006, 32(3):103-107。
- 吳曉英，公共圖書館讀者資訊需求與滿意度調查[J]，中國校外教育，2011, 10:15。
- 周慶山，圖書館公共服務理念的法律缺失與保障[A]，見王國強，兩岸三地圖書館法研究[M]，澳門：澳門圖書館暨資訊管理協會，2010:1-16。
- 胡潔，滕靜靜，公共圖書館立法應明確保護讀者私隱權[J]，圖書館學，2010(1):22-26。

附錄：澳門公共圖書館用戶需求與保障問卷

親愛的澳門居民：

您好！為了促進澳門公共圖書館能為本地居民提供更好的服務，我們正在做一項調研，希望通過您的幫助，能夠獲取居民對公共圖書館服務的意見和建議。

非常感謝 閣下抽空完成此問卷。

是次調查所收集到的意見只作學術研究用途，資料絕對保密。

祝您生活愉快，家庭幸福！

一、基本資料

性別

A) 男 B) 女

年齡

A) 少於/等於12歲 B) 13-18歲 C) 19-25歲
D) 26-40歲 E) 41-50歲 F) 51-60歲
G) 大於60歲

教育程度

A) 小學或以下 B) 中學 C) 大學
D) 碩士 E) 博士 F) 其他_____

閱讀語言

A) 中文 B) 英文 C) 其他_____

職業

A) 學生 B) 家庭主婦 C) 退休人士
D) 公務員 E) 企業文職人員 F) 技術員
G) 僱主 H) 待業 D) 其他_____

二、用戶的到館習慣、需求及保障的滿意度調查

從您的住處步行到最近的公共圖書館要多長時間？

- A) 少於10分鐘
- B) 10-20分鐘
- C) 21-30分鐘
- D) 多於30分鐘

您平日多久去一次公共圖書館？

- A) 每天
- B) 每星期
- C) 每月
- D) 甚少

您認為怎樣可以改善公共圖書館開放時間

- A) 目前情況理想，無需改變
- B) 延長平日開放時間
- C) 延長週末開放時間
- D) 公眾假期應照常開放
- E) 其他_____

在公共圖書館能找到您所需要的資訊嗎？

- A) 找到了
- B) 找到一部份
- C) 未找到

您通常在公共圖書館做甚麼？(可多選)

- A) 借書或光碟
- B) 替別人(如子女)借書或光碟
- C) 查閱數據
- D) 閱覽圖書與報刊雜誌
- E) 溫習
- F) 電子閱讀與上網
- G) 與朋友聚會
- H) 其他_____

您希望在公共圖書館提供以下哪方面的圖書或雜誌？(可多選)

- A) 政治
- B) 經濟
- C) 文學
- D) 藝術
- E) 教育
- F) 體育
- G) 娛樂休閒
- H) 醫療保健
- I) 其他_____

您希望公共圖書館為您提供哪些針對性的服務？(可多選)

- A) 老年學校 B) 學生輔導
C) 代訂書刊雜誌 D) 上門服務 (如送書上門等)
E) 專題講座 F) 其他_____

您用過澳門中央圖書館提供的“全民網上閱讀平台”嗎？

- A) 從未 B) 間中用
C) 常用

公共圖書館的圖書資源滿足您需要嗎？

- A) 很滿意 B) 滿意 C) 一般 D) 不滿意 E) 不清楚

公共圖書館的電子資源滿足您需要嗎？

- A) 很滿意 B) 滿意 C) 一般 D) 不滿意 E) 不清楚

您對公共圖書館新書的更新速度滿意嗎？

- A) 很滿意 B) 滿意 C) 一般 D) 不滿意 E) 不清楚

您對公共圖書館開辦的各種活動滿意嗎？

- A) 很滿意 B) 滿意 C) 一般 D) 不滿意 E) 不清楚

您對公共圖書館的整體環境與設備情況滿意嗎？

- A) 很滿意 B) 滿意 C) 一般 D) 不滿意 E) 不清楚

您對公共圖書館員的服務態度滿意嗎？

- A) 很滿意 B) 滿意 C) 一般 D) 不滿意 E) 不清楚

您認為公共圖書館會把您的個人資料或閱讀習慣等竊漏給第三者嗎？

- A) 絕對不會 B) 不會 C) 應該不會 D) 會 E) 不清楚

三、開放性問題

您對公共圖書館有哪些意見和建議？

問卷完成，謝謝！

親子閱讀現狀及家長指導策略的調查與分析

- - 以澳門勞工子弟學校為例

李錦霞

澳門勞工子弟學校圖書館

摘要

本研究是針對澳門勞工子弟學校小學部（簡稱“勞校小學”）的小一及小二學生，對其親子閱讀狀況作出調查及分析，找出親子閱讀的特徵及相關問題，提出指導家長關於親子閱讀的策略建議。研究結果發現，勞校小學的家長對於親子閱讀都有比較正面的認識，但同時顯示親子閱讀的材料不足，需要從各方面提升閱讀材料的來源及數量。親子閱讀時家長都以封面閱讀作為開始，並以提問故事內容、學習識字、教導概念為主要目的。親子閱讀時的環境氣氛、父母及子女的閱讀情緒、時間的分配等都對親子閱讀產生影響，建議家長應正確認識親子閱讀活動的性質和價值，增加並選擇合適的閱讀材料，採用新穎活潑的閱讀指導方法，及營造良好的家庭閱讀環境，培養穩定的閱讀習慣。

關鍵字：閱讀；親子閱讀；指導策略

Investigation and Analysis on The Current Situation of Parent-Child Reading and The Strategies For Parents - Case Study on The Workers' Children School Macau

Lee Kam Ha

Abstract

This research focuses on the investigation and analysis of the situation regarding parent-child reading for students from Year 1 and



Year 2 of the primary school section of the Workers' Children High School Macau. The research has identified the characteristics of parent-child reading and its related issues, and some strategic recommendations for parents regarding parent-child reading have also be proposed. The outcome of the research is that parents from this School generally have a positive understanding on parent-child reading. However, the result also indicates that reading materials are insufficient and there is a need to increase the sources and the amounts of reading materials. Most parents start by reading the cover of the books and their main purposes of parent-child reading include asking questions about the story contents, learning of new vocabulary and teaching the children new ideas and concepts. The reading atmosphere, the moods of both the parents and children while reading and the allocation of reading time all have an impact on parent-child reading. Our recommendation is that parents should understand the fundamental nature and value of parent-child reading, increase and choose suitable reading materials, adopt innovative and interactive reading methods, create a good reading environment in the family and develop a consistent reading habit for the children.

Keywords: Reading; Parent-child reading; Guiding strategy

1. 緒論

1.1 研究的緣起與意義

親子閱讀的重要性：閱讀是社會生活中應該具備的能力之一，這種能力可以影響一生的發展，它是讓人們進步、實現目標及理想的一種學習技能。在世界走向全球化的環境下，孩子面對多元化的價值觀念和日新月異的資訊知識，需要通過閱讀逐漸學習如何解決問題，如何產生獨立批判性思考、開拓創新知識。所以，閱讀是孩子們學習的基礎¹。有關研究表明，人的閱讀能力發展的關鍵期在3~8歲，也就是說3~8歲期間是人的主要閱讀能力形成的時期。在閱讀能力發展的關鍵期內，需要培養兒童的閱讀興趣，養成閱讀的習慣，形成自主閱讀的能力。自主閱讀能力的培養是從兒童時期開始的一項系統工程，其起點就是家庭，因為家長是孩子的第一任老師，在一個人的成長過程中，家庭教育是第一重要因素，它的重要性是其他教育不能替代的。因此在早期閱讀教育中，我們宣導在家庭教育中開展親子閱讀。中央教育研究所的一項研究表明，在學齡前促使孩子智力發展的最有效的方式便是親子閱讀²。親子閱讀可以訓練孩子基本的閱讀能力，而且是一個很重要的親子關係發展活動，父母可藉此幫助孩子產生自主學習，增強各方面知識，而且可以培養豐富的想像力、解決問題的能力、發揮創造力等，不過最重要的，是可以促進親子的情感交流³。

為家長提供參考指引：現代父母教育水準有所提升，參與親子閱讀的積極性也逐漸提高，但是很多家長對親子閱讀的認識態度、指導策略等各方面有所不足。有的父母認為親子閱讀就是家長教孩子識字，將親子閱讀變成了識字的工具，把閱讀跟識字劃上等號。

¹ 珍有，學前早期閱讀教育：機遇和挑戰並存——第二次全國幼兒早期閱讀教育學術研討會綜述[J]，幼稚教育，2005(2):10-11。

² 轉引至趙玉芳，圖書館開展親子閱讀活動的意義和措施[J]，河南圖書館學刊，2008(8):60-62。

³ 朱從梅，周兢，親子閱讀類型及其對幼兒閱讀能力發展的影響[J]，幼稚教育，2006(7):89-94。

家長有這樣的誤解，是因為他們不瞭解親子閱讀的目的，是培養孩子閱讀的興趣和習慣，並提升親子關係。有些父母會覺得，親子閱讀的模式永遠就是家長負責讀，孩子只有在旁聽著，父母及孩子之間沒有提問和對話，父母跟孩子之間沒有互動關係，整個親子閱讀過程是單向的，這樣的親子閱讀方式不能引起孩子的興趣。本研究試圖對親子閱讀現狀作出宏觀及微觀的調查和分析，幫助父母確立在家庭中的教育角色，積極參與親子閱讀活動，對親子閱讀產生良好的認知，可正確地指導家長進行親子閱讀，幫助孩子養成良好的閱讀習慣，訓練孩子自我思考及解決問題能力，培養孩子自主閱讀性，為孩子奠定一個扎實的知識基礎。

實踐需求：訪問澳門勞工子弟學校小學部工作（以下簡稱“勞校小學”）的教師和家長們，大部份都認為親子閱讀是相當重要的，但家長們大多是憑自己的經驗在摸索，進行親子閱讀時都只靠個人的感覺進行，沒有科學性的指導方法。孩子大多喜愛閱讀，他們更喜愛與父母一起看，因為和父母一起看書孩子會覺得很愉快，在閱讀的過程中遇到他們不懂的問題，可以立刻向父母請教，而且孩子都很愛與父母一起的感覺。很多父母對親子閱讀都存在著誤解，他們覺得孩子處於幼兒階段時，父母自己會充當老師，積極地在家庭中開展親子閱讀，但當孩子上了小學，家長就認為閱讀應由學校老師負責，自己就可以放手不管了。文獻顯示，小學低年級是由學前教育，發展至學校正規教育的重要時期；是兒童興趣愛好、行為習慣、思想品德、性格氣質、個性發展的形成階段，親子閱讀對促進孩子身心健康發展起著重要的作用。親子閱讀不僅是家庭教育的一種重要形式，也是家庭教育活動的一項重要內容，它對兒童閱讀興趣、閱讀習慣和閱讀能力等的培養發揮著重要的作用，是其他教育形式無法替代的⁴。所以親子閱讀是在小學生的成長過程一個很值得研究的活動。

理論探究：掌握勞校小學有關親子閱讀的問題，及瞭解其親子閱讀的情況，對於研究澳門小學生關於親子閱讀的情況有重大的義

⁴ 楊玲，小學低年級親子閱讀的問題分析與指導策略[J]，當代教育論壇，2014:33-38。

意，因為勞校是澳門最多學生的學校，具有一定的代表性。從文獻中找尋有關親子閱讀的資料，發現有父母參與對孩子的閱讀能力有很大的影響。著名閱讀研究專家宙姆·崔利斯（Vygotsky）在其研究中指出，在社會上，閱讀是一種經驗，需要他人的陪伴作出互動，大家溝通討論能增強理解和產生樂趣⁵。而Leslie和Allen的研究發現父母參與課外閱讀是孩子閱讀能力提高的影響因素⁶。有些研究特別探討閱讀情境中，父母的行為和孩子的認知能力之間有著怎樣的關係。他們對孩子閱讀的過程完整地錄下來，研究他們在閱讀過程中的親子關係。結果發現，親子閱讀時的品質和孩子的言語發展，原來是息息相關的。掌握勞校小學親子閱讀的情況，並為家長提出一些親子閱讀的建議策略，將有助於提升勞校小學的學生閱讀能力。

社會需求：於2009年，學生能力國際評估計畫（PISA）進行了一次國際性的測試，主題為學生閱讀能力，所涵蓋的評量層面，包括不同文本、閱讀面向、文本情境等面向。閱讀文本的形式並不局限在書本閱讀，而信件、廣告、刊物等皆須讀者透過閱讀進行理解；是否能透過閱讀與文本進行互動，並連結個人經驗，進而引發其針對該議題有所反省與思考⁷。結果在參與研究計畫的65個國家/經濟體系中，澳門的閱讀素養表現在統計上顯著地低於「經濟合作及發展組織」（OECD）成員國的平均值，除去取樣和量度的誤差後，閱讀總量尺上的排名介乎27至30。將閱讀素養成績的平均值由高至低排列，在統計上顯著地高於澳門的六個亞洲國家 / 經濟體系有：中國上海、韓國、中國香港、新加坡、日本、中華台北；而在統計上顯著地高於澳門的十個亞洲以外的國家則有：芬蘭、加拿大、紐西蘭、澳洲、荷蘭、比利時、挪威、愛沙尼亞、瑞士，以及

⁵ 趙曉風，親子共讀：互動類型、策略反對幼兒的影響[J]，教育導刊，2010(4):75-77。

⁶ 轉引自潘曉婷，父母參與對於女教育發展影響的研究綜所述載[N]，沙洋師範高等專科學校學報，2010(3):67-70。

⁷ 澳門PISA測試結果[EB/OL]，[2015-02-21]，[http://www.umac.mo/fed/pisa/pisa_mainpage\(chi\).htm](http://www.umac.mo/fed/pisa/pisa_mainpage(chi).htm)。

波蘭⁸。結果公佈後顯然發現澳門在閱讀素質上，遠遠比不上其它的地區或國家，於是澳門不論是教青局或是各學校，都針對提升學生的閱讀能力作出不同的訓練，期望能夠整體提升澳門學生的閱讀素質，雖然測試是以15歲的學生為測試對象，但閱讀是一項由小到大的培訓，所以從低年級開始訓練學生閱讀是最好的改善方法，本研究切合澳門實際社會的需求。

2. 研究的內容與方法

本研究以勞校作為研究學校，由於該校為澳門學生人數最多的學校⁹，具有很大的代表性，可以此研究作為澳門其它學校及家長的參考。研究的對象訂為勞校小學的一年級及二年級，以學生及其家長為研究對象。勞校小學一年級共六班，總人數為222人；二年級共六班，總人數為212人。

問卷的實施：問卷於勞校小學發放，一、二年級合共434位學生都獲發問卷拿回家給父母作答，然後由班主任集中回收交到筆者處作數據統計處理。

問卷的設計：問卷計分方式採用五點量表評分做為評量之指標，將量表內容分為四部分，「家長閱讀態度與習慣」、「親子閱讀活動」、「孩子閱讀習慣」及「家庭閱讀資源及教育背景」共四個層面，「家長閱讀態度與習慣」包含父母閱讀報章雜誌或書籍的情況；「親子閱讀活動」指的是親子之間的閱讀互動；「孩子閱讀習慣」指的是孩子獨自的閱讀活動及主動與家長進行的閱讀互動；「家庭閱讀資源及教育背景」指的是家庭中與閱讀相關的資源(刊物、書籍等)及家長教育程度等。問卷計分方式採用五點量表評分，其中「家長閱讀態度與習慣」、「親子閱讀活動」及「孩子閱讀習慣」的部分，分別為「總是」計五分，表示幾乎每天，「經常」計四分，表示一周約五次以上，「偶爾」計三分，表示一周有

⁸ 澳門PISA測試資料。[EB/OL].[2015-02-21]，[http://www.umac.mo/fed/pisa/research\(chi\).htm](http://www.umac.mo/fed/pisa/research(chi).htm)

⁹ 統計自澳門教育暨青年局，[EB/OL].[2014-08-21]，http://portal.dsej.gov.mo/webdsejspace/internet/Inter_main_page.jsp?id=8525。

三至四次，「很少」計兩分，表示一周約有一兩次；「從未」計一分，表示一周中皆未如此。「家庭閱讀資源及教育背景」部份，題項為五個項目，數量越高代表分數越高，故為五分、四分、三分、兩分及一分。

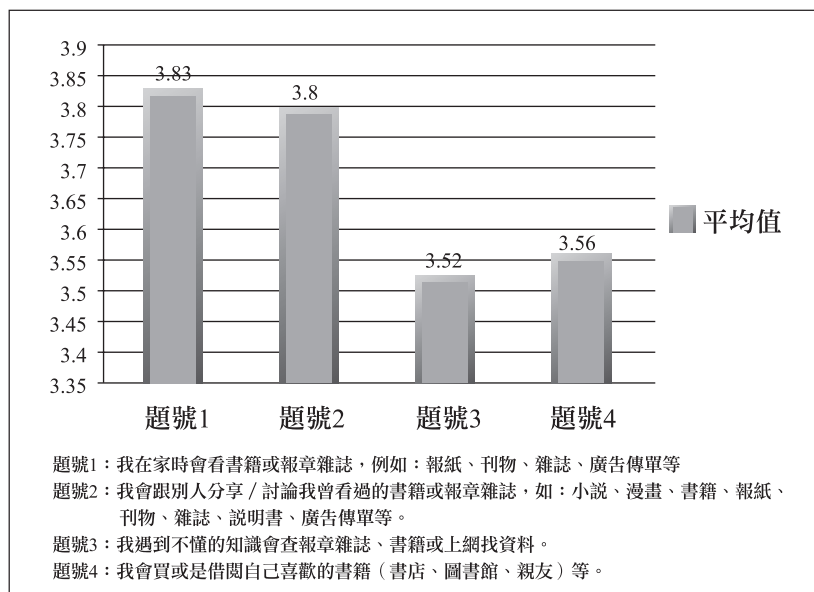
3. 親子閱讀現狀的調查研究

本研究將家庭閱讀環境分為四個向度，分別為「家長閱讀態度與習慣」、「親子閱讀活動」、「孩子閱讀習慣」及「家庭閱讀資源」等，本次研究發出問卷共434份，回收有效問卷382份，對於勞校小學的親子閱讀狀況，將以此有效問卷為調查研究基礎。

3.1 家長閱讀態度與習慣調查

進一步分析各向度中的專案，「家長閱讀態度與習慣」向度中，以「我在家時會看書籍或報章雜誌，例如：報紙、刊物、雜誌、廣告傳單等」(M=3.83)為最高，其它項目都在平均值3以上，可見家長閱讀態度習慣良好。詳見表3-1：

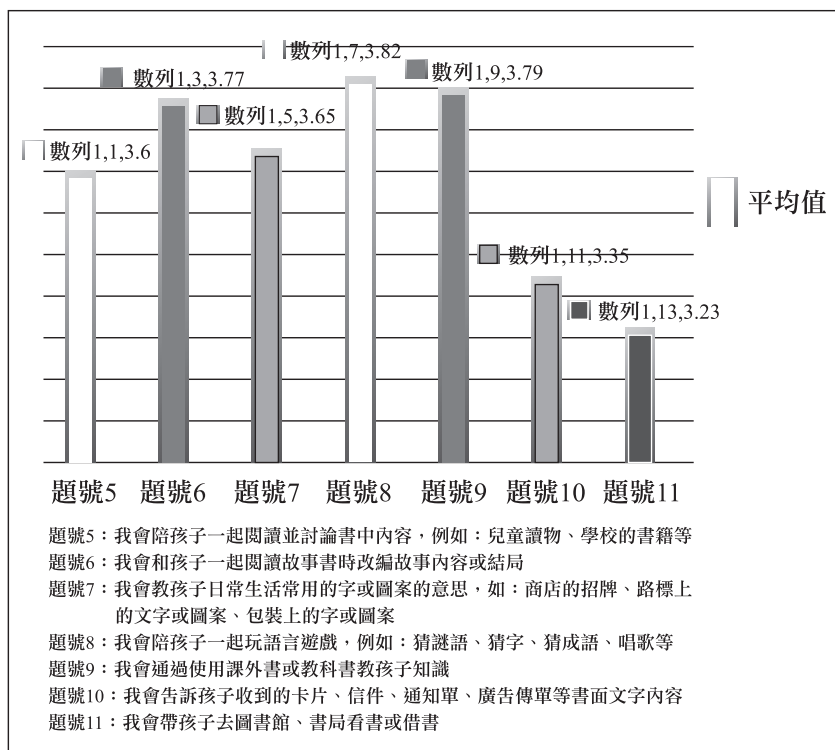
表3-1 勞校小學家長閱讀態度與習慣各項目平均值



3.2 親子閱讀活動調查

在「親子閱讀活動」項目中，以「我會陪孩子一起玩語言遊戲，例如：猜謎語、猜字、猜成語、唱歌等」(M=3.82)為最高；其他的題目都在平均值3以上，可見家長對親子閱讀活動重視程度良好。詳見表3-2：

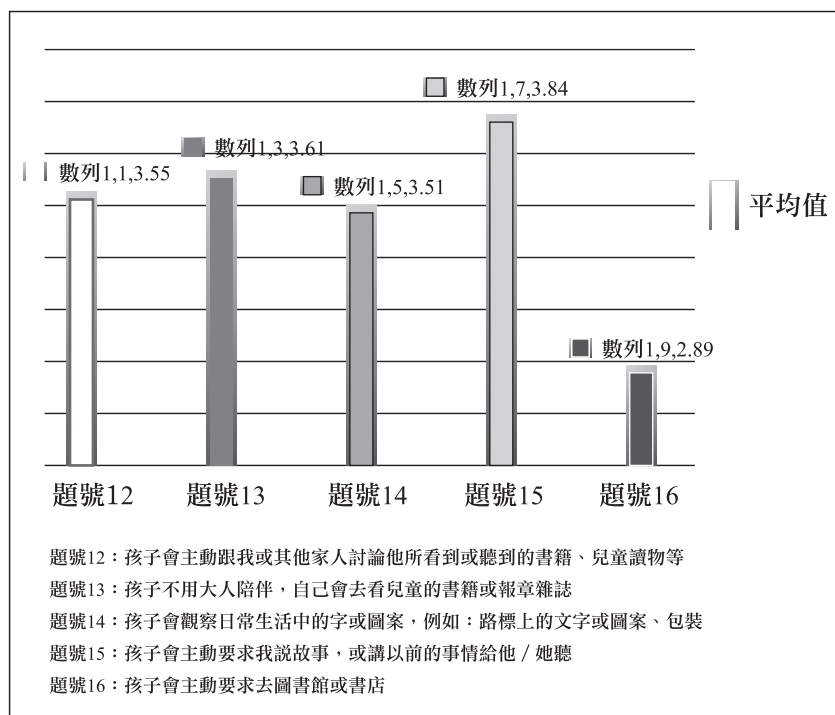
表3-2 勞校小學親子閱讀活動各項目平均值



3.3 孩子閱讀習慣調查

在「孩子閱讀習慣」向度中，「孩子會主動要求我說故事，或講以前的事情給他/她聽」(M=3.84)為最高，值得注意的是「孩子會主動要求去圖書館或書店」(M=2.89)為最低，可見孩子主動尋找閱讀資源力在平均值3以下，有點不足。詳見表3-3：

表3-3 勞校小學孩子閱讀習慣各項目平均值



整體看來，在家庭閱讀環境的調查中發現家長自我閱讀習慣較高，但在孩子閱讀習慣的培養方面相對較低，柯華葳¹⁰指出，家庭亦是影響孩子閱讀表現的關鍵，分析學生表現，家中書籍越多、父母與子女進行越多閱讀活動、父母有正面自發的閱讀態度，學生閱讀表現越好，這也顯示出父母的積極參與閱讀有助於孩子正向的發展，期待家中提供良好的閱讀環境，讓孩子喜愛獨自閱讀的感覺，不過研究結果發現，現處與孩子階段的孩子對於「聽故事」這件事情的興趣很高，這也是我們值得去注意及發展的地方，如表3-4家庭閱讀環境情形分析。

¹⁰ 柯華葳，教出閱讀力[J]，台北天下，2006:32-41。

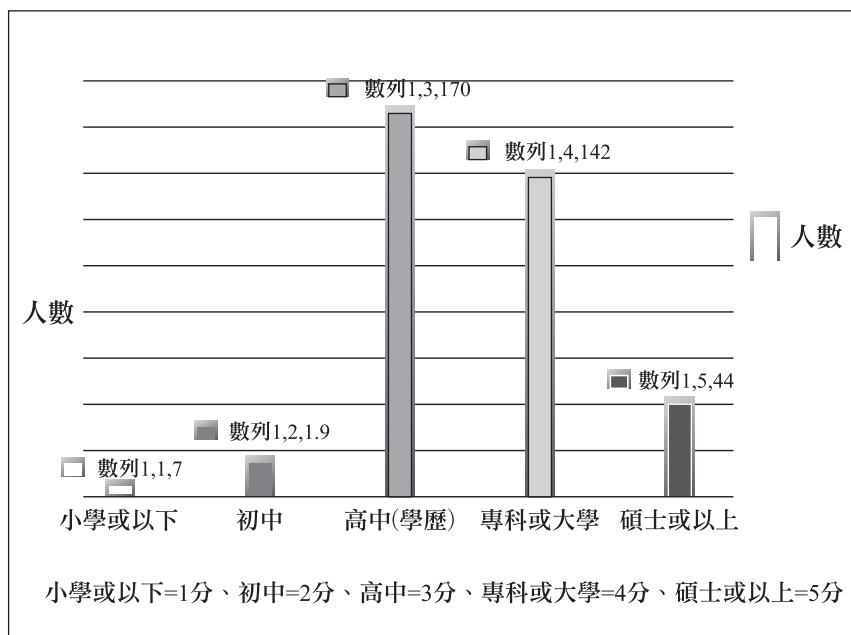
表3-4 勞校小學親子閱讀現狀的調查研究資料結果

題目	題目內容	平均數 (M)	標準差 (SD)
1	我在家時會看書籍或報章雜誌，例如：報紙、刊物、雜誌、廣告傳單等	3.83	0.80
2	我會跟別人分享/討論我曾看過的書籍或報章雜誌，如：小說、漫畫、書籍、報紙、刊物、雜誌、說明書、廣告傳單等	3.80	0.93
3	我遇到不懂的知識會查報章雜誌、書籍或上網找資料	3.52	0.91
4	我會買或是借閱自己喜歡的書籍（書店、圖書館、親友）等	3.56	0.95
	親子閱讀活動		
5	我會陪孩子一起閱讀並討論書中內容，例如：兒童讀物、學校的書籍等	3.60	0.63
6	我會和孩子一起閱讀故事書時改編故事內容或結局	3.77	0.79
7	我會教孩子日常生活常用的字或圖案的意思，如：商店的招牌、路標上的文字或圖案、包裝上的字或圖案	3.65	0.81
8	我會陪孩子一起玩語言遊戲，例如：猜謎語、猜字、猜成語、唱歌等	3.82	0.80
9	我會通過使用課外書或教科書教孩子知識	3.79	0.83
10	我會告訴孩子收到的卡片、信件、通知單、廣告傳單等書面文字內容	3.35	0.98
11	我會帶孩子去圖書館、書局看書或借書	3.23	0.92
	孩子閱讀習慣		
12	孩子會主動跟我或其他家人討論他所看到或聽到的書籍、兒童讀物等	3.55	0.63
13	孩子不用大人陪伴，自己會去看兒童的書籍或報章雜誌	3.61	0.84
14	孩子會觀察日常生活中的字或圖案，例如：路標上的文字或圖案、包裝	3.51	0.94
15	孩子會主動要求我說故事，或講以前的事情給他/她聽	3.84	0.90
16	孩子會主動要求去圖書館或書店	2.89	0.96
	家庭閱讀資源及教育背景		
1	父母的教育程度？	3.52	0.91
2	家中擁有的圖書籍有幾本？	3.14	1.18
3	家中擁有的兒童書籍有幾本？	2.16	1.31
4	家中訂閱適合兒童閱讀的雜誌或報紙幾份？	0.91	0.60
5	孩子大約一個月會從學校、圖書館或其他地方借幾本書回來閱讀？	1.89	0.69

3.4 家庭教育程度及閱讀資源調查

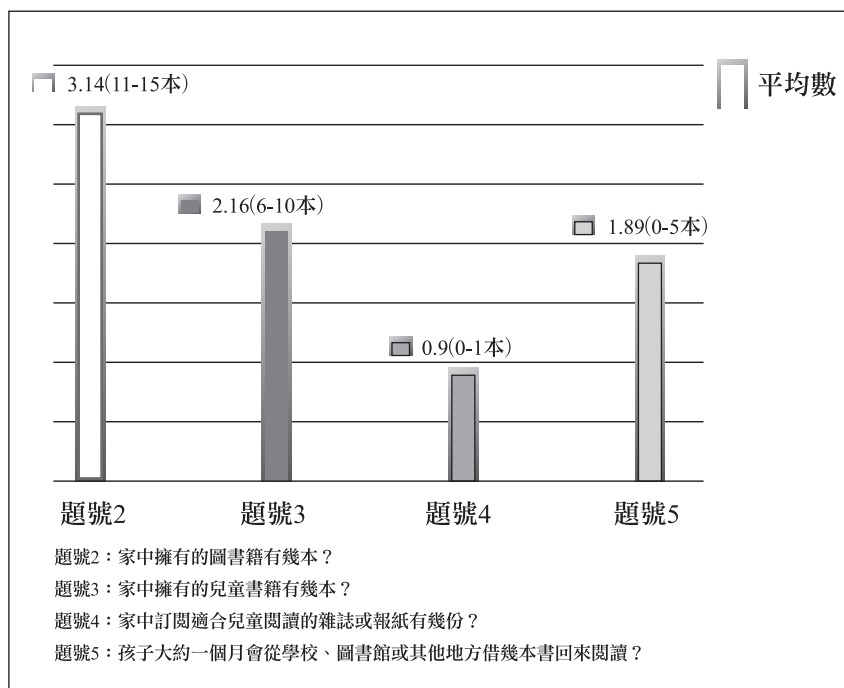
在「家庭閱讀資源」的部份，家長的平均教育程度因題目的不同則分析方式與前三個向度有些不同，此向度顯示家庭閱讀資源和父母教育程度，當中「父/母的教育程度」為平均高中畢業與專科/大學之間，見表3-5：

表3-5 勞校小學家長平均教育程度



「家中擁有的圖書籍數量」偏向於「16-20本之間」；「家中擁有的兒童書籍有幾本」只趨於「6-10本」之間，「家中訂閱適合兒童閱讀的雜誌或報紙有幾份」只趨於「0-5份」之間，「孩子大約一個月會從學校、圖書館或其他地方借幾本書回來閱讀？」偏向於「6-10本」之間，此研究結果顯示，家庭閱讀資源平均數都在中上，但在孩子閱讀雜誌、報紙訂閱及孩子從學校或圖書館借書的次數則偏低，其顯示出現今的孩子雜誌、報紙品質內容及圖書館/書店的資源方便性，則決定家長是否提供給孩子的因素之一，見表3-6：

表3-6 勞校小學家庭閱讀資源平均值



3.4.1 小結

澳門勞校小學的「家長閱讀態度與習慣」向度為中上，處於平均值以上，家長對於自己的閱讀習慣良好。在「親子閱讀活動」向度為中上，顯示半數以上家長都會跟孩子有互動的閱讀習慣，也重視親子閱讀。「孩子閱讀習慣」向度也為中上，顯示孩子對於閱讀也算主動，不過此專案中，孩子會主動要求去圖書館或書店的平均值較低，值得注意。

在「家庭閱讀資源」的部份，父/母的教育程度為中學與專科/大學之間，父母的平均學歷也不算低。在家中書本擁有書本數量上平均在11-15本之間，當中兒童的書刊更少，只在6-10本之間。家中訂閱適合兒童閱讀的雜誌或報紙這個項目，更是最低平均值，顯示家長很少訂閱合適的書刊給孩子。從學校或圖書館等地方借書本回來閱讀，一個月也只有0-5本。此「家庭閱讀資源」顯示，可供孩子閱讀的書本資源顯得有點不足。

4. 親子閱讀中家長指導策略個案研究

4.1 資料搜集

進行質性的研究時，觀察所獲得的資料要不斷進行更新，收集到的資料不能只作文字記錄，而是需要拆解出當中需要的資料作研究之用¹¹。本文資料的收集以訪談、觀察、記錄、研究人員即時分析等為主，本研究之資料來源包含現場的觀察記錄、訪談錄音文字及筆者的省思等，針對此質化的資料，筆者採「紮根理論」的方法進行分析，將現場收集之資料進行逐級編碼。根據結果來看親子閱讀的現況及提出改進建議。目的在瞭解勞校小學親子閱讀的現象。

4.2 親子閱讀之研究發現

本研究為更深入瞭解親子閱讀在家中實施的情形，分別在小一及小二各兩個家庭的家中觀察其親子閱讀的情形，將現場觀察所獲得的資料整理後發現，親子閱讀的品質與閱讀模式、方法及閱讀後的延伸有密切相關，以及影響閱讀的因素，還有親子閱讀後孩子的改變，以下分述之，記錄觀察及訪談部份將會以斜體字表示。

4.2.1 親子閱讀的模式

家庭中親子閱讀推行的成功與否關鍵在父母親，父母親的重視與帶動能使孩子們對閱讀有很高的興趣，筆者認為這絕對不是成人只出一張嘴高喊著「去讀書」，就可達成的，其實想要培養孩子閱讀興趣的法寶無它，親身帶領即是。而閱讀模式、方法及閱讀後的延伸都影響著親子閱讀的品質：

在深入家庭進行親子閱讀的觀察後，發現四個家庭的閱讀模式各有不同，也都各具特色：

(1) 將文學氣息帶入閱讀中的陳媽媽

陳家的閱讀偏重於媽媽身上，因本身對閱讀的喜愛，媽媽是以

¹¹ 黃瑞琴，質的教育研究方法[M]，台北：心理出版社，2004(9)。

歡愉的心帶領孩子進入閱讀世界，因此在親子閱讀時陳家呈現出來的是富有文學氣質的一面。

因為我自己就很喜歡閱讀，從婚前到婚後到懷孕，我都一直有閱讀的習慣，所以我也希望把這個閱讀延續下去。因為我覺得閱讀是一件很好的事情，所以我願意把它教給我的小孩這樣子（陳媽訪問1-1）。

陳媽媽大多看著書念，讓故事的情節隨著媽媽抑揚頓挫的聲音自然流串而出，由媽媽的聲音中，感覺媽媽說故事的魅力，經常變換聲音來製造故事效果，在聲調的轉換中使故事聽起來活潑生動：

「佳佳說大熊叔叔好，你知道今天是甚麼日子嗎？」媽媽轉換低沉的聲音模仿熊大熊叔叔說「當然知道了。」當角色換到鴨媽媽時，媽媽又變聲，以急躁的聲調說著「好不容易天氣放晴了。」當媽媽說到「佳佳好難過喔，為甚麼大家都忘了我的生日呢？」也以無奈、失望的語氣來表達。說到佳佳好難過時，媽媽也以委屈、傷心的語氣來傳達故事主角的情緒（陳觀察記錄2015-01-16）。

好的說書人不會平鋪直敘的講故事，反而會增添許多細節讓故事更豐富。媽媽講故事時自己也非常融入情境，無論聲音的變化或肢體的動作都會適時的補強，為故事增加了極佳的效果。

「這時候橋開始慢慢傾斜阿，危險，真的好危險。」孩子也露出緊張的表情，媽媽「他們就這樣被甩過來甩過去」隨著情節的高潮，媽媽的聲調變成緊張又急促，吸引孩子緊盯著書本（陳觀察記錄2015-01-16）。

這一點在訪談中媽媽也提及：

我也儘量採取活潑的方式，有時候會把故事人物轉換一下語調或假扮聲音，把它轉換另外一種方式去讀，孩子很喜歡（陳媽訪問1-5）。

媽媽非常善於模擬各式有趣的聲音，隨著故事角色的不同，媽媽會呈現不同的音調，以下是媽媽在模擬大熊與母熊對話時聲音的變化：

大熊問「你怎麼知道？」聲音是粗聲且低沈的，換到母熊時，媽媽馬上變聲，嬌氣的說著「因為你一直看著那只像熊寶寶的狗啦，我就知道你想要一個熊寶寶了。」然後又回到正常聲音「母熊微笑的向大熊靠近一點靠近一點。」（陳觀察記錄2015-01-23）

（2）加油添醋的蔡爸爸

蔡家都是以爸爸為主要閱讀者，爸爸總是全心的陪讀，不惜犧牲形象，為的是給孩子深刻印象，與製作歡樂氣氛。蔡家在閱讀過程中充滿互動，他們動靜皆有，父女倆借著故事開始玩著扮演遊戲，又唱、又說、又演，好不快樂。

閱讀一開始爸爸就以遊戲的方式帶入，如念書名時「神奇的甚麼色？」爸爸以手蓋住封面的圖，小眉「藍色」，爸爸「的水桶」。爸爸問「我們家有沒有？」小眉點頭，爸「甚麼色？」小眉搖頭，爸「紅色啦！我們來看他們的比較厲害還是我們的比較厲害好不好？」小眉高興的點頭。爸爸指著圖以說的方式與小眉閱讀，小眉的視線跟著爸爸手指頭的移動，專注的聽著，當爸爸說到「他把手放進去了」時，也牽起小眉的手放到圖中的水桶中，小眉被爸爸突來的舉動逗笑了（蔡觀察記錄2015-01-14）。

感覺上爸爸並沒依著文字講，而是在看過文字後，將內容完全融入圖中，就看著圖與小眉一起閱讀，就像看圖說故事。這種將文字列入參考，而以圖加油添醋的說故事方式在蔡家似乎已成模式：

有時候我意思看一下告訴他重點指一些字一些圖片，看他那邊有興趣，有興趣多看一點，沒興趣翻過就算了，有時候是聯想，看到這個聯想到別的東西這樣（蔡爸訪問1-2）。

將閱讀與遊戲結合，孩子的興致更高，閱讀在小眉心中是件好玩的事，因為爸爸把它趣味化了，每當讀完一本書，總是滿室縈繞著父女歡樂的笑聲，孩子聽得開心，爸爸也說的歡心。一大一小一起共用書香，時而專注於書中，時而玩玩鬧鬧。

「都是美人魚在吃的」，小眉「亂講」，爸爸假裝津津有味地吃著，小眉也加入假裝遊戲中，父女倆大吃特吃起來，爸問小眉「你喜歡吃甚麼？」小眉一一的抓著插圖中的食物假裝塞到嘴裡吃，爸爸也跟著一起玩，最後抱起小眉「我要把你吃掉了」，小眉哈哈的笑了。當要翻頁時，父女協定用猜拳方式，去決定由誰翻，猜贏的人可以翻，輸的則把眼睛蒙起來。（蔡觀察記錄2015-01-21）

爸爸大多是參考書中文字，用自己的意思說給孩子聽，感覺很口語化，偶爾也加入兒語，爸爸講故事可說是加油添醋型的，不斷在內容上盡情的發揮，有時後是結合舊經驗，有時後是增添新見聞，總之，父女倆聊得很開心。

（3）以邊讀邊討論為主要模式的林家

有別於其他兩家的是，林家的閱讀者同時為爸爸和媽媽，他們不分彼此，在筆者觀察期間，他們都是全家一起閱讀，偶爾各帶一個，令人感動的是林家的閱讀是每天都進行著，並且成了他們睡前的重要活動。林家藏書豐富，書籍種類眾多，而他們的閱讀模式是邊讀邊討論。

「結果每一個星球都被他吃了」小丞「像這樣」邊說邊模仿吃星球的樣子，媽問「像怎樣？像小老鼠偷吃蘋果一樣哦！」小丞「都吃完了」媽指著圖「對都吃成這個樣子，小老鼠偷吃蘋果這樣子」，「他吃掉所有的小星球 藍藍的星球」小丞「藍藍的星球？」「那是誰？誰住在那裡？」小丞「地球」媽「地球，阿誰住在裡面？」小丞「小輔」媽「小輔，那麼小承有沒有住在裡面？」小丞笑著說「沒有」馬上把視線移到另一邊插圖問「這一

顆是哪裡？」媽「這裡是火星，紅紅的」小丞「這一個呢？」媽「水星」(林觀察記錄2015-01-22)。

閱讀有分閱讀文字跟插圖，一本沒有文字的書讓林家親子三人從頭到尾一直閱讀著圖，在脫離了文字的限制下閱讀是可以更天馬行空的。其實閱讀圖可以培養孩子的觀察力，透過圖畫的呈現抓住孩子的視線，進而刺激思考與表達能力。

翻開第一頁媽問「這是甚麼？」孩子很有自信的說「公雞」，媽「真的嗎？」孩子「是」的點頭，媽指著圖問「公雞有的甚麼？」孩子「雞冠」，「我們來看看對不對」媽邊說邊翻頁並「哇！」的一聲，孩子高興的踢著腳，媽「這是大公雞還是小公雞？」孩子「大公雞」，媽「有沒有人在看他？」孩子「有」，媽邊翻頁邊問「誰在看他？」孩子「小朋友」 (林觀察記錄2015-01-29)。

書籍除了傳達訊息，增加知識外，也是林家親子互動的重要來源之一，每次的觀察看他們全家一致融入書籍中，無論是談的話題或彼此的互動都因書而豐富，所謂再怎麼忙也要看書，而林家父母則是再怎麼忙也要陪孩子讀書，他們真的做到睡前無論如何都要讀幾本書，孩子們也習慣如此模式，很多時候也都是孩子主動提起的。

(4) 學識不多但努力跟孩子閱讀的黃媽媽

跟另外三個家庭比起來，黃媽媽是學識比較少的家長，黃爸爸長時間在外地工作不在澳門，黃媽媽的學歷只到初中，職業是不停需要輪班工作的賭場荷官，所以黃媽媽比較少跟小黃一起親子閱讀。黃媽媽很多時候都需要晚上去工作，把小黃留給婆婆照顧，但黃媽媽也會儘量抽空跟小黃共讀一下圖書。

因為我工作時間不穩定，而且學歷比較低，不太懂得怎樣跟孩子一起閱讀，平常就是拿起書本讀字給孩子聽，希望他看懂文字就應該能理解故事內容。(黃訪問1-1)

黃媽媽沒有特別去買甚麼書本給小黃，多數情況下都是小黃從學校的圖書館供回家閱讀，所以每次小黃帶回家的圖書，都是小黃覺得有興趣的內容，小黃很多時候都是獨自在閱讀。

媽問「小黃今天借了甚麼圖書回家？」小黃「小小禮儀家」媽「有這種書本的嗎？來給媽媽看一下」，小黃乖乖把書本拿到黃媽媽跟前，媽「小小禮儀家？媽媽跟你一起看」，小黃很高興的坐到媽媽旁邊，媽「學會說請—有問題，說請問；客人到，說請進；常說請，有禮貌。」黃媽媽一字一字地跟著書本讀著，小黃也很認真地把視線注視著文字，然後口中跟著媽媽一字一字地讀出文字。黃媽媽似有所頓悟的感覺，跟小黃說「記住跟人講話時要多說請哦，要有禮貌，知道嗎？」小黃「知道！」（黃觀察記錄2015-01-26）

雖然黃媽媽只是跟著書中的文字讀著給小黃聽，但黃媽媽在閱讀的同時，也吸收了書本上所表達的內容，並以此作為教育小黃的工具，家長透過書本中傳達的訊息，可以用作教育孩子的工具。

評析：四個家庭的親子閱讀模式，都具有互動的方式，在各個家庭的親子閱讀過程中，沒有單向的由家長讀給孩子聽，孩子也沒有很安份的只坐著聽，雖然四個家庭各具特色，但跟孩子的交流從未間斷，家長說得高興，孩子也跟著家長的說話引出更多的話題，四個家庭的親子閱讀方式溫馨舒適。親子之間互相討論的方式，是互相把自己的情感思考傳遞給對方，互換思想，讓孩子有機會去進行思考¹²。

4.2.2 親子閱讀時家長常用的幾個方法

根據筆者的觀察，有幾個現象不管在哪一個家庭都同時會出現的，如閱讀時由封面開始、以提問的方法和孩子討論故事、透過書籍教導、認字。

¹² 柯華歲，教出閱讀力[J]，台北天下雜誌，2006:92。

(1) 由封面開始：在觀察的過程中，筆者發現，通常家長與孩子閱讀時都會由封面開始，他們會帶著孩子先念書名，再來觀察封面的圖，在這前奏中展開了親子閱讀：

閱讀之前媽媽先引導小妮看封面，並念著書名《建築師傑克》，湯姆生畫的跟湯姆生寫的，妳看這裡有（陳觀察記錄2015-01-23）。媽媽拿著書先念書名「在圓木橋上」接著小妮一起念出「搖晃」，媽媽「在圓木哦！圓形哦！圓圓的的木頭哦！」小妮指著封面，媽媽問「要怎樣搖晃？像蹺蹺板一樣對不對？」小妮再用手指在封面圖案上滑動（陳觀察記錄2015-01-23）。蔡爸爸指著書名念著《奧莉薇》，小眉也重複爸爸的動作指著念《奧莉薇》，接著爸爸又說，作者伊恩福克納，是個外國人哦，是郝廣才翻譯的。然後從封面的圖開始與小眉一起觀察故事中的主角特徵（蔡觀察記錄2015-01-21）。爸爸指著書名，小眉直覺的念出「大家」爸「哪有大家，我絕對絕對不吃甚麼？」小眉指著字但沒對應的念著《我絕對絕對不吃蕃茄》，爸爸指封面的娃娃「他叫查理，他叫羅拉」然後指著自己與小眉說「我叫爸爸，你叫小眉」（蔡觀察記錄2015-01-28）。林媽媽拿著書的封面「鱷魚先生遊巴黎對不對？」媽媽準備打開書時，小丞問「他住在哪裡？」媽又合上書，觀察著封面並反問「他住在哪裡啊？」小承指著圖「這個」，媽這一邊是哪裡？姊姊插話「沙漠」，「這一邊是埃及呀，這個是人面獅身，這個是金字塔，這個是尼羅河」媽指著圖一一介紹（林觀察記錄2015-01-22）。林媽媽將書擺於地板「這是甚麼？地底探險一千里，一個你從沒到過的地下世界哦！」媽媽指著書名念出，小承則將視線停留於封面豐富的插圖問「這是甚麼？」媽「恐龍的化石呀！」孩子與媽媽就封面有了一番對話，閱讀就由這是甚麼開始（林觀察記錄2015-01-22）。媽拿著書書，翻到書名頁時，姊姊指著字要媽媽念，媽「家，文章是楊喚，圖

是」(林觀察記錄2015-01-29)。黃媽媽看到小黃從圖書館借回來的甜品書，媽「這是甚麼書？」小黃「弄甜品的。」媽「看起來很好吃，小黃喜歡吃甜品嗎？」小黃點頭，媽「我們一起看看如何製作甜品吧！」小黃高興起指著其中一款甜品「我愛這個」，媽「好吧，我們看一下這個甜品如何製作，這甜品叫」，材料需要用」(黃觀察記錄2015-01-26)。

(2) 以提問的方式和孩子討論故事：親子閱讀過程中，家長總會適時的停下來，與孩子討論來自書中的訊息，以提升孩子的認知，這與 Kertory 的研究有相同之處¹³，也就是以提問的方式和孩子討論故事，孩子會表現出較多關於故事方面的回應。如此的討論有時是為確認孩子對故事的瞭解程度，很多時候是借著討論刺激孩子的思考與語言組織能力。

「牠的眼淚流下了，流流流經過了鼻尖最後把毯子弄濕」媽媽問「為甚麼經過鼻尖呢？」小妮「因為牠躺著這樣」邊說頭邊側於媽媽的右臂上，媽媽回應「喔！因為牠躺這樣眼淚就會會流下經過這裡對不對？」小妮點頭(陳觀察記錄2015-01-16)。

「它有時候在左邊有時候在右邊」，媽停下來問小妮「為甚麼它一下在這邊一下在那邊？」「因為太陽都會跑地球會跑，太陽地球月亮都會一直轉，太陽永遠還是在那裡」，媽媽以著佩服的神情專注的看著小妮說「這樣子哦！你好棒喔」。媽「太陽有好大的光，然後影子就會跑出來了對不對？假如影子在這裡，我們要走過去能不能把它推開？」小妮「不行，我們走到哪裡影子還會跟到哪裡」(陳觀察記錄2015-01-23)。媽媽問小妮「假如你是聖誕老公公你會找誰來幫忙？」「請別的馴鹿」小妮眼睛看著媽媽回答，媽「可是別的馴鹿也是有養他的

¹³ Kertory, M. Adult interactive strategies and the spontaneous comments of preschoolers during joint storybook reading[M], 1994.

聖誕老公公，要是我的話我會請河馬。」小妮「因為你跟河馬一樣胖」小妮說完引來大家的笑聲，媽「假如爸爸你是聖誕老公公你會請誰來幫忙」，「請瘦巴巴的驢子」小妮搶著回答，媽媽望向小妮「那你呢？」小妮「我會請企鵝」。「請企鵝是不是？」媽媽微笑柔聲的問著，小妮歡愉的點頭，接著媽媽說「好我決定請河馬來幫我拉」(陳觀察記錄2015-01-30)。

林家兩個孩子都是初小的小朋友，姊姊是三年班，弟弟小丞為二年班，無論在認知能力或在語言的表達上姊姊都較完整，但弟弟小丞在大夥的帶動下差別也不大，也就是說在親子閱讀中，借著邊讀邊討論而激發出孩子的語言組織與表達能力。

「怪獸大口大口的吃掉整個星球」除了，除了哪裡？」媽指著圖問，小丞「火」，媽「地球中心，因為是岩漿對不對？」「岩漿他會噴火，他吃下去他嘴巴就溶掉」小丞邊說邊比畫著，媽「對，所以他不敢吃對不對？他只剩下上面跟下面還有中間，那為甚麼上面跟下面不敢吃？」小丞「這個是冰」，「對，太冰了所以他吃了嘴巴會黏起來」。媽說完用手捏著自己的嘴巴，小丞附和著「黏起來」，媽「這邊又太燙了嘴巴會腫起來」，小丞比畫著說「對，他會溶掉」，媽「對，他會溶掉所以不敢吃哦！」(林觀察記錄2015-01-29)「漂流的雲」，媽問「太陽有沒有家？」孩子「沒有」，爸「小承有沒有家？你跑來跑去是不是跟風一樣？」小承「有」，媽「雲，他說天一陰他就」。念完媽媽與姊姊討論雲的變化，媽問「雲有時後會變成甚麼？」姊「下雨」，媽「下雨完呢？很冷的時候他變成甚麼？」姊「結冰塊」(林觀察記錄2015-02-05)。

蔡家爸爸與孩子閱讀時可說完全放下身段，像父女又像朋友般與孩子邊讀邊討論，在一來一往的討論中，孩子說出現實生活中的不可能，這就是孩子的想像空間。

提到小麻雀時，爸「如果你是小麻雀你會在天上飛還是地上走？」小眉「走走走」爸「不喜歡飛嗎？」小眉點頭，爸「可是小麻雀他要到天空去飛了。」小眉「為甚麼？」爸「因為他有翅膀，如果你有翅膀你要不要飛？」小眉「要，我要飛得超快更高，我要去別的家」，爸「你要去別的家哦！你要小心哦！不要被大鳥來欺侮哦！」小眉「我要把大鳥打敗，我要揍死他」，爸「唉叻，妳好凶哦！」（蔡觀察記錄2015-02-04）。

（3）教導概念：在金瑞芝的研究中發現，閱讀後母親會利用機會教育，傳達故事啟示，為故事做評論，教導意味深藏其中¹⁴。筆者認為如此之現象顯見於每個家中，也道出家長們的期待，希望透過書籍對孩子傳達正確的觀念。如黃媽媽在閱讀後對故事所下的批注：

「每一次提到獾，大家都會一邊談一邊會心的微笑」，媽問「為甚麼？」小黃答以「因為大家都感謝獾留下很多的那個」，媽「寶藏嗎？」，小黃笑著點頭。「媽媽跟你講，每一個人都有一個別人拿不走的本事對不對？是一輩子別人也拿不走的寶藏哦！」（黃觀察記錄2015-02-02）。

林媽媽對於孩子的同儕關係及環保議題都很重視，閱讀中媽媽一下子會把話題加入，不忘叮嚀孩子一番。

媽「隱士想著是大好還是小好？」小丞「我要大好」，媽望著小丞說「你要大好，大好可不可以欺侮人家？」小丞搖頭，媽「大家成為好朋友對不對，不可以因為你很大，大家都要聽妳的，可不可以這樣？」兩個孩子一起搖頭，小丞「要跟他作朋友」，媽「對，要跟他作朋友」（林觀察記錄2015-01-29）媽「再來洞越變越小了，螞蟻走到 笨蛋那是我家 」，媽「是這樣嗎？」

¹⁴ 金瑞芝，淺談親子共讀圖畫書[J]，幼教信息，2000:29-31。

人家誤認那是你家你可不可以罵人家笨蛋？」小丞笑著搖頭，媽「不行呀！那很沒禮貌」(林觀察記錄2015-01-29)。書中提到燕窩時，媽媽問孩子知不知道燕窩是甚麼做的？姊弟兩搖頭，媽媽「燕窩是燕子用牠的口水去沾那個草去築的窩，築牠的家，就像我們樓下上面不是有，就是燕子用口水還有泥土用濕濕的把它蓋成房子，那有些人想要吃牠吐出來的口水，就在他房子還沒有堅固之前把它拿下來，把口水跟泥土分開，然後拿牠的口水去煮」，姊「為甚麼敢吃？」媽「敢吃啊，人家說那個吃了對身體很好，可是對燕子不好，你把它拿掉燕子就沒有家，就沒辦法生寶寶了。」姊姊「所以說他不環保嗎」媽「對呀！」(林觀察記錄2015-02-05)。

透過書籍的教導，有時是家長主動的提起，有時是來自孩子的提問，蔡家在閱讀《威威找記憶》中，孩子對於甚麼是記憶感到好奇而問爸爸，爸爸當然把握時機給予說明。

小眉問「記憶是甚麼？」爸爸想了一下說「記憶就是妳想到以前的事情，像有一次妳在姊姊的學校差點迷路了，爸爸好著急有沒有？」小眉「有」，爸爸「妳還記得是不是？」小眉點頭，爸爸「對阿！這就是記憶」(蔡觀察記錄2015-02-04)。

(4) **教導認字**：閱讀是讓孩子從書中學會字詞的方式之一，學會怎樣利用字詞去表達、書寫¹⁵。在現場觀察中，筆者發現一路閱讀下來，孩子們對字有了些敏感，以小妮而言，因她已經是小二了，除了認識一些國字外，當他們在閱讀時，媽媽偶爾會放給小妮念，一方面抓住她的注意力，一方面可讓她學著認字。

媽問小妮「這是甚麼書？」小妮小聲的答「不知道」，媽媽指著書名處，小妮則念「張」第二個字媽媽提示

¹⁵ 柯華葳，打開書從讀字開始[J]，天下雜誌教育特刊親子別冊，2005:18-21。

「開」，然後小妮接下「大嘴呱呱呱」(陳觀察記錄2015-01-30)。

「從前有一對」，當不知怎讀時會望著媽媽，媽媽則給予協助念出「兄妹」，小妮又繼續一個字一個字慢慢讀「有一天晚上他們聽見 他答應要跟哥哥一起出去」，在一大段裡，媽媽時而放給小妮自己念，時而跟著一起念，雖讀得有點辛苦的，但小妮還是克服了(陳觀察記錄2015-01-30)。

又有一次小妮幾乎自己一人獨立念完一本書，這一本書圖大、字大而句子短、又多重複，很適合孩子練習念，小妮幾次經驗後已具備一些自我閱讀的能力，因此媽媽在一旁陪著，偶爾給個小小協助。小妮念的速度雖慢，但一個字一個字清楚、準確的讀出，形成了孩子念，媽媽聽的畫面：

小妮在眾多書中挑了《找媽媽》這一本，與媽媽席地而坐開始閱讀，媽媽示意請小妮念，小妮翻開書「沙沙沙，我的媽媽在哪 - 兒 - 呢？」媽「在哪兒呢？」「你 - 是 - 我 - 的 - 媽 - 媽 - 嗎？ 我是小羊的媽媽。」媽「你好棒！」小妮繼續一頁一頁的翻，慢慢的念「 我是 - 小貓的媽媽。」念完這一句，小妮看了一下媽媽，媽媽給予點頭肯定，她又繼續翻頁念「 我是小雞的媽媽，你的媽媽在哪 - 兒 - 呢？」，媽媽口語化的再重複一次「在哪兒呢？」小妮又繼續念把整本書念完(陳觀察記錄 2015-01-23)。

孩子初期識字的發展是從一初生就開始，並且依靠著環境的刺激。對林家的小孩而言即是，因為家長對閱讀的注重，在環境的提供上不虞匱乏，因此孩子們對文字的敏感度比較高，若閱讀的是訊息類圖畫書，在插圖旁有些小小的文字他們會問媽媽「這寫甚麼？」因他們已知道可透過文字傳達訊息，而主動要求媽媽念給他聽。

媽翻開書，先與孩子們一起觀察圖，在圖旁有許多解說的文字，孩子指著字問「這裡寫甚麼？」媽媽則應著孩子的要求念出他們想知道的內容（林觀察記錄2015-01-29）。

孩子已經習慣於借著文字帶出好聽的故事，在一次的閱讀中姊姊發現這一本書都沒有文字，她覺得不可思議，帶著疑惑的口氣問媽媽：

姊姊：「我怎麼發現這一本都沒有字？」媽媽：「對，沒有字，讓你想氣球會變甚麼。」（林觀察記錄2015-02-05）。

確實，這是一本富想像力的書，簡單中帶有趣味，因之前閱讀的書都是充滿文字與插圖的，一下子轉到這樣的一本書，兩個孩子直接的反應是「怎沒有字？怎畫得那麼簡單？」但隨著一顆紅色氣球的變化，姊弟兩驚訝的感受出這一本書的趣味。在閱讀過程中，媽媽偶爾也刻意邀孩子一起認字：

媽拿著書的封面念著書名《小老鼠和大老虎》，孩子也跟著念，媽指著字「這是虎字，老虎的虎。」媽接著又問「這邊有沒有哪兩個字是一樣的？在哪裡？」孩子一一找出，媽「老，這是老」（林觀察記錄 2015-02-05）。

在閱讀中，文字對蔡家爸爸而言不是那麼重要，爸爸已經練出看圖說故事的功力，只要有圖案爸爸總能創作出一個好聽又好玩的故事。因此對於孩子是否認得字不是那麼在意，在一次的閱讀中孩子說出他認得的字，爸爸有些驚訝，因而激起教導另一個字：

小眉念著書名《小阿力的大學校》，爸爸驚訝說「唉呦！你都會了，那我不用念了，你自己看就可以了。」小眉指著字「這是學校兩個字」爸爸「妳好棒哦！沒錯！」，小眉受到鼓勵後高興的指著字，對應的念著「小阿力的大學校，小阿力的大學校」爸爸指著大跟小眉說「這個是大，大家好的大」，小眉「也是謝謝大家的大對不對」（蔡觀察記錄2015-01-28）。

對於學識不高的黃媽媽，一直覺得讀書就是要識字，所以她在認字這方面更顯得注重，在跟孩子讀書的過程中，黃媽媽更在意每個字詞的認識：

小黃念著書名《小農夫的一天》，黃媽媽認真地解釋著「農夫，你知道是甚麼人嗎？」小黃像是有點明白「是種田的人。」黃媽媽「是的，我們吃的米飯就是農夫種植的。農夫的農字是這樣寫的。」黃媽媽抓著小黃的小手，在她的掌心裡慢慢寫上農夫的農字，黃媽媽「記得筆順怎樣寫嗎？」小黃點點頭，在黃媽媽掌心中跟著寫「農」這個字，寫了好幾篇後，黃媽媽才繼續把圖書讀下去，然後會挑一些比較難的字又寫在小黃的掌心。（黃觀察記錄 2015-02-02）。

評析：四個家庭的親子閱讀都是先由看封面開始，然後從封面先讓孩子猜書中內容，引發更深入的話題，在過程中一問一答，親子之間的交流互動成功引起親子的共鳴，雖然閱讀的故事不同，但不約而同父母除了讀給孩子聽外，還引發更多關於故事中教導的概念問題，讓孩子學會書中的道理。在閱讀的過程中，會讓孩子認字、讀字，增加孩子認字的能力。親子共讀類型方面，最多的是問題討論型，其次是看圖或朗讀，最後才是認字導向型¹⁶。

4.2.3 閱讀後的延伸

通常在故事講完後，家長會留些話題與孩子討論，此討論自然成為親子閱讀後的延伸活動。親子之間互相討論的方式，是互相把自己的情感思考傳遞給對方，互換思想，讓孩子有機會去進行思考¹⁷，因此閱讀後的討論正是發揮孩子思考與組織能力的好方法。在台灣學者張鑑如的研究中發現¹⁸，親子閱讀後，其討論、回應與問

¹⁶ 魏淑芬，親子共讀對幼兒認字、詞彙理解與故事理解能力影響之研究[D]，台北市立教育大學碩士論文，2009。

¹⁷ 張文，從觀點轉化理論談「親子共讀」[J]，全國新書資訊月刊，2002:25-30。

¹⁸ 張鑿如，推動親子共讀之研究[J]，國民教育，2002:43-49。

答等方式會伴隨出現，而使用的技巧有所謂的高要求、高程度，與低要求、低程度之別，如此之現象本研究中亦發現，家長們有時會使用到高要求、高程度的技巧，如與孩子討論故事情節、孩子的感受或經驗，也會讓孩子做臆測、推論等，當然有時也出現僅問孩子「這是甚麼？那是甚麼？」的簡單提問。以下為現場觀察中收集到親子閱讀後討論的有趣對話：

閱讀完《不一樣的耶誕節》後，媽問小妮「你覺得聖誕大餐要有甚麼會比較好？」小妮不假思索的答以「雞肉」，媽「雞肉，還有甚麼？」小妮「還有很好吃的蛋糕」，媽「還有沒有？要怎樣的才會豐盛？你想要一頓怎樣的聖誕大餐？」爸爸在旁提示「麵筋」，小妮也跟著說「麵筋」，引來媽媽爸爸的好笑，媽媽再問「你的豐盛的聖誕大餐還要有甚麼？」小妮繼續思考著，媽「還有水果、葡萄紫色的對不對」（陳觀察記錄 2015-02-06）。

閱讀後家長會提問討論外，孩子也會偶發奇想的玩起扮演遊戲，Rowe在故事與戲劇的研究中發現，在讀完故事之後，若能提供道具及成人的引導，即使是兩歲的幼兒也能鼓勵扮演故事¹⁹。就如小妮，在一次的閱讀後抓起身旁的娃娃自然的扮演起來：

故事結束後，媽轉頭問小豬「你猜狐狸會不會抓兔子」，小豬一臉疑惑的搖頭說「不會」，而小妮則馬上反應「會」，媽「為甚麼妳覺得會？」小妮「因為他是狡猾的狐狸」。隨後小妮將矮櫃的邊緣當圓木，拿了兩隻動物娃娃放在上面搖晃著說「媽就是這樣子，他們在圓木上搖晃」，說完開始扮演起狐狸和兔子要過圓木橋的那一段（陳觀察記錄 2015-02-06）。

¹⁹ Rowe, D.W. Brining book to life: The role of book-related dramatic play in young children's literacy learning. In K .A .Roskos & J .F .Christie (Eds.), Play and literact in early childhood: Research from multiple perspectives. Mahwah[M], N.J.:Lawrence Erlbaum, 2000.

林家一起閱讀完《家》後，媽媽延伸話題，與孩子討論「希望自己住在哪裡？」小丞玩笑似的回答，引來一段有趣的討論：

媽「小丞你希望住在哪裡？」小丞笑著說「住在大便」，媽「好，你就像獨腳仙一樣住大便裡。」姊姊「不是啦！金龜子」爸「糞金龜」，媽笑著問小丞「是不是？你喜歡住在大便裡面？」小丞「我不要當糞金龜」，媽「那你覺得螃蟹的家在哪裡？」小丞「螃蟹的家跟糞金龜一樣在臭臭的地方」，媽「是哦！那它就會死蹺翹了」，小丞想一下說「一個海邊」，媽「對，海邊」，小丞「他會在沙子裡面」，媽「對，他會一直挖洞洞」，爸「要不要有水？」小丞「他會淹死的」媽「不會啦！」小丞「會」，媽「他在下面太濕了他就跑出來」，小丞「他淹死，其它人就挖不到」，媽「真的哦！那你覺得螞蟻的家在哪裡？」小丞「在洞裡面」，媽「那你的家在哪裡？」小丞「在電風扇裡」，媽「在電風扇裡？那我把你塞進去好了，你知不知到你住在哪裡？」小丞「在槍槍裡」，媽「沒有啦！你住在黑沙灣」，小丞「哈哈，我知道啦，就是不想說出來。」(林觀察記錄 2015-02-05)。

蔡家爸爸喜歡在講完故事後以假設性的問題跟孩子聊，以延伸閱讀後的話提，這樣的討論促發孩子的擴散性思考：

爸「你跟姊姊會不會吵架？」小眉點頭，爸「如果有一天姊姊像鴨子一樣離家出走，你會不會想她？」小眉沒有回答，爸爸又做另一個假設「假如是你跟姊姊吵架，你離家出走，那你會不會害怕？」小眉點頭說「外面有巫婆、狐狸、大野狼、很凶的熊熊」，爸又問「要是爸爸、媽媽出去很久很久還沒有回來，你會不會擔心」，小眉「我會哭哭」，爸「如果我去幼稚園，阿老師說小眉不見了，哇！那就會很著急很著急，怎麼辦？對不對？」小眉認同爸爸的說詞「嗯」的一聲回應(蔡觀察記錄2015-01-28)。爸爸問「如果有一隻小鳥掉到我們家？」

我們家會不會破一個洞？」小眉搖頭，爸「為甚麼？」小眉指著外面說「飛到三樓就好」，爸「摔到三樓？」小眉點頭，爸「阿你會煮東西給他吃？」小眉「我要開電視給他看」，爸「還有呢？」小眉「還要給他吃東西」，爸「如果口渴了怎麼辦？」小眉「我要給他喝茶」，爸「若想睡覺怎麼辦？」小眉「去三樓或是二樓，我要陪他睡」，爸「如果他要彈鋼琴怎麼辦？」小眉「阿那裡啊！」爸「如果他要聽音樂你會不會放CD給他聽」，小眉「我又不會放音樂」，爸「這樣哦！」(蔡觀察記錄2015-01-28)。

黃媽媽閱讀完《爸爸我要月亮》時，黃媽媽與小黃一起討論如何才可以摸到月亮，天真的她認為只有梯子才摸到，在黃媽媽的提示下小黃才想到火箭：

媽「你要坐甚麼上去才可以摸到月亮？」小黃「我們又沒有很長的梯子」，黃媽媽比著手勢說「我們可以坐甚麼東西飛上去？」小黃突然靈機一觸說「坐火箭！」，媽「對，太空梭對不對」，小黃「321發射」，媽「對哦，就可以把月亮拔下來了」，小黃高興地說「發射後把它載回來」(黃觀察記錄2015-01-26)。

評析：孩子的思想是天馬行空的，父母在閱讀後，跟孩子回味及討論當中的內容，孩子給的回答往往出人意表，可見閱讀的過程中開啟了孩子的思想，讓他們自由地思考、聯想，引發更多親子間的交流。在親子閱讀的過程中，父母及孩子總環繞在喜悅、歡愉的氣氛裡，沒有家長的權威或怒氣，即使孩子當時的情緒、注意力不是很好，家長能運用技巧吸引孩子到手上的書中，開啟一起閱讀的美好時光。親子閱讀後的互動討論，孩子天馬行空說著，父母不會給予反駁，而是給予贊許、驚歎的眼神及口氣，此時，書的功能在他們家不只是書而已，更是醞釀濃郁香醇親情的原料之一²⁰。

總的來說，四個家庭的分析與歸納如表 4-1：

²⁰ 張振芬，親，親閱讀[J]，學前教育，2006:28-30。



表4-1 親子閱讀研究之分析與歸納

對象專案	小二的陳家	小二蔡家	小一的林家	小一的黃家
共讀者	媽媽	爸爸	爸爸和媽媽	媽媽
孩子名稱	小妮	小眉	小丞	小黃
親子閱讀的模式	將文學氣息帶入共讀中	共讀時加油添醋，邊讀邊玩	以邊讀邊討論為主要模式	邊讀字邊認字模式
親子閱讀的方法	介紹書名作者後，媽媽抑揚頓挫的念著書，通常在讀完後進行討論，並透過書籍教導概念與認字	先對封面的插圖做一番觀察再進入內文的，共讀中偶爾扮演、偶爾遊戲或討論	先讀封面的書名與介紹作者，共讀中邊讀討論，有時是孩子主動提問，在一來一往中傳達了概念	先讀封面的書名，在共讀中把書本作為工具，教導孩子書中帶出的知識
閱讀後討論的方法	媽媽會進行高程度、高要求的討論，讓孩子繼續思考閱讀內容，並套用到現實生活中	爸爸會進行角色扮演，讓孩子在扮演角色中深入思考閱讀內容	延伸話題，把剛閱讀完的書本內容轉化為現實生活中的情況，進行討論	一起討論書本內容，並提出相關的問題讓孩子思考答案
一周共讀的時間	一周約四次，並會利用零散時間	平均一周兩三次，一次約三十分鐘	天天睡前共讀一兩本書	平均一周兩次，一次大約三十分鐘
孩子開始共讀的時間	很小時就與哥哥、媽媽一起共讀，至今約四年的時間	自小班時間開始，共讀經驗約兩年	從兩歲時開始與姊姊、媽媽一起共讀，至今約兩年	一年級以前並沒有和孩子閱讀，直至參加了一次親子閱讀活動後才開始，約四個月
家長歷來共讀的經驗	媽媽喜歡閱讀，更愛念書給孩子聽，共讀至今約五年	配合學校的推行，共讀至今約三年（自姊姊一年級時間始	有了孩子後媽媽開始買書，並與孩子共讀，至今約四年	媽媽學識不多，很少買書，親子讀的方法還在探索中

4.3 影響親子閱讀的因素

根據訪談與觀察，在進行親子閱讀時，造成影響的因素不外乎閱讀的環境與氣氛、閱讀時的情緒、時間與孩子正規課程的佔用。

(1) 環境與氣氛

閱讀的環境所指的，不是指只有一個空間可供親子閱讀就可以，而是指如何營造合適的閱讀外部環境、閱讀的氣氛、閱讀時的情緒等²¹。閱讀環境是需要營造的，閱讀氣氛更需要培養，兩者可說是親子閱讀的主要條件，這是筆者由現場觀察中獲得的感受，環境足以影響閱讀的氣氛，當然氣氛也會受到環境的牽絆，兩者是相輔相成的。環境對於閱讀的影響可由以下兩的例子中看出端倪：

媽媽表示，比起哥哥，與妹妹閱讀的時間減少很多，最大的關鍵在於環境的改變，以前小家庭自己居住時較自在，親子閱讀時還會帶動很多遊戲，愛怎麼玩都毫無顧慮，也常閱讀，但目前搬回外婆家，因外公怕吵，因此較拘謹，壓力也較大，在整體氣氛改變下減少了閱讀的機會，以前小朋友會主動拿書閱讀，但現在卻比較少（陳非正式訪談2015-02-06）。

在沒有壓力的環境下閱讀效果比較好，那種潛在的壓力，就帶給我放不開的感覺，這樣在給小孩子講故事也就像在交代一樣，不是說很專心的講，互動也沒有那麼好，我覺得講故事要有一個很好的環境，讓大家都很平靜（蔡非正式訪談2015-02-05）。

或許不是每個環境都適合閱讀的，其實孩子也有他的選擇能力，就以林家而言，孩子們習慣在睡房閱讀，一旦當天閱讀環境改變，弟弟出現不專注、遊走的機會則較多，無論是姊姊或弟弟都一

²¹ 墨高君譯，Sawyer, Walter, Comer, Diana E. 合，*幼兒文學：在文學中成長*[M]，台北：楊智出版社，1996。

致喜歡到睡房，因為裡面陳列的許多孩子們喜愛的書籍，且閱讀時或坐或躺或臥都自如：

開始閱讀前媽問孩子要在哪兒一起閱讀，孩子表示到睡房，這是小朋友的房間裡面陳列許多繪本還有小朋友的玩具，媽媽表示通常親子閱讀都在此處，孩子們也喜歡在這裡（林觀察記錄 2015-02-12）。今天閱讀的地點改到孩子們做功課的客廳，雖然有一張孩子專用的大書桌，但當媽媽開始要閱讀時，弟弟吵著不要在這兒，要求到睡房看書，媽媽沒答應，此時弟弟鬧起小脾氣，一會趴在桌面，一會兒膩在媽媽身上，或作勢打人，之後經過媽媽的轉移才將情緒撫平（林觀察記錄 2015-02-12）。

閱讀氣氛也是需要營造的，在人數眾多下孩子容易受影響，在蔡家筆者第一次觀察中，由於同時有姊姊、表姊、表弟及阿姨、姨丈等人在場，現場熱鬧活絡，小眉靜不下心只想跟著玩，完全沒有閱讀的欲望，因此那一次宣告失敗。有了第一次的經驗後，經過與家長的商討，針對孩子的特性而做了改變：

今天小眉的表現令人滿意，真是知女莫若母，媽媽深知孩子的個性，由於環境因素受到相當控制，小眉也就容易掌握，而融入閱讀中，隨然過程有些笑鬧、但無傷大雅，親子閱讀本來就應該在歡樂氣氛中進行，不管形式如何，閱讀的目的都已達到，借著書，親子的話題延伸，借著書，擴增思考，借著書，明辨是非，更借著書提升親情（蔡觀察記錄2015-02-04）。

評析：除閱讀環境，閱讀氣氛也是影響親子閱讀的關鍵之一，在最佳的氣氛中，孩子自然能融入媽媽的閱讀，眼睛所看，頭腦所想的都是同一目標，在和諧氣氛中親情流露，在圖文交溶中孩子們享受書香。相反地，如果氣氛營造不好，不但影響了孩子的閱讀情緒，父母的情緒也是會受到負面影響的²²。

²² Chambers, Aidan, 許慧貞譯, 打造兒童閱讀環境[M], 台北: 天衛文化, 2001。

(2) 閱讀時的情緒

情緒是互為影響的，根據觀察，發現在閱讀中，若媽媽語氣、態度溫和，孩子的情緒也顯得穩定、平和，若媽媽稍有急躁或不耐的語氣，孩子則馬上改變態度，那種變化是一瞬間的，接著而來即會影響到閱讀的進行，就如陳媽媽所言：

有時候就看心情，心情好，體力也好，當然體力會影響心情，心情好我能接受他們發問，我也會跟他們互動，心情不好我會請他們不要打擾，因為我覺得那個故事有的好長哦，我念完我就覺得口好幹，那孩子有時候也會很貼心的先倒一杯水給我，若都能把自己情緒弄得很好的話，這樣平均每天半個小時，每天要有這個習慣細水長流這樣比較重要（陳訪問1-4）。

除了成人的心情會影響到孩子外，相對的，孩子的情緒也會直接響應到家長身上，使閱讀產生變調：

媽媽打開書念著《不一樣的耶誕節》，在一旁等待的小妮不耐煩且大聲的說「看 - 圖 - 編 - 啦 - ！」媽媽看著書念「這是鹿的家」，小妮「是馴鹿啦！」不佳的口氣，媽「還有小白兔一家人」，小妮「對呀！趕快啦！」媽媽放下書問「要怎樣講？今天你說要怎樣講？」小妮「這個看圖編故事啦！」媽生氣了「我不會編，你編給我聽」。小妮「你自己看圖編啦！」媽「我只會照這個念，編故事你編給我聽好不好？」媽「有一天馴鹿先生跟馴鹿小姐男生帶鈴鐺還是女生帶鈴鐺？」小妮大聲的答「兩隻都是男生啦，有角的都是男生啦！」媽「是嗎？」小妮「是啦」又是不禮貌的口氣，媽放下書本板起臉孔對小妮說「你講話要這麼大聲嗎？我們要不要去後面處理一下？」小妮「奇怪」說完把臉別開，媽「要不要？」（陳觀察記錄2015-02-06）。

孩子的情緒也有起伏時，有時是太高興或生氣了而無法安定下來，此時家長也需費些技巧，把孩子的注意力拉回：

有時候是小孩子的心境，有時候孩子太高興了靜不下來，有時候孩子的心情起伏或坐不住啦，像昨晚跟他講都還好，剛才姊姊在旁邊情緒馬上就不一樣，就變得很浮動，我就把故事講得誇張一點來吸引他的注意力（蔡訪問3-3）。在開始進入閱讀時，小丞突然又想到睡房念，媽媽不答應小丞鬧了脾氣，不肯到媽媽身旁，媽媽不予理會開始念故事「小茉莉正要去睡覺了 月亮看起來好近」，「小丞，你有沒有看過很近的月亮，好大顆的月亮」針對小丞的不悅媽媽借機給予轉移，小丞「沒有」，媽「我們改天來看看好不好？」小丞「我有看過很遠的月亮」（林觀察記錄2015-02-11）。

類似的情況在林家曾出多次，而媽媽總技巧性的轉移，有時是故意不予理會，繼續跟姊姊講故事，再不經意的將小丞邀入；或誇大說故事的語氣引起小丞注意，小丞則慢慢放下自己的堅持，把心放到書上與媽媽一起互動。

評析：人的情緒是很微妙的，當心情不在狀況時，不論環境多好，都無法挽回閱讀的興趣，所以家長要因應自己孩子的性格，用適當的方法安撫孩子的情緒，讓孩子把注意力集中在親子閱讀上，當然父母自身的情緒也是要先控制好，否則雙方都難以共同進行親子閱讀。一個健全的孩子，不單需要在語言和認知方面發展，也應有同樣平衡情緒和人格的發展，親子互動方式正是說明孩子在日常生活中發展自我概念，培養成熟的情緒、人格最適當的途徑²³。

（3）時間分配及正規課程作業的佔用

家長們常表示，沒有堅持每天都跟孩子閱讀主要原因在於沒有時間，筆者認為還沒養成習慣也是其中的一個因素。而這個沒時間不一定在於家長身上，有時孩子正規課程的作業也瓜分了一些閱讀的時間，林媽媽在訪談時就提到（林訪1-4）：

²³ 董青枚，讀出幸福的滋味[J]，學前教育雜誌，2001:9-12。

媽：有一段時間因為有孩子作業比較多，所以閱讀的時間會比較少，不過後來我們又恢復天天閱讀了。筆者：這樣的改變是在於甚麼原因？媽：因為孩子很喜歡讀書，他們現在已經習慣在睡前無論如何都會要求讀一兩本書才睡覺。

相同的狀況蔡家也出現過（蔡訪問1-3）：

爸：以前睡覺前會講個故事，但這陣子較少了。

筆者：較少是因為作業比較多的關係嗎？爸：有一點，有時候是姊姊趕功課，有時後是小眉，趕一趕大人也累了，想休息了，像星期五都還要趕著接媽媽下班，閱讀時間都在星期天。筆者：那星期一到四呢，有沒有講？爸：是有，但不是天天。因為有時還要配合姊姊晚上課外課程的接送，通常回到家都弄好（晚餐，洗澡）八九點了，他就想睡覺了。

同樣地黃家也是這樣，尤其黃媽媽的職業是賭場荷官，有時需要晚上上班或到小黃睡了才下班（黃訪 1-3）：

黃媽媽：真的沒辦法呀，上班的時間不太穩定，小黃爸爸又常不在澳門，所以一個禮拜大約只能跟小黃閱讀一至兩次。筆者：會找婆婆跟小黃一起閱讀嗎？黃媽媽：根本不行，婆婆不識字的。

家長們大致都認同閱讀的重要性，也希望能陪孩子讀書，遺憾的是無法天天閱讀，主要因素在於時間的問題。但換個角度思考，時間是可以規劃的，若要等到有空再來閱讀，可能永遠找不到時間²⁴。閱讀不一定得佔用大部分時間，即使一天只用十分鐘也可以，閱讀的時間不怕少，只怕都沒讀，一天雖然只有十分鐘，日積月累的量很是可觀的。就如陳媽媽所言（陳訪1-6）：

媽：對呀！就哪個時候有空，有時候白天時間，或等吃飯的時候，趕快利用這點時間閱讀。筆者：零散

²⁴ 戴柔秀，共乘幸福的羽翼 - 親子閱讀樂無窮[J]，學前教育雜誌，2002(10):6-17。

的時間？媽：對對，因為覺得那樣的時間累積起來也是很重要的。這個不是自己想的，是不小心看到一些人說的。筆者：對有一些專家他們也認為說不一定要多久，即使一天十分鐘二十分鐘，可是在那短暫的時間是有那品質出現的，那就很好啦。媽：對呀，我就是儘量把握那一點點時間。

評析：不論是父母或是孩子，每天總有忙碌其它事的時候，不是大家都有共同的閒置時間進行親子閱讀，包括父母忙於工作、工作時間不同、忙於私事等，孩子也會因為正規課程的作業繁重，或是考試測驗比較多，忙於溫習，影響親子閱讀的時間。雖然大家都很忙，但如陳媽媽所言，每天抽空十分鐘也好，小量地一起親子閱讀，累計起來也是一個可觀的量，就如每天跟孩子交流一樣，可以促進親子關係，日積月累的親子情感交流和閱讀的時間，可讓孩子愛上閱讀和感受家庭的愛。

五. 親子閱讀中策略應用建議

5.1 研究的整理

綜合量性及質性的研究，勞校小學親子閱讀的現狀呈現以下特點：

(1) 親子閱讀的態度上

勞校小學的家長學歷總體上比較高，家長和孩子對閱讀都表現得比較積極，家長在親子閱讀的過程中也愛跟孩子作出討論，很多家長都認同親子閱讀有其存在的價值。不過在家庭閱讀資源上有點缺乏，可嘗試尋求更多的方法尋找閱讀資源，擴闊可供孩子閱讀的書刊種類和數量。

(2) 親子閱讀的方法

勞校小學的家長對於親子閱讀的方法，是由引讀封面開始，然後跟孩子討論故事的內容，並引發討論，籍著書本故事，跟孩子在

一來一往的討論交流，並結合實際生活情況，教導孩子每個故事的概念，使孩子吸收書本中帶出的訊息，促使孩子成長，並在閱讀過程中，讓孩子認字識字，增進知識。

(3) 影響親子閱讀的因素

在本研究中發現，親子閱讀的環境對於閱讀的影響很大，不論現場出現的人物、時間及地點，都對親子閱讀活動造成影響，努力營造閱讀環境，閱讀氣氛也是影響親子閱讀的關鍵之一，在最佳的氣氛中，孩子自然能融入父母的閱讀，眼睛所看，頭腦所想的都是同一目標，專注於親子的交流中。另外閱讀時的情緒也很重要，情緒不單是指孩子的情緒，還包括父母的情緒，些微的起伏變化，彼此是感受到的，負面的情緒會消磨閱讀的興趣，相反投入的情緒可讓雙方都享受親子閱讀的溫馨。最後，時間是一個影響很大的因素，父母的工作忙碌，或是孩子的作業很多，時間及精力都可影響親子閱讀的進行。

5.2 討論與建議

根據本研究的結論，提出以下各方面的親子閱讀策略建議：

5.2.1 正確認識親子閱讀活動的性質和價值

親子閱讀是父母和孩子雙方一起進行的閱讀行為，是家庭教育的其中之一。親子閱讀不是以功利式的認字、識字為目的，重視的是親子間閱讀過程，是家長和孩子在閱讀體驗、閱讀興趣、閱讀情感等各方面的溝通及交流。怎樣才是優質的親子閱讀？在親子閱讀時，父母應該善於激發孩子的閱讀興趣，還會給孩子機會提供一些討論空間，讓孩子進行觀察、質疑、反思、想像和表達的機會，並應該控制閱讀情景，讓孩子跟父母能展開深入的探討與交流，日積月累地豐富孩子的閱讀體驗、增養他們人格、鍛煉語言及表達能力、提升解決問題的能力。優質且持續的親子閱讀活動，能將孩子在閱讀中所體驗和積累的思想情感、閱讀興趣、閱讀習慣、閱讀能力等逐漸鞏固和強化，從外而內地內化成

為一種穩定的學習心理質素²⁵。

親子閱讀活動與學校教育有著本質的區別，學習知識是學校提供的服務，但對於提高孩子的閱讀能力和興趣、培養孩子良好的閱讀習慣，以及豐富孩子的情感，塑造善良的人格，增進親子的關係，才是正確的親子閱讀價值所在。孩子的閱讀能力是由自主閱讀引導的。家長透過親子閱讀可以幫孩子克服閱讀中所遇到的難題，幫助孩子跨過閱讀中的難處，到孩子有了一定的識字基礎和閱讀興趣以後，就應該放手讓孩子去自主閱讀，讓孩子自我感受閱讀的價值和樂趣。

所以家長應該正確認識親子閱讀與學校教育是不同的性質，學校的教育方式是不能代替親子閱讀的，絕對不能將兩者混為一談，不要覺得孩子上學就已經是學會閱讀，親子閱讀的性質和價值，是在於彼此間的關係，家長是透過閱讀幫助孩子成長，培養孩子成長，才是親子閱讀的正確價值。

5.2.2 增加並選擇合適的閱讀材料

對於勞校小學的家長，應該先從多方面獲得更多的閱讀材料為首要任務，例如多訂閱兒童刊物，帶孩子到各區圖書館借閱圖書、或鼓勵孩子到學校圖書館借閱。在閱讀材料上，選擇激發閱讀興趣、新鮮有趣、符合孩子年齡特點的閱讀材料，其實對孩子有著很大的吸引力，孩子的好奇心是引發閱讀興趣的開始，給予能讓他們產生興趣，適合他們心智的閱讀材料，可持續激發孩子的閱讀興趣。

小學低年級的學生，是屬於轉換閱讀時期（6-10歲），隨著他們識的字數量的增加，以及文化認知和社會生活經驗的擴展，讓他們擁有更高的閱讀能力，對圖文並茂的兒童讀物產生濃厚興趣，從初期的只對圖畫感興趣逐步轉變為關注文字內容。孩子的思維方式，已經慢慢作出改變，他們思維會從具體轉向抽象，從心裡“念讀”轉變為“默讀”²⁶。

²⁵ 古麗孜娜，幼兒自主閱讀能力的家庭培養策略[J]，語文學刊，2009(5):47-49。

²⁶ 轉引至楊玲，早期閱讀教育的價值與指導策略[J]，當代教育論壇，2010(8):29-31。

由此可見，家長在為孩子選擇親子閱讀材料時，需要注意應該尋找適合孩子年齡特點的材料，並要符合他們認知的水準，提供適當的難度及多層次多維度的閱讀材料。所以可以遵照以下基本原則去選擇閱讀材料：（1）內容需要貼近孩子的日常生活，讓他們能理解閱讀材料內容，且要趣味性強，才能激發他們的好奇心；難度應該選擇在孩子能理解的範圍之內。材料的選擇需要有層次，循序漸進的，可以讓孩子先從篇幅短、情節簡單的童話、寓言、小故事開始，再慢慢發展閱讀一些中長篇的材料，例如情節曲折的童話書，讓孩子在文字和圖畫配合下，慢慢豐富他們的閱讀經驗，最後能讓他們獨立閱讀完一本長篇的書。（2）內容的選擇應該要全面且題材廣泛，讀物應有啟蒙性、有良好道德培養性，更要有適量的人物傳記、歷史故事、知識科學、語言文化等類別，讀物的體裁應包含童話、詩歌、寓言等各種不同的形式。（3）閱讀材料可多選擬人化的讀物，讓孩子能以自身感受故事內容，故事人物需性格鮮明，故事主題要積極向上，可以有趣快樂的冒險內容為主，激發孩子的好奇心。這樣的閱讀材料不僅能對孩子的品德、情感、思想、智力等方面產生正面的影響，還能提供孩子一份溫暖、愉快、刺激的閱讀體驗。（4）讓孩子閱讀可豐富想像力的書，例如科學或益智類別的，這些材料有助激發和提升孩子的想像空間，擴闊思想，增強知力。

5.2.3 採用新穎且活潑的親子閱讀方法

家長如果想要激發孩子一起閱讀時的熱情，親子閱讀的方法必須是一個趣味十足、活潑生動且富有意義的活動，孩子才會投入。所以在親子閱讀時，家長採用新穎且活潑的閱讀方法就會顯得非常重要。家長要熟悉親子閱讀時各種的交流方式，而且要對閱讀材料進行加工、改造、創作，擴大閱讀材料的價值，利用不同的表達方式使親子閱讀變得有趣、讓親子閱讀更有價值、更有意義。孩子需要新的刺激才會興致勃勃地參與親子閱讀活動，並對新穎的故事世界產生興趣，建立起對閱讀的好感，從中慢慢掌握閱讀的方法和技巧，發展為自主閱讀的能力。

家長可以採用多變的親子閱讀方式，因為小一開始孩子會認識更多的字詞，且具備了一定的理解能力。親子閱讀其實並不是單純的“讀”的過程，也不是“大人→孩子”的單向指導過程，而是“閱讀→討論→思考→再閱讀→再討論→再思考……”的過程²⁷。“討論”是“親子閱讀”中培養孩子學習理解問題、讓孩子能闡述個人觀點、提高聽、說、讀能力的途徑。在親子閱讀過程中，家長可以慢慢減少主動閱讀的比例，鼓勵孩子自主閱讀，用孩子對故事結局的好奇心，引發他們獨立閱讀的欲望。這樣的親子閱讀方法，慢慢讓孩子發展創造性，學會獨立思考、學會發揮想像，發展孩子的自主閱讀能力，幫助孩子從被動閱讀發展成主動閱讀。

5.2.4 創造合適的家庭閱讀環境，並培養穩定的閱讀習慣

從本研究得知，親子閱讀的環境對閱讀質素造成很大的影響，而且閱讀習慣並非一朝一夕就能養成，因此良好的家庭閱讀環境，是讓孩子能養成穩定閱讀習慣的重要因素。製造合適的家庭閱讀環境應具備以下條件：（1）為孩子提供豐富的、合適的閱讀材料，讓孩子能處於一個充滿閱讀氣氛的外部環境。一方面滿足孩子主觀的閱讀需求；另一方面客觀上也讓孩子處於新鮮有趣的閱讀材料當中，吸引著他們去閱讀。家長需要從閱讀材料的數量、品質、樣式、種類等各方面，保證有豐富性的閱讀材料，還要不停地更新及補充。（2）家長應樹立實踐閱讀的榜樣。家長要以身作則為孩子作榜樣，有愛書的大人，才會有愛書的孩子，所以父母的閱讀習慣、品味和愛好都對孩子有著直接的影響。父母應先自身養成良好的閱讀習慣，並堅持進行親子閱讀，讓親子閱讀變成生活的一種習慣。父母經常和孩子一起閱讀，一起討論，交流書中精彩的內容，一起感受閱讀的快樂，這樣日積月累下，有助於孩子養成終身閱讀的良好習慣。（3）為孩子不斷持續創造閱讀的機會。要養成閱讀習慣絕非一朝一夕就能完成，需要通過長期且具體的閱讀實踐才能養成。

²⁷ 郭學萍，親子閱讀的現狀、對策及反思[J]，福建論壇社科教育版，2010(3):92-94。

家長應該想辦法幫助孩子建立常規的閱讀時間，並持之以恆，讓孩子長期有充裕的時間進行閱讀，每天的閱讀時間段最好能保持固定；家長要經常帶領孩子開展形式新穎及有意義的閱讀活動，提出一些沒有標準答案的問題，把孩子的思想激發到課外那個巨大的知識海洋，讓他們在閱讀中進行思考，並用方法解決問題，感悟閱讀帶來額外的收穫和快樂。（4）家長若不能提供固定的時間進行親子閱讀，也應規劃其它空餘的時間，若要等到有空再來閱讀，則可能永遠找不到閱讀的時間。閱讀不一定佔用很多時間，其實一天只用十分鐘閱讀也不怕少，只是怕沒去讀，每天雖然只有十分鐘，但日積月累下來的話很是可觀的閱讀時數。

最後，親子閱讀是以快樂閱讀為動機，但必須堅持進行，這會幫助孩子形成良好的閱讀習慣，為孩子日後成為自信及自主的閱讀者，並具有創新的能力及良好的人格奠定了堅實的基礎。

6. 結語

親子閱讀作為家庭閱讀教育的重要部份之一，在培養孩子基本的閱讀能力、提升閱讀的興趣、養成良好的閱讀習慣等方面，有著不可取代的價值。正處於行為習慣、興趣愛好、思想品德、性格氣質養成的小學階段，孩子在家中享受到持續及良好的親子閱讀活動，對孩子的身心健康發展有著重大益處。本研究的創新點是在正規的教育機構中，推廣及指導家長在家中進行親子閱讀，是利用非正規的親子閱讀活動，影響孩子在正規教育中的表現，讓孩子的自主閱讀能力、綜合知識等各方面得到提升，幫助孩子面對正規教育的挑戰。

本文在對勞學校小學部的親子閱讀活動現狀進行研究後，對其現況及存在的問題有了深入的瞭解，並對相關的對策進行了深入的探討。筆者從親子閱讀的性質、價值以及教育內容、選擇閱讀材料等方面提出了相關對策及建議，覺得親子閱讀應該是建立在溫馨、愉快、舒適和愛之上；它通過對閱讀環境的準備、閱讀氣氛的營造、及家長對孩子的親子之愛形成的一種家庭教育。它的價值重點在於對孩子行為習慣、思想情感、興趣愛好、人格品德、自主發展

上的養成和引導，而非正規學校教育般的專業知識教導。所以親子閱讀活動的內容，主要對孩子基本閱讀興趣、閱讀能力和閱讀習慣的培養。

筆者認為要通過為孩子提供豐富且多元的閱讀材料，營造充滿閱讀色彩的環境，製造舒適的閱讀氣氛，父母能為孩子提供實踐閱讀的好榜樣，並能夠建立良好的家庭閱讀環境，才能有利於親子閱讀的實行。遺憾的是，本次研究沒有對於小學低年級孩子的基本閱讀興趣、閱讀能力及習慣培養等心理內在的機制作出深入探討，為此仍需進一步的學習和反思，期望將來會作出相關的後續研究。

參考文獻

中文文獻

- (蘇)阿·尼·列昂節夫，李沂等譯，活動意識個性[M]，上海：譯文出版社，1980。
- Aidan Chambers，許慧貞譯，打造兒童閱讀環境[M]，台北：天衛文化，2001。
- Joan Brooks McLane & Gillian Dowley McNamee，賈立雙譯，早期文字教育[M]，瀋陽：遼海出版社，2000。
- 中國社會科學院語言研究所詞典編輯室，編現代漢語詞典修訂本[M]，北京：北京商務印書館，1996。
- 古麗孜娜，幼兒自主閱讀能力的家庭培養策略[J]，語文學刊，2009(5):47-49。
- 朱從梅，周兢，親子閱讀類型及其對幼兒閱讀能力發展的影響[J]，幼稚教育(教育科學版)，2006(7):89-94。
- 周海英，論圖書館在家庭閱讀指導中的實踐與探索[J]，圖書館學研究，2008(8):90。
- 金瑞芝，淺談親子共讀圖畫書[J]，幼教信息，2000:29-31。
- 亞瑟·S·雷伯，李伯黍等譯，心理學詞典[M]，上海：上海譯文出版社，1996。
- 柯華葳，教出閱讀力[J]，台北天下雜誌，2006:92。
- 柯華葳，打開書從讀字開始[J]，天下雜誌教育特刊親子別冊，2005:18-21。

- 珍有，學前早期閱讀教育：機遇和挑戰並存—第二次全國幼兒早期閱讀教育學術研討會綜述[J]，*幼稚教育*，2005(2):10-11。
- 胡育，試論親子教育的內涵與功能[J]，*教育科學*，2002(3):47-50。
- 苗芳芳，親子閱讀：一種提高幼兒閱讀能力的有效方式[J]，*快樂閱讀*，2013(03):1-2。
- 高敬文，台灣中正大學教育學研究所主編，質的研究方法論[M]，台北：師大書苑，2002(2)。
- 郭學萍，親子閱讀的現狀、對策及反思[J]，*福建論壇社科教育版*，2010(3):92-94。
- 郭靜靜，淺談親子閱讀對幼兒心理發展的益處[J]，*長春教育學院學報*，2012(9):58-59。
- 黃瑞琴，質的教育研究方法[M]，台北：心理出版社，2004(9)。
- 董青枚，讀出幸福的滋味[J]，*學前教育雜誌*，2001: 9-12。
- 墨高君譯，Walter Sawyer, Diana E. Comer 合，*幼兒文學：在文學中成長* [M]，台北：楊智出版社，1996。
- 潘曉婷，父母參與對於女教育發展影響的研究綜合述載[N]，*沙洋師範高等專科學校學報*，2010 (3):67-70。
- 戴柔秀，共乘幸福的羽翼—親子閱讀樂無窮[J]，*學前教育雜誌*，2002(10): 6-17。
- 魏淑芬，親子共讀對幼兒認字、詞彙理解與故事理解能力影響之研究 [D]，*台北市立教育大學碩士論文*，2009。
- 張振芬，親，親閱讀[J]，*學前教育*，2006: 28-30。
- 張淑瓊，淺談早期閱讀的幾點想法[J]，*科教文匯*，2006: 11。
- 張瀨文，從觀點轉化理論談「親子共讀」[J]。*全國新書資訊月刊*，2002: 25-30。
- 張鑑如，推動親子共讀之研究[J]，*國民教育*，2002: 43-49。
- 張欽，淺談分享閱讀的幾種風格[J]，*學前教育研究*，2003(1): 41。
- 楊玲，小學低年級親子閱讀的問題分析與指導策略[J]，*當代教育論壇*，2014: 33-38。
- 楊玲，早期閱讀教育的價值與指導策略[J]，*當代教育論壇*，2010(8):29-31。
- 繆建東，*家庭教育社會學* [M]，南京：南京師範大學出版社，1999。
- 許曉暉等，關於學前兒童讀物狀況的調查研究，*山西大學師範學院學報* [J]，2001(1): 66-70。

- 謝倩，楊紅玲，國外關於親子分享閱讀及其影響因素的研究綜述[J]，學前教育研究，2007(3): 58-60。
- 趙玉芳，圖書館開展親子閱讀活動的意義和措施[J]，河南圖書館學刊，2008(8): 60-62。
- 趙曉風，親子共讀：互動類型、策略反對幼兒的影響[J]，教育導刊，2010(4): 75-77。
- 陳麗霞，親子閱讀促進幼兒能力發展[J]，考試週刊，2012(95): 193-194。
- 陳霞紅，重視幼兒早期閱讀中的親子對話[M]，上海：上海教育，2005(4)。
- 韓明月，延吉市朝鮮族幼兒家庭親子閱讀教育研究[D]，延邊大學碩士學位論文，2007，韓明月，延吉市朝鮮族幼兒家庭親子閱讀教育研究[D]，延邊大學碩士學位論文，2007(5)。

英文文獻

- Alexander, K. L., Entwisle, D. R., & Dauber, S. L. First-grade classroom behavior: Its short- and long-term consequences for school performance[J]. *Child Development*. 1993(64): 801-814.
- Connor, C. M. Preschool children and teachers talking together:83 the influence of child, family, teacher, and classroom characteristics on children's developing literacy. Unpublished doctoral dissertation[M], Michigan University, Michigan, 2002.
- Amold, David H. et al Accelerating language development through picture book reading replication and extension to a videotape training format[J], *Journal of educationalpsychology*, 1994(86):235-243.
- Dellert, K. A. Relationships between the home literacy environment and phonological awareess. Unpublishe master's thesis[M], Southern Connecticut State University, Connecticut, 2003.
- Moorman, G. B. Blanton, W. E. Mclaughlin, T. Therhetoric of wholelanguage. [M]. *ReadingResearch Quarterly*, 1994.
- Kertory, M. Adult interactive strategies and the spontaneous comments of preschoolers during joint storybook reading[M], 1994.
- Maslow, A. H. A theory of human motivation[M]. *Psychological Review*, 1943.
- Rowe, D. W. Brining book to life: The role of book-related dramatic play in young children's literacy learning. In K. A. Roskos & J. F. Christie (Eds.), *Play and literact in early childhood:Research from multiple perspectives. Mahwah[M], N. J. :Lawrence Erlbaum*, 2000.



Gest, S. D. et al Shared book reading and children's language comprehension skills themoderating role of parental discipline practices Early childhood Research[J]. Quarterly Volume19 Issue 2, 2004:319-336.

Neuman, Susan B. Children engaging in storybook reading: The influence of access to print resources opportunity, and parental interaction, Early Childhood Research. [J]. Quarterly, Volume: 11, 1996:495-513. Vernon-Feagans, L., Hammer C., Miccio, A., & Manlove, E. Early language and literacy skills in low-income African American and Hispanic children. In S. B. Neuman &D: 2003.

電子文獻

澳門PISA測試結果，[EB/OL].[2015-02-21].[http://www.umac.mo/fed/pisa/pisa_mainpage\(chi\).htm](http://www.umac.mo/fed/pisa/pisa_mainpage(chi).htm).

澳門PISA測試資料，[EB/OL].[2015-02-21]. [http://www.umac.mo/fed/pisa/research\(chi\).htm](http://www.umac.mo/fed/pisa/research(chi).htm).

澳門教育暨青年局，[EB/OL].[2014-08-21].http://portal.dsej.gov.mo/webdsejspace/internet/Inter_main_page.jsp?id=8525.

附錄

附錄一、問卷調查表

勞校小學一、二年級親子閱讀現狀調查問卷

親愛的家長：

您好！感謝您在百忙之中協助勞校小學的調查研究，我是勞校小學圖書館的閱讀推廣人員暨武漢大學圖書館學碩士研究生，欲瞭解本校小學一、二年級孩子家庭的親子閱讀狀況，對其做一個系統的調查研究，調查內容會用於對勞校親子閱讀的現狀掌握和本人碩士論文的現狀分析，您中肯的回答對我的研究非常重要，請您如實填寫，(請由父親或母親填寫)。本調查由選擇題及問答題構成，請圈選符合您情況的選項。本調查不記名，請不必有任何顧慮。再次感謝您的合作！

孩子及家長的基本情況

您孩子的基本情況

性別： 班級：

題號	題目內容	從未 如此	很少 如此	偶爾 如此	經常 如此	總是 如此
家長閱讀態度與習慣						
1	我在家時會看書籍或報章雜誌，例如：報紙、刊物、雜誌、廣告傳單等	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	我會跟別人分享／討論我曾看過的書籍或報章雜誌，如：小說、漫畫、書籍、報紙、刊物、雜誌、說明書、廣告傳單等	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	我遇到不懂的知識會查報章雜誌、書籍或上網找資料	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	我會買或是借閱自己喜歡的書籍(書店、圖書館、親友)等	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

親子閱讀活動						
5	我會陪孩子一起閱讀並討論書中內容，例如：兒童讀物、學校的書籍等	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	我會和孩子一起閱讀故事書時改編故事內容或結局	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	我會教孩子日常生活常用的字或圖案的意思，如：商店的招牌、路標上的文字或圖案、包裝上的字或圖案	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	我會陪孩子一起玩語言遊戲，例如：猜謎語、猜字、猜成語、唱歌等	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	我會通過使用課外書或教科書教孩子知識	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	我會告訴孩子收到的卡片、信件、通知單、廣告傳單等書面文字內容	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	我會帶孩子去圖書館、書局看書或借書	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
孩子閱讀習慣						
12	孩子會主動跟我或其他家人討論他所看到或聽到的書籍、兒童讀物等	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	孩子不用大人陪伴，自己會去看兒童的書籍或報章雜誌	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	孩子會觀察日常生活中的字或圖案，例如：路標上的文字或圖案、包裝	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	孩子會主動要求我說故事，或講以前的事情給他／她聽	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	孩子會主動要求去圖書館或書店	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



家庭閱讀資源

1. 父母的教育程度				
<input type="checkbox"/> 小學或以下	<input type="checkbox"/> 初中	<input type="checkbox"/> 高中	<input type="checkbox"/> 專科	<input type="checkbox"/> 碩士或以上
2. 家中擁有的圖書籍有幾本？				
<input type="checkbox"/> 0-5 本	<input type="checkbox"/> 6-10 本	<input type="checkbox"/> 11-15 本	<input type="checkbox"/> 16-20 本	<input type="checkbox"/> 21 本或以上
3. 家中擁有的兒童書籍有幾本？				
<input type="checkbox"/> 0-5 本	<input type="checkbox"/> 6-10 本	<input type="checkbox"/> 11-15 本	<input type="checkbox"/> 16-20 本	<input type="checkbox"/> 21 本或以上
4. 家中訂閱適合兒童閱讀的雜誌或報紙有幾份？				
<input type="checkbox"/> 0 份	<input type="checkbox"/> 1 份	<input type="checkbox"/> 2 份	<input type="checkbox"/> 3 份	<input type="checkbox"/> 4 份或以上
5. 孩子大約一個月會從學校、圖書館或其他地方借幾本書回來閱讀？				
<input type="checkbox"/> 0-5 本	<input type="checkbox"/> 6-10 本	<input type="checkbox"/> 11-15 本	<input type="checkbox"/> 16-20 本	<input type="checkbox"/> 21 本或以上

問卷結束，謝謝您的合作！！

附錄二、訪談大綱

- 一、請您談談對「親子閱讀」的看法。
- 二、您覺得「親子閱讀」重要嗎？您與孩子是否都喜歡？
- 三、平常陪孩子一起閱讀的是爸爸或媽媽？都以何種方便與孩子閱讀？
- 四、就您的家庭而言，一星期平均約共讀幾小時？大多安排於甚麼時間？
- 五、家中進行「親子閱讀」前與實施之後，孩子有沒甚麼改變？
- 六、「親子閱讀」的時間都安排於甚麼時候？共讀完是否進行延伸活動？
- 七、就您個人的感覺，社會上關於親子閱讀的宣導上是否足夠？
- 八、你有沒有固定的時間地點進行親子閱讀？
- 九、你覺得有甚麼因素影響親子閱讀？
- 十、針對「親子閱讀」的活動，您有沒有遇到甚麼困難？

澳門小學圖書館網站建設研究

郭子健

澳門勞工子弟學校圖書館

摘要

本文的研究是針對澳門小學圖書館所建設的網站，通過調查瞭解小學圖書館網站建設的現狀，從網站的資訊服務、使用者介面以及使用者體驗三方面分析了目前澳門小學圖書館網站，探討了澳門小學圖書館網站存在的問題，提出了改進的意見和建議。本研究分為五個部分：第一部分是背景分析，主要論述澳門小學教育與小學圖書館的情況；第二部分分析了小學圖書館網站建設的相關研究，探討了小學圖書館網站的功能與作用；第三部分是根據研究的結果評鑑澳門已有的15個小學圖書館網站；第四部分是根據當前澳門小學圖書館網站建設情況，分析其中存在的問題，並提出具體可行的改進建議；最後，對本研究進行總結，提出在建設小學圖書館網站時要注意的幾個問題。

關鍵字：小學圖書館；網站建設；資訊服務

Research on the Construction of Primary School Library Website in Macau

Kuok Chi Kin

Abstract

This paper was aimed at studying the construction of primary school libraries website in Macau, investigated the status of primary school library website in Macau, from the website information service, user interface and user experience three aspects analyzed the primary



school libraries website in Macau, discussed the problems of the current elementary school library website in Macau and put forward opinions and suggestions for improvement. This paper was divided into five part: Part 1 is background analysis, discussed the situation of primary education and primary school library in Macau; Part 2 analyzes the relevant research in Primary School library website construction and discusses the functions and the role of elementary school library; Part 3 evaluated the existing elementary school libraries website in Macau with the results of survey; Part 4 analyzed the existing problems in current Macau Primary school libraries and proposed specific and feasible suggestions for improvement. Finally, this study was summarized, proposed several issues should be paid attention in the construction of primary school library website.

Key words: Pimary School Library; Construction of Library Website; Information services

1. 緒論

1.1 圖書館網站建設研究的背景

圖書館是社會文化、教育事業的重要組成部分，而學校圖書館又是圖書館系統中數量最多的、為基礎教育服務的一種主要類型。學校圖書館包括大學圖書館、中小學圖書館以及各類學校圖書館。也有些國家稱把中小學校圖書館稱為“學校媒體中心”或“學校圖書館媒體中心”。教育部在2003年《中小學圖書館（室）規程》（修訂）中，將中小學圖書館定義為：“由政府、企事業單位、社會團體、其他社會組織及公民個人依法舉辦的全日制中小學圖書館”。1980年12月，聯合國教科文組織發佈的《中小學圖書館宣言》中就指出：“中小學圖書館是保證學校對青少年和兒童進行卓有成效的教育的一項必不可少的事業，一個出色的圖書館是保證學校取得教育成就的基本條件”這些都強調了圖書館對小學教育的基本作用和重要性。

互聯網的發展已經極大地改變了兒童的生活環境，跟據澳門互聯網研究學會在2014年所做的調查，澳門6-14歲的兒童使用互聯網的比率達到85%¹，在新的資訊環境下，兒童的資訊需求也在改變，傳統的圖書館服務已經無法滿足小學生的需求，為此各小校圖書館應加強網站的規劃和建設，以滿足小學生在新時代下的資訊需求。

¹ 澳門互聯網研究學會，2014年澳門互聯網使用狀況調查方法及主要結果，[EB/OL]，[2015-2-10]，<http://www.macaointernetproject.net/index.php/LatestResults>

1.2 國內外研究現狀

1.2.1 國內研究現狀

(1) 期刊論文和學位論文

對於期刊論文和學位論文，本人利用中國知網，對中國期刊全文資料庫、中國優秀碩士學位論文全文資料庫、中國博士學位論文全文資料庫進行跨庫檢索，以模糊匹配的方式查找題名中含有（圖書館網站 or 圖書館網頁）的文獻資源，共找到1,392條結果，其年代分佈如表1.1所示。因所獲得文獻太多，所以重新整理檢索式，查找題名中含有（（圖書館網站 or 圖書館網頁 or 圖書館門戶） and （學校 or 小學 or 中小學） not （高等）），命中結果 8 個，獲得更為有針對性的文獻資源。如表1.2所示。

表1.1 與圖書館網站相關的國內期刊論文年代分佈

年份	結果	年份	結果
1998	2	2007	115
1999	11	2008	122
2000	18	2009	122
2001	39	2010	138
2002	57	2011	136
2003	69	2012	118
2004	57	2013	95
2005	88	2014	98
2006	87	2015	20

表1.2 與中小學圖書館網站建設相關的國內期刊論文

題名	作者	來源	發表時間	資料庫
華東師大圖書館開通中小學教育資訊服務網站	黃蘋	上海高校圖書情報工作研究	2003	期刊
學校圖書館網頁製作體會談	潘曉穎	中小學圖書情報世界	2006	期刊
中小學圖書館網站的建設和維護	張敏	中小學圖書情報世界	2007	期刊
淺談中小學圖書館網站的建設	曾茂新	中小學圖書情報世界	2008	期刊
淺談使用Dreamweaver製作學校圖書館網頁	谷俊傑	中國科技資訊	2008	期刊
學校圖書館網站建設的實踐與思考	馬建備	中小學圖書情報世界	2009	期刊
美國學校圖書館館員協會推出新網站		現代圖書情報技術	2009	期刊
美國學校圖書館協會公佈2010年教學網站排行榜		現代圖書情報技術	2010	期刊

(2) 圖書

對於圖書，本人在讀秀圖書搜索（<http://www.duxiu.com/>）上以“圖書館網站”，對書名欄位進行查找，得到4個符合檢索條件的結果。結果如下表：

表1.3 關於圖書館網站建設專著

書名	作者	出版社	出版年
高校圖書館網站評價方法及其應用研究	高建山著	浙江大學出版社	2012
圖書館網站建設	岳修志編著	吉林文史出版社	2009
圖書館網站架構之研究	謝建成著	文華圖書館管理	2011
圖書館網站建設	趙惠著	中南大學出版社	2009

從表1.1以看出，國內對圖書館網站研究始於1998年，有兩篇相關文獻，而隨後幾年關於圖書館網站建設的研究穩步發展，直到2007年開始，文獻數量出現了成倍的增長，2007年到2012年間，每年都有一百多篇有關圖書館網站建設的研究。雖然到2013、2014年度有所回落，但也保持著90多篇的相關研究。然而在這一千多篇的研究文獻中，有多少是針對小學圖書館網站建設呢？只有8篇，佔圖書館網站研究的0.6%。而在著作方面也出現類似情況，在4本著作中沒有針對小學圖書館網站的研究。

從研究內容上看，張²在《中小學圖書館網站的建設和維護》中討論了圖書館建設網站的設計、建設和維護方面需要注意的若干問題。曾茂新³在《淺談中小學圖書館網站的建設》中研究了在建設圖書館網站的策劃與開發，包括主題策劃、內容策劃、製作網站的工具，程式語言，以及在網站建成後所需的步驟，申請功能變數名稱、構建Web伺服器等內容都有在文中提及。浙江省海鹽縣向陽小學的馬建備⁴在《學校圖書館網站建設的實踐與思考》中，根據自己多年的實踐，講述圖書館網站建設的意義，網站應具備的功能以及欄目設置等問題。潘曉穎⁵在《學校圖書館網頁製作體會談》中介紹了自己製作學校圖書館網站的過程，可分為六個步驟：首先，編排一份圖書館網頁的提綱；之後跟據提綱搜索每個欄目的相關資料；第三第四為找到範本並進行修改，第五為填充內容，最後是調試、檢查並上傳到網上。

1.2.2 國外研究現狀

對國外研究現狀，本人利用EBSCO公司的免費資料庫《圖書館、資訊科學與技術文摘》（簡稱LISTA），用題名進行檢索，檢索

² 張敏，中小學圖書館網站的建設和維護[J]，中小學圖書情報世界，2007，12:61-63。

³ 曾茂新，淺談中小學圖書館網站的建設[J]，中小學圖書情報世界，2008，09:60-61。

⁴ 馬建備，學校圖書館網站建設的實踐與思考[J]，中小學圖書情報世界，2009，04:53-55。

⁵ 潘曉穎，學校圖書館網頁製作體會談[J]，中小學圖書情報世界，2006，01:61-6。

式為“School library web*”，限定 source type 為學術理論期刊。檢索到的文獻有19篇，其年代分佈如表1.4所示。

表1.4 與學校圖書館網站相關的國外期刊論文年代分佈

年份	文獻數量	年份	文獻數量	年份	文獻數量
2013	1	2006	1	1999	1
2012	1	2005	2	1998	--
2011	--	2004	4	1997	1
2010	--	2003	-		
2009	1	2002	2		
2008	2	2001	1		
2007	1	2000	1		

當中schroeder⁶在《Creating a Students' Library Website》中論述了學校圖書館員如何利用圖書館網站去鼓勵知識的傳授，突顯出圖書館網站作為圖書館一個虛擬服務視窗的作用。但重要的是圖書館網站在設計上應該是要具挑戰性和刺激性的，引起學生的使用興趣。而且圖書館員應該在網站建設時聆聽學生的聲音，使學生成為網站建設團隊的成員。

Jurkowski⁷在2003年針對密蘇里州34家學校圖書館網站進行調查，統計圖書館網站上各欄目出現的次數，並計算了頻率表與相應的百分比。得出結論是一些欄目在建設學校圖書館幾乎必須包括在內的，當中包括網站推薦（Web site links）、圖書館政策（policies）、圖書館使命說明（mission statement）、圖書館最新消息（library news）和印刷型期刊清單（print journal list）等。

⁶ SCHROEDER, eileen e.; ZARINNIA, anne e. Creating a Students' Library Website[J]. School Library Monthly.2012,28(7):29-32.

⁷ JURKOWSKI, Odin. School library website components[J]. TechTrends, 2004, 48(6): 56-60.

1.3 研究內容和研究方法

本文的研究是針對澳門小學圖書館所建設的網站，通過調查瞭解小學圖書館網站建設的現狀，從多個方面分析了目前澳門小學圖書館網站，探討了澳門小學圖書館網站存在的問題，提出了改進的意見和建議。本研究分為四個部分，第一部分是背景分析，主要論述澳門小學教育與小學圖書館的情況，第二部分分析了小學圖書館網站建設的相關研究，探討了小學圖書館的功能與作用，第三部分是根據調查的結果評鑑澳門已有的小學圖書館網站，第四部分是根據當前澳門小學圖書館網站建設情況，分析其中存在的問題中存在的問題，並提出具體可行的改進建議。

2. 澳門小學圖書館

2.1 澳門小學圖書館網站的概況

在2014年10月至12月期間，筆者調查了60個提供小學教育的校部，而建設有圖書館網站的有15個校部，網站的建設率為25%。它們分別是：同善堂中學、培正中學、陳瑞祺永援中學分校、勞工子弟學校小學部、慈幼中學、新華學校、粵華中學、聖德蘭學校、福建學校、澳門大學附屬應用學校、澳門國際學校、聯合國學校、聖公會中學、嘉諾撒聖心英文中學、聖善學校。由於澳門不少中學同時提供小學教育，如無特別說明，下文中出現的中學所指的皆是其下屬的小學部。

表2.1 澳門小學圖書館網站地址

學校	圖書館網址
同善堂中學	http://tst.edu.mo/library/
培正中學	http://students.puiching.edu.mo/library/
陳瑞祺永援 中學分校	http://library.phcsuc.edu.mo
勞工子弟學校 小學部	http://202.175.65.93
慈幼中學	http://www.ism.edu.mo/core/schgroup/library/index.html

新華學校 (小幼部)	https://sites.google.com/site/escolaxinhua3/
粵華中學	http://202.175.63.84
聖德蘭學校	http://www.santateresa.k12.edu.mo
福建學校	http://www.efk.edu.mo/lib.htm
澳門大學 附屬應用學校	http://www.asum.edu.mo
澳門國際學校	http://www.tis.edu.mo/services/library/
聯合國學校	http://www.schoolofthenations.com/?page_id=63
聖公會中學	http://www.acm.edu.mo/index.php?p=page&title=library
嘉諾撒聖心 英文中學	http://lib.shcces.edu.mo
聖善學校	http://www.edjp.edu.mo/index.php/2012-06-06-15-10-39

這15個小學圖書館網站按照其建設的方式可以分為自建、外購和自建加外購，當中使用外購圖書館網站系統的是勞工子弟學校小學部、粵華中學和嘉諾撒聖心英文中學，它們所使用的圖書館網站系統都是 Library Master 6.0 OPAC2.0 系統。採用自建加外購的是培正中學圖書館，培正中學圖書館的主頁是採用自建形式，館藏查詢系統則使用外購的 SLS KidsOPAC 系統。其他的圖書館網站均是採用自建網站型式來建設。

表2.2 澳門小學圖書館網站建設方式

學校	網站建設方式
同善堂中學	自建
培正中學	自建+外購系統 (SLS KidsOPAC)
陳瑞祺永援中學分校	自建
勞工子弟學校小學部	外購系統 (Library Master 6.0 OPAC2.0)
慈幼中學	自建
新華學校 (小幼部)	自建
粵華中學	外購系統 (Library Master 6.0 OPAC2.0)
聖德蘭學校	自建
福建學校	自建



澳門大學附屬應用學校	自建
澳門國際學校	自建
聯合國學校	自建
聖公會中學	自建
嘉諾撒聖心英文中學	外購系統 (Library Master 6.0 OPAC2.0)
聖善學校	自建

3. 小學圖書館網站建設的依據

3.1 小學生的資訊需求

網站的主要目的在於為使用者提供服務，滿足使用者的需求。因此在小學圖書館網站建設的過程中，有必要探討小學生的需求並瞭解使用者的行為，以此做為網站規劃設計的依據，才能真正滿足小學生的真正需求，並提高小學生使用網站的效率。因此，瞭解小學生的資訊需求是構建小學圖館網站不可忽視的步驟。小學生本身也有資訊需求和資訊尋求行為，只是受限於心智發展的成熟度不如成人，加上既有的知識基礎比較薄弱，且在學習的過程與態度上比較少主動去尋求資訊來滿足需求，從而使得成人以為小學生沒有資訊上的需求⁸。

Herman⁹指出小學生的資訊需求多半是與學校課業有關，或與流行文化有關。Solomon¹⁰針對美國維吉尼亞州 Bonnie Brae Elementary School 700 學生進行兒童在 OPAC 上的資訊檢索行為研究中發現，小學生的資訊需求主要來自兩個方面：學校課業與本身興趣。該研究也指出，不同年級、年齡的小學生其需求也會有所不同。

⁸ 黃慕萱，小學學生的資訊需求研究[J]，中國圖書館學會會報，2002(12):1-11。

⁹ HERMAN, Gertrude B. "What Time Is It in Antarctica?" Meeting the Information Needs of Children[J]. The Reference Librarian, 1983, 2(7/8): 75-82.

¹⁰ SOLOMON, Paul. Children's information retrieval behavior: A case analysis of an OPAC[J]. Journal of the American Society for information Science, 1993, 44(5): 245-264.

近年來隨著互聯網的發展，網絡對小學生的影響十分深遠，小學生資訊需求也產生極大的變化。歐陽閻¹¹指出小學生上網的主要活動依次為：(1) 玩電腦遊戲；(2) 聽音樂；(3) 找自己有興趣的網站；(4) 看佈告或貼佈告；(5) 完成老師要求的作業；(6) 下載圖片；(7) 與人討論或聊天；(8) 查詢資料或下載檔案。課程與作業需求已經不是小學生使用電腦、網絡的主要原因，而且小學生的網絡資訊需求呈現多元化且廣泛之情形。

曾淑賢¹²指出兒童使用電腦之目的以玩電腦遊戲為主，其次分別為畫圖、上網查資料、查圖書館資料等專案。其在「兒童圖書館線上公用目錄系統功能及介面設計之研究」中發現兒童的資訊需求受老師的影響很大，兒童到圖書館所查找的資料大多為老師指定的主題，以社會、自然、國語三門課程較多，其次則為健康教育、音樂、美術、數學等¹³。

陳珏靜¹⁴在兒童資訊需求與資訊獲取管道研究中針對廣州少年兒童圖書館6-12歲的兒童進行分析，發現兒童的資訊需求主要包括生活資訊需求、學習資訊需求、興趣資訊需求和休閒娛樂資訊需求四類。其中，學習資訊需求最為強烈。作者同時發現，如果兒童在第一次獲取資訊行動中得不到滿足，他們會很容易放棄資訊需求，而不會轉換資訊獲取管道，多半會直接放棄資訊需求。

總的來說，小學生需求內容更為多元化且以本身的興趣、嗜好、遊樂等主題為主。不過，學校的課程和作業方面的需要，仍是小學生使用網絡查找資訊的主要動機之一，資訊環境下的小學生資資訊求更為豐富、廣泛，也更加的複雜。小學圖書館在建設網站時應針對這一趨勢加以思考、如何在提供富教育性、知識性，但同時也包含娛樂性、休閒性的資源。

¹¹ 歐陽閻，網絡科技對小學學生學習的影響之個案研究[J]，台南師院學報，2000(33):153,178。

¹² 曾淑賢，兒童資訊需求，資訊素養及資訊尋求行為之研究[J]，中國圖書館學會會報，2001(66):25,39。

¹³ 曾淑賢，兒童圖書館線上公用目錄系統功能及介面設計之研究[D]，台北，台灣大學圖書資訊學研究所，2001。

¹⁴ 陳珏靜，兒童資訊需求與資訊獲取管道研究[J]，圖書館建設,2013(8):44-49。

3.2 小學圖書館網站的資訊內容

學校圖書館網站中所提供的服務，除了要能夠滿足用戶的使用需求之外，還要兼顧教育性、娛樂性、知識性等功能。在“Children as Design Partners and Testers for a Children’s Digital Library”一文¹⁵中提到：兒童所喜愛的數位圖書館是具有娛樂性及充滿樂趣的。研究中的兒童建議數字圖書館中最好能分成五個區域：

- (1) 學習區域—能夠閱讀或是瀏覽；
- (2) 館園區域—能夠回答疑問；
- (3) 遊戲區域—能夠玩遊戲；
- (4) 字典區域—能夠查詢單字；
- (5) 查詢區域—能夠查到圖書館的藏書。

張敏¹⁶認為中小學圖書館網站的設計一般要包括以下幾個方面的內容：

- (1) 本館概況—介紹圖書館的基本情況，如機構設置，館藏情況等，主要是讓學生對圖書館有一個大概的瞭解和認識；
- (2) 服務介紹—主要介紹圖書館所提供的各種服務，如書刊閱覽、圖書外借、諮詢服務等；
- (3) 讀者指南—主要是為讀者提供各類實用資訊，令讀者能更好地利用圖書館所提供的資源和服務，內容應包括：開放時間，圖書館規則，圖書館所採用的分類方法以及館藏分佈等；
- (4) 讀者園地—是圖書館與讀者以及讀者之間相互溝通的網絡空間，讀者可以通過此空間發表對圖書館的看法和建議，也可以利用此空間推薦一些好書和好文章，交流學習心得。圖書館也可以在此進行讀者需求分析，瞭解讀者在使用圖書館

¹⁵ THENG, Yin Leng, et al. Children as design partners and testers for a children’s digital library[J] Research and Advanced Technology for Digital Libraries,2000, 3:249-258.

¹⁶ 張敏，中小學圖書館網站的建設和維護[J]，中小學圖書情報世界，2007(12):61-63。

的過程中遇到的問題，加強讀者與圖書館之間的聯繫，提高圖書館的服務水準和品質；

- (5) 資訊查詢—是網上讀者最為關心，最需要的服務專案，也是圖書館網站的核心內容；
- (6) 網絡導航—為讀者提供網絡資源導航，說明讀者有效地利用豐富的網絡資源；
- (7) 圖書館動態—主要是發佈館內消息，圖書館公告以及圖書館的最新活動等；

而除了以上特定欄目外，作者還建議學校圖書館可以增加以下特色欄目：

- (1) 課件下載—由於推行多媒體教學，老師在課堂上利用豐富的多媒體課件進行教學，如果可把課件放在圖書館網站上供學生在課後下載，供學生溫習，無疑可加強教學效果；
- (2) 師生互動—學生在雙休日，寒暑假在學習上遇到困難，需向老師請教，這個欄目提供了一個很好的平台。

張翰文¹⁷曾針對小學生資訊網絡內容的建設提出以下幾點建議：

1. 內容主題的多樣性：除了配合學校教學之外，可專為小學生不同之興趣設立專區，例如：動物、植物、小說、美術和運動等。
2. 連結方式的實用性：針對小學生不同的資訊需求設立連結，使小學生連上網絡便可以知道如何找到他們所需要的資訊。
3. 網站討論的互動性：小學生對網際網絡的使用不應僅停留在資訊的取得與吸收，因此需針對不同的年級設計不同的互動模式，藉此訓練其撰寫與表達的能力。
4. 內容建置的自主性：讓小學生參與網站內容的建置，由他們來建立個人或各班的網站，讓他們決定網絡上應放置甚麼內容，而教學者則應扮演指導或輔助的角色。

¹⁷ 張瀚文，從小學生之資訊需求與資訊尋求行為探討學校資訊網絡與系統設計[J]，台北市立圖書館館訊，2000，17(3):26-38。

林秀鳳¹⁸認為一個服務對象為兒童的圖書館網站架構可分為六大點，分別是：

兒童閱讀區-電子書作為一種新型態的出版品，它是將學習內容以文字、圖片、動畫、影像等形態通過數位化的形式儲存在電腦上，有別與傳統的印刷圖書。在兒童閱讀區可收集適合兒童閱讀的優良電子圖書及電子出版物，讀者可先透過線上目錄（OPAC）查詢，若為館藏之一的電子書，可直接線上閱讀。如果為紙本圖書，就指引讀者進行借閱。

兒童創作區-說故事活動是圖書館針對兒童所提供的服務之一，該活動一方面是傳遞文學給兒童的重要途徑，而另一方面則是誘導讀者加強閱讀的媒介，圖書館網站提供一個類似傳統圖書館經常舉辦說故事的網絡環境，提供一個發揮想像力和自我表達的空間，兒童可以自由創作，或是看圖寫故事，並將兒童的文學創作發表於網絡上供各地的兒童和專家評鑑。

- (3) 多媒體欣賞區-研究資料顯示，無閱讀技巧和能力，又無閱讀興趣的人，通常較易接受視聽資料。因此本區可以提供和種生動有趣，富教育意義的多媒體軟體或節目，包括影片、動畫、音樂或有聲圖書等，兒童可以透過網站選擇自己喜愛的節目，在家或學校即可輕鬆觀賞。
- (4) 主題區-本區選定某一主題，包括人、事、物，可配合節日，不定期的介紹、展覽。
- (5) 好書推薦區-定期介紹優良兒童讀物，鼓勵兒童閱讀，或不定期介紹新書摘要，提供兒童閱讀新資訊，並設置論壇，讓兒童發表意見及分享閱讀心得。
- (6) 兒童益智區-本區的主要目的是為兒童提供一些極具挑戰性的益智問題或益智遊戲，不單可以激發兒童學習興趣，更可以滿足兒童克服困難的成就感。

蔡燕如¹⁹分析國外10所公共圖書館以及台北市圖書館所建設的

¹⁸ 林秀鳳，從教育功能淺談兒童數位圖書館之建置[J]，大學圖書館，1998，2:152-160。

¹⁹ 蔡燕如，圖書館兒童網站內容研究[D]，台北：輔仁大學圖書資訊學系，2000。

兒童版網站，歸納出國內外圖書館兒童網站所提供的服務專案包括：(1) 各式主題的網絡資源；(2) 資訊檢索；(3) 圖書館導覽；(4) 參考服務；(5) 意見信箱、資料索取等。

茲將上述專家之研究總結，小學圖書館網站的資訊內容要項歸納如表3.1所示：

表3.1 小學圖書館網站的資訊內容要項一覽表

研究者	小學圖書館網站的資訊內容
THENG	1.學習區域；2.館員區域；3.遊戲區域；4.字典區域；5.查詢區域
張敏	1.本館概況；2.服務介紹；3.讀者指南；4.讀者園地；5.資訊查詢；6.網絡導航；7.圖書館動態 8.課件下載；9.師生互動
林秀鳳	1.兒童閱讀區；2.兒童創作區；3.多媒體欣賞區；4.主題區；5.好書推薦區；6.兒童益智區
蔡燕如	1.各式主題的網絡資源；2.資訊檢索；3.圖書館導覽；4.參考服務；5.意見信箱、資料索取等

3.3 小學圖書館網站介面設計的準則

由於兒童的心智與思考能力部份尚未成熟，過於複雜的網頁介面設計會影響兒童的使用效果，因此，學校圖書館在設計網頁時，網頁的設計是不可或缺的部份。兒童心理學中的資訊理論研究指出：圖畫和腳本是兒童首先使用的認知單元，兒童會特別期待去認識、注意與圖示一致的東西²⁰。相關的研究中也指出：兒童在使用網絡的過程中，比較偏好精簡的文字內容、喜歡網絡上的動畫與互動性，並且對於網絡上較長的下載時間會覺得沒有耐心²¹。

有學者針對小學網站建設的重要因素進行研究，認為小學網站的主要使用者是小學生，因為，在網站使用上需要注意互動性與分

²⁰ 劉金花，兒童發展心理學[M]，台北：五南圖書出版公司，1999:146。

²¹ KAFAL, Yasmin; BATES, Marcia J. Internet Web-Searching Instruction in the Elementary Classroom: Building a Foundation for Information Literacy[J]. School Library Media Quarterly, 1997, 25(2): 103-110.

類架構的明確性，以及資訊檢索的方便性；而頁面的顏色、字體大小要清晰簡明，讓用戶有舒適的瀏覽環境。該研究指出，使用者對於小學網站的建設需求，前五項分別為：(1) 網頁中標示網站的名稱；(2) 資料分類不會過於複雜；(3) 各網頁提供回首頁或上一頁的連結；(4) 適當的字體大小及行與行間的距離；(5) 標示網站服務信箱²²。

張瀚文²³曾經建議在為小學生設計網頁時，應要掌握幾點原則：

- (1) 簡單的語言或文字表達：因為小學生在詞彙能力部分尚未發展完成，因此系統介面的文字應以簡單、明瞭為原則。
- (2) 使用圖型化的介面進行設計：大多的研究指出圖形化介面比較適合小學生的資訊搜尋。此外，在設計圖形化介面時可以考慮擬物化設計，系統所指示的圖案與代表的實物相同。
- (3) 介面色彩要豐富，畫面以生動活潑的方式表達。
- (4) 提供適當的協助工具等：指引小學生有效使用系統，說明小學生提供檢 索效益，避免增加小學生對系統的挫折感。

劉敏²⁴^⑤認為針對兒童的數位圖書館使用者介面應遵從下列幾點原則：

1. 簡單易用原則

由於兒童處於成長期，對問題的思考相對簡單，對新鮮的事物比較感興趣，因此，為了能使兒童能簡單掌握圖書網站的使用，在網站計設時，應多少兒童較為熟悉和容易接受的文字、圖形、視頻和聲音，儘量避免使用生澀和深奧的文字。

²² 楊文祝，廖遠光，建置小學網站重要因素之探討[J]，教學科技與媒體，2003，(03):25-34。

²³ 張瀚文，從小學生之資訊需求與資訊尋求行為探討學校資訊網絡與系統設計[J]，台北市立圖書館館訊，2000，17.3: 26-38。

²⁴ 劉敏，少兒數位圖書館使用者介面評析[J]，數字圖書館論壇，2008，(2):73-77。

2. 教育娛樂原則

兒童圖書館網站的建設應該以促進兒童學習和成長為主要原則，減少兒童在學習過程中所產生的厭惡性，將教育性和娛樂性相結合並展現在圖書館的網站上，這樣才能提高兒童對圖書館網站的使用，該兒童在愉快中學習。

3. 藝術協調原則

兒童圖書館網站應將計算器特性和藝術性有效融合，網站介面佈局色彩柔和，畫色生動有趣，能特出主頁內容。使兒童在利用圖書館網站時感覺輕鬆、心情愉快、結果滿意。

4. 容錯可行原則

圖書館網站的介面應遵循容錯可行原則，保證系統正常運行，當在使用過程中出現失誤時，系統應及時報錯，提出可行的修改建議或自行修復。網頁間不能出現死鏈結。

除了以上所提出的網頁設計原則外，也有針對兒童使用的線上公用目錄介面進行分析研究，其研究的結論也可作為網站建設的參考依據。

張玉芳²⁵針對兒童使用OPAC的情況進行研究，發現兒童在使用過程中所遇到的困難包括檢索技巧、檢索術語、使用者的知識背景、電腦設備及介面設計不良所導致，以及系統輔助說明不足、圖書館配合的問題等。他對線上公用目錄設計部分提出以下建議：(1)使用者介面的設計更具親和性、簡化系統操作；(2)改善網頁的設計，增進畫面資訊之可讀性；(3)改善標題結構及查詢方式；(4)增加瀏覽檢索方式；(5)加強系統轉助功能；(6)加強目錄使用指導及圖書館利用教育。

曾淑賢²⁶在其「兒童圖書館現上公用目錄查詢系統功能及介面

²⁵ 張玉芳，兒童線上公用目錄發展與使用之研究[D]，台北：淡江大學教育資料科學學系，2000。

²⁶ 曾淑賢，兒童圖書館線上公用目錄查詢系統功能及介面設計專業人員意見調查研究[J]，台北市立圖書館館訊，2000，18.1: 40-57。

設計專業人員意見調查研究」中提出兒童線上公用目錄在設計時應注意以下幾點：(1) 畫面設計應能吸引兒童的好奇心和提高使用意願，並能夠適當運用色彩和圖像，使畫面生動活潑；(2) 螢幕設計更具可讀性，選項名稱明確表達內容，並適合兒童程度；(3) 字體及行距適中，同一畫面避免顯示太多訊息，重要資訊應集中在網頁中央區域，兒童閱讀時不會有超過負擔的情況發生；(4) 提供瀏覽功能供兒童點選，使兒童能通過瀏覽功能便能夠查到所需項目，避免兒童因拼寫或打字輸入錯誤而做成使用障礙。

茲將上述專家之研究總結將小學圖書館網站的介面設計準則歸納如表3.2所示：

表3.2 小學圖書館網站的介面設計準則一覽表

研究者	小學圖書館網站的介面設計準則
楊文祝	1.網頁中標示網站的名稱；2.資料分類不會過於複雜；3.各網頁提供回首頁或上一頁的連結；4.適當的字體大小及行與行間的距離；5.標示網站服務信箱。
張瀚文	1.簡單的語言或文字表達；2.使用圖型化的介面進行設計；3.介面色彩要豐富，畫面以生動活潑的方式表達；4.提供適當的協助工具等
劉敏	1.簡單易用原則；2.教育娛樂原則；3.藝術協調原則；4.容錯可行原則。
張玉芳	1.使用者介面的設計更具親和性、簡化系統操作；2.改善網頁的設計，增進畫面資訊之可讀性；3.改善標題結構及查詢方式；4.增加瀏覽檢索方式；5.加強系統輔助功能；6.加強目錄使用指導及圖書館利用教育
曾淑賢	1.畫面設計應能吸引兒童的好奇心和提高使用意願，並能夠適當運用色彩和圖像，使畫面生動活潑；2.螢幕設計更具可讀性，選項名稱明確表達內容，並適合兒童程度；3.字體及行距適中，同一畫面避免顯示太多訊息；4.提供瀏覽功能供兒童點選，使兒童能通過瀏覽功能便能夠查到所需專案。

3.4 網站評鑑指標

小學圖書館網站不但具備一般網站的特性，更具備圖書館網站的功能，且在設計與規劃上應從小學生的角度思考，才能夠有效幫助小學生使用網站來利用圖書館館藏資源，以及圖書館為小學生準備的各種網絡資源。因此在評鑑小學圖書館網站時、應採用更寬廣的網站評鑑指標並針對小學生網站評鑑要項來進行評鑑研究。

3.4.1 一般網站的評鑑指標

想要建設一個好的網站，有必要去瞭解一個好的網站應有甚麼樣的準則、要符合怎樣的條件才是好網站，接下來會對網站評鑑指標進行研究。

Smith²⁷提出了圖書館員依據不同的需求選擇合適資源的評鑑指標，其內容包括：

- (1) 網站範圍 (scope)：主要評鑑的是網站資源所包括的專案，如主題涵蓋的廣度如何？是否有特定區域或是相關主題？主題的深度是否符合網站預設使用度的程度？傳輸時間有無設限？及提供連結的形式等。
- (2) 內容 (content)：網站提供的資訊是事實或是個人意見？網站本身有提供資訊還是另外連結到其它網站？「內容」這一項準則通常還會考慮到以下幾點：
 - A. 正確性：資訊是否正確？是否有政治、意識型態或其它偏見？
 - B. 權威性：資訊的提供者是否具聲譽的專家或組織？作者在這主題方面的專業素養如何？資訊的來源是否可查證？
 - C. 時效性：網站的更新頻率與上一次的更新日期為何時？網站是否有定期維護？
 - D. 獨特性：網站所提供的資訊內容是否可從其它形式獲得？有否對資源進行二次加工。

²⁷ SMITH, Alastair G. Testing the surf: criteria for evaluating Internet information resources[J]. Public Access-Computer Systems Review, 1997,8:5-23.

- E. 其它資源的連結：網站對外的連結是否有時常更新？對外連結的方式是否清楚呈現？
 - F. 寫作品質：文字仍是網頁內容最常使用的方式，須針對拼字、文法之寫作是否無誤進行評鑑。
- (3) 圖形與多媒體設計 (graphic and multimedia design)：網站的視覺效果是否有助於提升資訊的呈現？影像聲音等多媒體是否能適當襯托出資訊的目的？
- (4) 目的與對象 (purpose and audience)：網站設立的目的為何？所提供的資源是否符合預設的目的？誰是使用該網站的對象？提供的資訊是否符合使用者的需求？
- (5) 審查 (reviews)：是否有其它機構或期刊對該網站資源進行過審查？
- (6) 可操作性 (workability)：為了方便讀者的使用，網站介面的設計須從下面幾個方面來加以考慮：
- A. 用戶有好性 (user friendliness)：資源是否容易使用？指令是否清楚？是否提供支援說明等。
 - B. 電腦軟硬體需求 (required computing environment)：瀏覽網站是是否需要特別的軟硬體設備？
 - C. 搜索 (searching)：資訊存取的效率如何？搜索提供甚麼樣的運算功能和搜索範圍？搜索介面是否容易使用？
 - D. 瀏覽性與網織 (brows ability and organization)：資訊網織的方是是否有邏輯、方便瀏覽？能否在網頁間往返？
 - E. 互動性 (interactivity)：網頁提供的互動性功能是否有用？有否為網站增加價值？
 - F. 連結性 (connectivity)：網站的連結是否有效？連結到該網站的反應時間是否快速？

歐陽閻²⁸曾分析有關網絡評鑑的19位研究者的文獻後，發現網站的可靠性、作者的權威性、內容、資訊架構與設計、連結的品質等5項評鑑標準是普遍被多數學者所提到的重要評鑑指標。

²⁸ 歐陽閻，網站品質評鑑之初探[J]，初等教育學報，2000，(13):227-230。

Roblyer和Edwards²⁹綜合整理數位學者提出網站評鑑的準則，歸納出四大評鑑類目。

- (1) 內容 (content)：主要看資訊內容是否正確、是否定期更新、資訊完整、資訊內容有組織及清楚的標示、所提供的資訊是否有趣、有價值、文字用法是否正確無誤、是否說明內容程度適用對象及作者是誰，是否提供連絡方式等。
- (2) 視頻與音訊設計 (visual & audio design)：對於網頁的版面設計是否簡單一致、具吸引力，多媒體的使用是否有目的性，文字、顏色、字型是否具一致性，圖形是否清晰可見等進行評鑑。
- (3) 導覽 (navigation)：能不能快速下載網頁內容、導覽介面設計是否一致、連結的文字和圖示是否清楚、網站內的每一個網頁是否可回到首頁等。
- (4) 其它：是否具搜索功能、連結的層次不超過三層、對個人資料的保密是否足夠等項目，也應列入評鑑內容。

3.4.2 圖書館網站評鑑指標

翁慧娟³⁰對大學圖書館進行網站品質評估之研究，研究中針對51項準則進行網站品質評估分析，總計選取了12項網站品質評估準則因素如下：(1) 連結性；(2) 畫面設計；(3) 資源分類架構；(4) 內容；(5) 權威性；(6) 選擇性；(7) 新穎性；(8) 多元性；(9) 管理資源；(10) 服務溝通；(11) 溝通性；(12) 使用者調查。林雯瑤³¹針對各類型的圖書館網站歸納出一套圖書館網站評鑑標準：(1) 主題與層次；(2) 內容；(3) 版面編排與設計；(4) 版面編排與設計；(5) 目的與使用者設定；(6) 費用；(7) 其他評鑑來源。

²⁹ Roblyer, M. D. & Edwards, J. Integrating Educational Technology into Teaching[M]. USA:Prentice-Hill,2000.

³⁰ 翁慧娟，我國大學圖書館網站品質評估之研究[D]，台北，台灣大學圖書資訊學研究所，1998。

³¹ 林雯瑤，圖書館與WWW網站源資評鑑，[J]，教育資料與圖書館學，1997,35(2):159-165。

3.4.3 兒童網站評鑑指標

勵馨基金會是提出了7大原則作為兒童優質網站的評價指標，包括：(1) 不含色情、血腥暴力、賭博、迷信等內容；(2) 提供正確的資訊。對整個家庭而言，內容是實在、有用、且有趣的；(3) 網站內容時常更新且公佈最新更新日期；(4) 網站資訊應包含介紹研發、贊助此網站的個人、機構、代理、組織；(5) 應提供相同主題的網站連結，並確定此為有效連結；(6) 文章、聲音、影像的提供需有一個清楚的目標，且不能妨礙網站的傳輸的速度；(7) 不包含收取費用的網站或代為宣傳競賽³²。

美國兒童圖書館服務協會也提供了一系列的選擇標準，作為兒童圖書館館員選擇良好網站資源的參考依據。該學會所提出的評鑑項目包括：(1) 作者/贊助者：誰建設了網站？(2) 網站目的：網站建置的理由？(3) 設計和穩定性：一個良好的網站應該要有其特色和長處。(4) 內容：一個良好的網站應該要提供可以作為教育、傳遞資訊以及娛樂的有意義的和有用的內容³³①。

茲將上述所有網站評鑑指標、圖書館網站評鑑指標和兒童網站評鑑指標要項歸納如表 3.3 所示：

表3.3 網站評鑑指標一覽表

研究者	適用對象	評鑑指標
Smith	一般網站	1.網站範圍；2.內容；3.圖形與多媒體設計；4.網站目的及使用對象；5.審查；6.可操作性。
歐陽閻	一般網站	1.網站的可靠性；2.作者的權威性；3.內容；4.資訊架構與設計；5.連結的品質。

³² 勵馨基金會，1999票選兒童優質網站[EB/OL]，[2014-10-10]，<http://www.tp.edu.tw/topic/200501/1999.html>。

³³ ALSC.Great Websites for Kids Selection Criteria[EB/OL].[2015-1-10]。<http://gws.ala.org/about/selection-criteria>。

翁慧娟	圖書館網站	1.連結性；2.畫面設計；3.資源分類架構；4.內容；5.權威性；6.選擇性；7.新穎性；8.多元性；9.管理資源；10.服務溝通；11.溝通性；12.使用者調查。
林雯瑤	圖書館網站	1.主題與層次；2.內容；3.版面編排與設計；4.版面編排與設計；5.目的與使用者設定；6.費用；7.其化評鑑來源。
美國兒童圖書館服務協會	兒童網站	1.作者；2.網站目的；3.設計和穩定性；4.內容。
勵馨基金會	兒童網站	1.網站內容的正確性、實用性、有趣性；2.網站基本資料提供；3.網站更新狀況；4.多媒體設計；5.網站資源的相關性。

以筆者綜合前人研究成果以及相關文獻，認為一個好的小學圖書館網站，雖然其表現形式有所不同，但依其內涵大致可歸納出以下三個向度，以作為本研究對澳門小學圖書館網站研究的重要依據：

- (1) 內容：一個較為完整的小學圖書館網站應有以下欄目：圖書館基本資料及相關規定、最新消息、新書通告、優良讀物推薦、館藏查詢、兒童電子資料庫和電子童書、網絡資源區、諮詢服務與討論區、家庭作業資源連結、益智遊戲區、多媒體欣賞。
- (2) 介面設計：對小學生來說一個良好的圖書館網站介面應該是要：頁面排版，佈局合理，內容簡潔易懂，圖像色彩搭配協調，網站內容與圖表或多媒體搭配得宜。
- (3) 用戶體驗：一個良好用戶體驗的網站應包括以下幾點：伺服器行穩定、頁面下載速度快、沒有錯誤連結、網站更新時間。

4. 澳門小學圖書館網站的研究分析

4.1 澳門小學圖書館網站資訊服務比較

對於圖書館而言，網站的建立目的就是利用圖書館網站上豐富的內容和資訊資源，為使用者提供各種各樣的服務，沒有豐富、準確、全面的資訊資源，也就無法為使用者提供服務，使用者也就不能從網上取得自己所需的資訊。綜合上述的研究可得，一個較為完整的小學圖書館網站應有以下欄目：圖書館基本資料及相關規定、最新消息、新書通告、優良讀物推薦、館藏查詢、兒童電子資料庫和電子童書、網絡資源區、諮詢服務與討論區、家庭作業資源連結、益智遊戲區、多媒體欣賞。為此，本節將會對澳門小學圖書館網站的基本欄目設置進行評鑑。

表4.1 澳門小學圖書館網站資訊比較表

	圖書館基本資料及相關規定	最新消息	新書通告	優良讀物推薦	館藏查詢	兒童電子資料庫及電子童書	網絡資源區	諮詢服務與討論區	家庭作業資源連結	益智遊戲區	多媒體欣賞	總計項目
同善堂中學	有	有	有									3
培正中學	有	有	有		有	有	有					6
粵華中學	有	有	有	有	有			有				6
勞工子弟學校小學部	有	有	有	有	有			有				6
慈幼中學	有						有					2
新華學校	有			有								2

陳瑞祺永援 中學分校	有	有		有								3
聖德蘭學校	有	有		有								3
福建學校	有	有										2
澳門大學 附屬應用學校	有	有		有			有					4
澳門國際學校	有	有			有		有					4
聯合國學校	有	有		有			有		有			5
聖公會中學 (澳門)	有											1
嘉諾撒聖心 英文中學	有	有	有	有	有			有				6
聖善學校							有					1
總數	14	11	5	8	5	1	6	3	1	0	0	

在15個小學圖書館網站中，欄目建設最多的是圖書館基本資料及相關規定，共有14家小學圖書館，93%的小學圖書館都設立了該欄目，該欄目的主要內容有圖書館的開放時間、規則、注意事項以及圖書館的任務目標等資料，設有該欄目的圖書館有：同善堂中學、培正中學、粵華中學、勞工子弟學校小學部、慈幼中學、新華學校、陳瑞祺永援中學分校、聖德蘭學校、福建學校、澳門大學附屬應用學校、澳門國際學校、聯合國學校、聖公會中學、嘉諾撒聖心英文中學、聖善學校、同善堂中學。

第二是最新消息，提供最新消息的有11家小學，佔建有小學圖書館網站總數的73%，最新消息主要是用來向讀者發放圖書館的最新資訊，圖書館最近舉辦的活動，設有該欄目的圖書館有：同善堂中學、培正中學、陳瑞祺永援中學（分校）、勞工子弟學校小學部、粵華中學、聖德蘭學校、福建學校、澳門大學附屬應用學校、澳門國際學校、聯合國學校、嘉諾撒聖心英文中學。

第三是優良讀物推薦，由於小學生的心智尚未成熟，閱讀充滿盲目性，為此有必要對其進行引導，有8家圖書館都有優良讀物推

薦，分別是：陳瑞祺永援中學、勞工子弟學校小學部、新華學校、粵華中學、聖德蘭學校、澳門大學附屬應用學校、聯合國學校、嘉諾撒聖心英文中學。

而在建設網絡資源欄目方面，共 6 所學校建設了該欄目，推薦的內容可分為幾類：(1) 澳門特區的政府網站，如澳門特別行政區網站、教育暨青年局網站、澳門中央圖書館網站以及澳門各所高校的圖書館網站；(2) 港澳各主流報紙的網站：如澳門日報、澳門華僑報、明報等；(3) 各類型用於學習的網站：如維琪百科、各類型的網上字典等，設有該欄目的圖書館有：培正中學、聯合國學校、澳門大學附屬應用學校、慈幼學校、聖善學校。

線上館藏查詢，只有 5 家圖書館網站有提供，分別是培正中學、勞工子弟學校（小學部）、澳門國際學校、嘉諾撒聖心英文中學，它們的線上目錄都提供不同的檢索類目：如書名，作者，而由於是學校圖書館網站，網站上都提供了按科目類別索檢，方便學生使用。設有新書通報欄目同樣是有 5 家圖書館，分別是：同善堂中學、培正中學、粵華中學、勞工子弟學校小學部、嘉諾撒聖心英文中學。

在兒童電子資料庫及電子童書方面，只有培正中學有購買 HYRead 電子書資料庫。但由於澳門中央圖書館也有購有各種圖書和報紙雜誌等資料庫，所以不少學校圖書館網站都有推薦澳門中央圖書館的全民網上閱讀平台，用以補充自身的不足。

設有家庭作業資源連結欄目的是聯合國學校，它的網頁上有一個研究與功課幫助的類目，收集網絡上的各種資源，並按學科進行分類，為學生在課業上提供參考。

表4.2 澳門小學圖書館網站類目分類一覽表

圖書館基本資料及相關	最新消息	新書通告	優良讀物推薦
同善堂中學	同善堂中學	同善堂中學	粵華中學
培正中學	培正中學	培正中學	勞工子弟學校
粵華中學	粵華中學	粵華中學	新華學校
勞工子弟學校	勞工子弟學校	勞工子弟學校	陳瑞祺永援中學
慈幼中學	陳瑞祺永援中學 (分校)	嘉諾撒聖心	(分校)
新華學校	聖德蘭學校	英文中學	聖德蘭學校
陳瑞祺永援中學 (分校)	福建學校		澳門大學
聖德蘭學校	澳門大學		附屬應學校
福建學校	附屬應用學校		聯合國學校
澳門大學	澳門國際學校		嘉諾撒聖心
附屬應用學校	聯合國學校		英文中學
澳門國際學校	嘉諾撒聖心		
聯合國學校	英文中學		
聖公會中學			
嘉諾撒聖心			
英文中學			

館藏查詢	兒童電子資料庫及電子童書	網絡資源區	諮詢服務與討論區	家庭作業資源鏈接
培正中學	培正中學	培正中學	粵華中學	聯合國學校
粵華中學		慈幼中學	勞工子弟學校	
勞工子弟學校		澳門大學附屬 應用學校	嘉諾撒聖心英 文 中學	
澳門國際學校		澳門國際學校		
嘉諾撒聖心英 文中學		聯合國學校		
		聖善學校		

4.2 澳門小學圖書館網站的介面設計

網站介面設計過於複雜會直接影響小學生使用網站的成效，進而降低小學生對網站的信任感和再次使用的意願，過於複雜的網站功能或服務反而會造成兒童在使用上的困擾，針對小學生的網站設計應以簡單、明瞭為主，才能確保兒童既能夠自我使用網站功能，又能有效吸收網站內容。此外，網頁在設計上需有美感且在繪圖部份應力求美觀、清晰，以吸引小學生並提高兒童的使用興趣。綜合整理上述的研究可知，一個對小學生來說良好的圖書館網站介面應遵循以下幾個規則：

- (1) 頁面排版，佈局合理對頁面內容的密度要進行合理設置，排列要整齊。各區域要在螢幕上合理放置，令使用者能以最快的速度找到對象，發現目標。頁面的設計還要考慮到網站的總體風格，令整個網站的設計保持一致性。
- (2) 內容簡潔易懂網頁內的內容要儘量簡潔、統一，不要把大量不同的資訊放在同一個頁面，使使用者用最少的時間瞭解該頁面提供甚麼樣的資訊。頁面內的文字要配合小學生的認知和知識水準，避免使用生澀的詞彙。
- (3) 圖像色彩搭配協調有研究³⁴指出，兒童決定是否使用一個網站，有相當大的部分取決於網站能否在視覺上達到吸引的效果。頁面的設計能吸引兒童瀏覽的網站，明亮豐富的色彩、活潑有趣的圖案以及動態效果的使用，都可以大幅增加兒童瀏覽網站的意願。
- (4) 網站內容與圖表或多媒體搭配得宜合理過用多媒體，如聲音、圖片、動畫等，能使頁面看上去更加生動，具有美感，增強兒童的瀏覽興趣。但過多的多媒體會令頁面顯得混亂，降低網頁的瀏覽速度，反而得不償失。

³⁴ 郭彥均，兒童網頁介面設計準則[D]，台北，台北科技創新設計研究所，2004。

表4.3 澳門小學圖書館網站介面設計得分表

	頁面 排版 佈局 合理	內容 簡潔 易懂	圖像 色彩 搭配 協調	網站內容 與圖表 或多媒體 搭配得宜	總分
同善堂中學	2	2	1	1	6
培正中學	5	5	4	3	18
陳瑞祺永援中學分校	5	5	5	3	18
勞工子弟學校 小學部	5	5	5	4	19
慈幼中學	3	3	4	2	12
新華學校	3	3	2	1	9
粵華中學	5	5	5	4	19
聖德蘭學校	3	3	3	2	11
福建學校	1	2	1	1	5
澳門大學附屬應用學校	4	5	4	3	16
澳門國際學校	3	3	4	3	13
聯合國學校	2	3	2	2	9
聖公會中學	1	1	1	1	4
嘉諾撒聖心英文中學	5	5	5	4	19
聖善學校	1	1	1	1	4
項目總分	48	51	47	38	

通過對澳門小學圖書館介面設計進行研究，將圖書館網站介面分四個維度進行量化評價分析，期望得到較為客觀的結果。評分方法採用中山大學資訊管理系黃曉斌等人³⁵在《論數位圖書館使用者介面的評價》中所使用的三等六分制的方法。分為低、中、高三等，1至2分為低等、3至4分為中等、5至6分為高等。對三等六分法進行擴展，可以針圖書館網站所得的總分把網站分為三個等級，1至8分為低等、9至16為中等、17至24分為低等。而根據這次的調查結果，屬於低等的圖書館網站有4個，分別是同善

³⁵ 黃曉斌，盧琰，論數位圖書館使用者介面的評價[J]，圖書館論壇，2005,25(3):16-19。

堂中學（6分）、福建學校（5分）、聖公會中學（4分）、聖善學校（4分）；屬於中等的圖書館網站有6個，分別是新華學校（9分）、慈幼中學（12分）、聖德蘭學校（11分）、澳門大學附屬應用學校（16分）、澳門國際學校（13分）、聯國學校（9分）；屬於高等的圖書館網站有5個，分別是：培正中學（18分）、陳瑞祺永援中學（18分）、勞工子弟學校小學部（19分）、粵華中學（19分）、嘉諾撒聖心英文中學（19分）。低、中、高三級的圖書館網站分別佔26.7%、40%和33.3%。接下來會低、中、高、三個等級中各選一個進行詳細評價，分別選出同善堂中學圖書館、澳門大學附屬應用學校、勞工子弟學校小學部進行評價。

(1) 同善堂中學圖書館網站介面設計評價



圖4.1 同善堂中學圖書館主頁

同善堂中學圖書館網站採用嵌套在學校主頁的方式建設，當滑鼠移至圖書館按鈕時下方會彈出一個二級目錄，包括有圖書館簡介、圖書館規則、新書推介、好書排名。而當點擊圖書館按鈕會跳轉到圖書館主頁，在主頁上方又有幾個按鈕用以瀏覽圖書館最新的活動，頁面配置有些複雜，而且內容較多，頁面排版過長，不容易一下找到所需方向。在使用上會為用戶帶來困擾。網站上的色彩搭配比較混亂，一個頁面內出現多種顏色，該人眼花繚亂。網站上的內容主要以文字和照片為主，文字和照片之間的並沒有作出合理的編排。



圖4.2 同善堂中學圖書館新書推介頁面

(2) 澳門大學附屬應用學校



圖4.3 澳門大學附屬應用學校圖書館主頁

澳門大學附屬應用學校的主要欄目設在網頁的上方，分別有本館簡介、閱讀活動、好書推介、管理團隊、網上資源。當選擇不同的欄目時，左手邊會出現相對應的二級類目，本館簡介對應的是圖書館簡介、圖書館規則、圖書館相冊；而閱讀活動則對應閱讀推廣計畫、活動相冊、最佳讀者排行榜。整個頁面的設計簡單大方，內容清晰，主題突出。顏色搭配清爽淡雅。唯獨網站內容的呈現以文字為主，多媒體方面的內容較為缺失，顯得較為單調一點。



圖4.4 澳門大學附屬應用學校圖書館推廣活動頁面

(3) 勞工子弟學校小學部



圖4.5 勞工子弟學校小學部圖書館

勞工子弟學校小學部圖書館網站採用的是 Library Master OPAC 2.0系統，同樣使用該系統的嘉諾撒聖心英文中學和粵華中學。該網站主要欄目設在網站上方，分別有我的首頁、排行榜、書友、圖書館資源和書本搜尋，該巡覽列採用固定設計，用戶無論在網站中的任何地方都可以通過巡覽列轉到其他地方。而在網站中上方採用擬物化的設計，一個虛擬的書架，展示五類不同的圖書，分別是好書推介、為你挑選、新上架圖書、熱門圖書和最新電子資源，可以根據需求瀏覽不同類型的圖書。網站中間是圖書館的最新消息。整個網站的頁面排版，佈局合理，顏色搭配清新自然，擬物化的書架，設計美觀的介面都能吸引同學使用。

4.3 澳門小學圖書館網站的用戶體驗

一個良好的網站，除了要有良好的資訊內容和介面設計外，還是給學生提供一個良好的使用體驗，當學生使用圖書館的服務時，如果網站伺服器出錯網站不能提供服務，又或者網站上出現錯誤的連結或頁面，不僅影響學生對圖書館的觀感，還會令學生使用者質疑網站內容的準確性。網站下載速度會的影響學生使用圖書館網站的程度，而且網站下載等待時間太長，會讓學生不耐煩和產生學習挫敗感。由於網站的資訊是不斷推陳出新，變動快速，常有些過時且不當的資訊沒有汰舊換新，還一直保留在網站上，所以應適當更新網站並注重資訊的新穎性。

4.3.1 頁面下載速度

人們瀏覽網站是為了獲取所取資訊，網站下載速度的快慢會令使用者失去使用興趣，有研究表明用戶最滿意的打開網頁時間，是在 2 秒以下。用戶能夠忍受的最長等待時間的中位數，在 6~8 秒之間。這就是說，8 秒是一個臨界值，如果你的網站打開速度在 8 秒以上，大部分訪問者最終都會離開³⁶。如果等待 12 秒以後，網頁還是沒有載入，那麼 99%以上的用戶會關閉這個網頁，不再等待。

³⁶ Website optimization.The Psychology of Web Performance[EB/OL].[2014-12-9].
<http://www.websiteoptimization.com/speed/tweak/psychology-web-performance/>

如果下載速度太慢，使原來有價值的資訊因等待時間太長而人為失去價值。

對於頁面下載速度的調查，本人採用網站速度測試平台來進行，這次所採用的平台是卡卡網（<http://www.webkaka.com/>），卡卡網是國內的一家測試網站頁面載入速度的免費工具網站，即時檢測網站在全國各地訪問的有效性、回應時間以及打開速度，在全國15個省市、美國、澳大利亞、日本等8個國家均設有檢測點。而由於網頁緩存的原因，第二次打開網站的時間往往比第一次打開的時間短一些，為得到比較客觀的結果，下載速度測試將會進行兩次測試，每次間隔時間5秒，再把第一次和第二次的下載時間取平均值，得到結果如表4.4所示。從結果可以看出，網站下載速度在4秒以下的有13家，而剩下的兩間圖書館也能在6秒內下載完成，澳門小學圖書館網站在下載速度方面做得還是不錯的。

表4.4 澳門小學圖書館網站下載速度表

學校	圖書館網址	網站下載速度
同善堂中學	http://tst.edu.mo/library/	3.6 秒
培正中學	http://students.puiching.edu.mo/library/	1.2 秒
粵華中學	http://202.175.63.84	5.6 秒
勞工子弟學校小學部	http://202.175.65.93	4.88 秒
慈幼中學	http://www.ism.edu.mo/core/schgroup/library/index.html	0.51 秒
新華學校	https://sites.google.com/site/escolaxinhua3/	2.3 秒
陳瑞祺永援中學分校	http://library.phcsuc.edu.mo	3.76 秒
聖德蘭學校	http://www.santateresa.k12.edu.mo	2 秒
福建學校	http://www.efk.edu.mo/lib.htm	2.87 秒
澳門大學附屬應用學校	http://www.asum.edu.mo	1.53 秒
澳門國際學校	http://www.tis.edu.mo/services/library/	0.86 秒
聯合國學校	http://www.schoolofthenations.com/?page_id=63	1.29 秒
聖公會中學	http://www.acm.edu.mo/index.php?p=page&title=library	1.41 秒
嘉諾撒聖心英文中學	http://lib.shcces.edu.mo	1.25 秒
聖善學校	http://www.edjp.edu.mo/index.php/2012-06-06-15-10-39	2.88 秒



圖4.6 勞工子弟學校小學部 圖書館網站下載速度測試圖

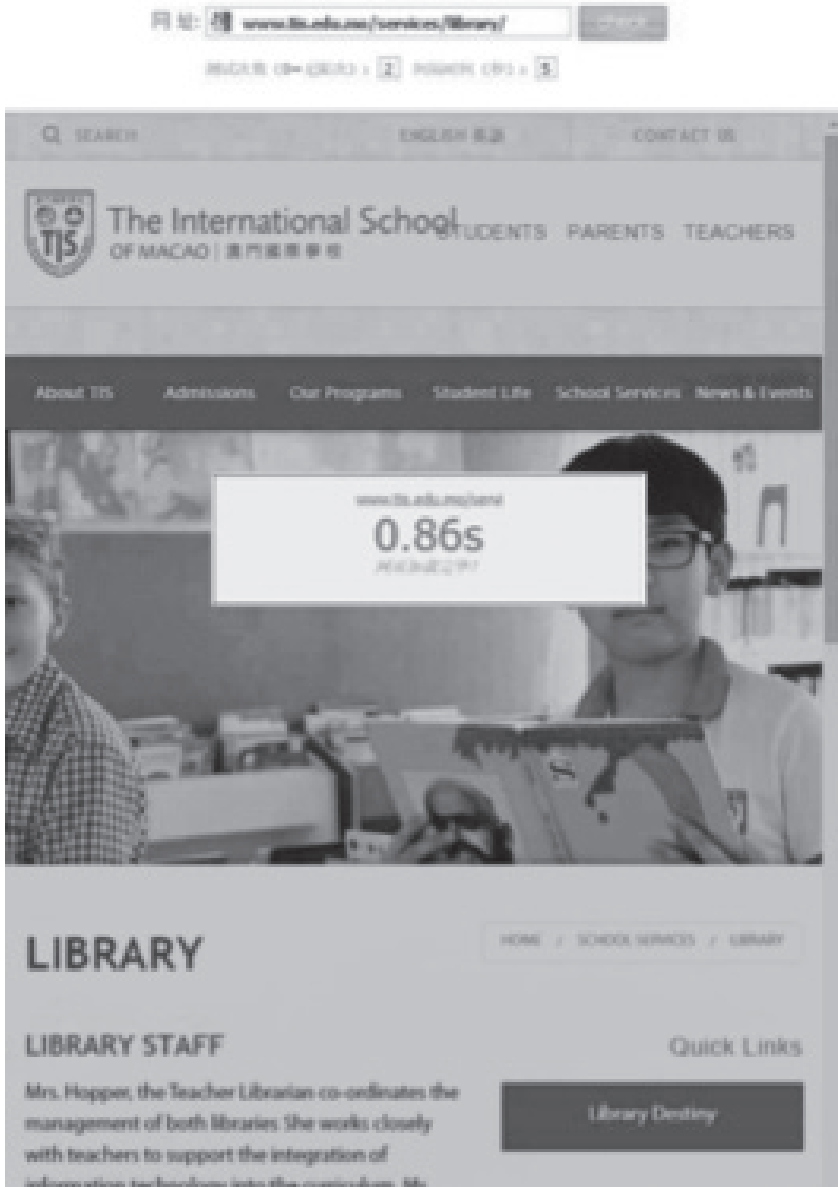


圖4.7 澳門國際學校圖書館網站下載速度測試圖



圖4.8 聯國學校圖書館網站下載速度測試圖

4.3.2 伺服器運行穩定

伺服器可以說是圖書館網站的核心，無論網站設計得多麼美輪美奐，網站的內容多麼豐富，如果伺服器不能正常穩定地運作，使用者不能連結到圖書館網站。不僅影響用戶的使用，還白費了之前網站建設所付出的努力。伺服器穩定性調查，會採用對各小學圖書館網站進行壓力測試的方式來進行，採用的卡卡網所提供的網站壓力測試工具。看看圖書館網站在一定的負荷條件下，長時間連續運行系統給伺服器性能造成的影響下，能否穩定地為使用者提供服務。壓力測試選項：併發用戶數50；持續時間3分鐘；每請求延遲5秒。

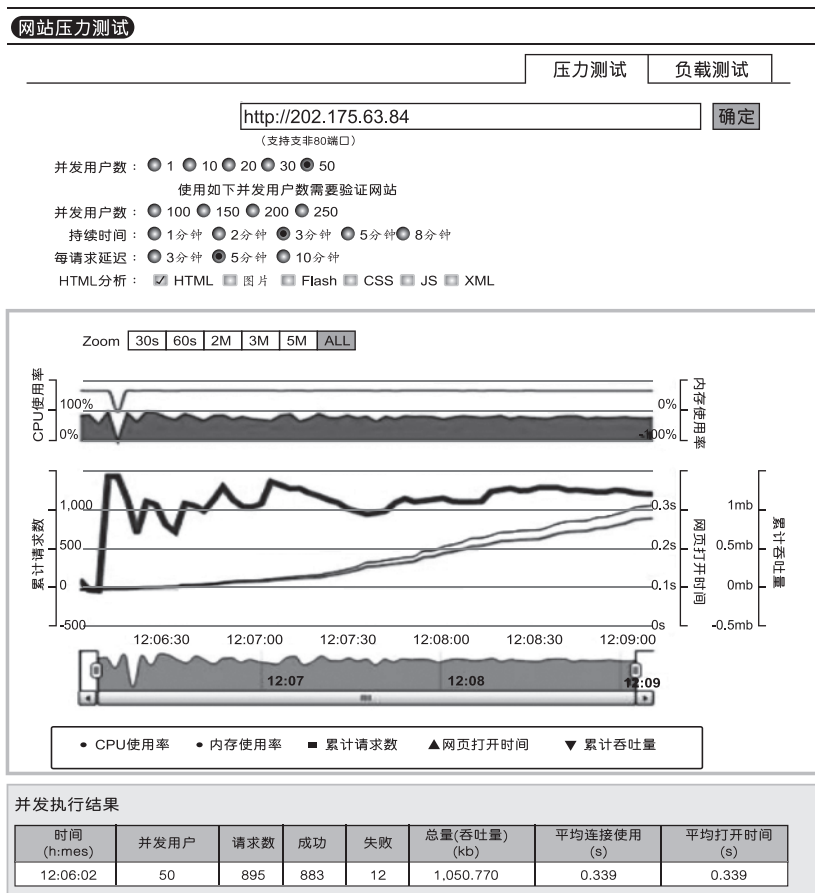


圖4.9 粵華中學圖書館網站壓力測試結果

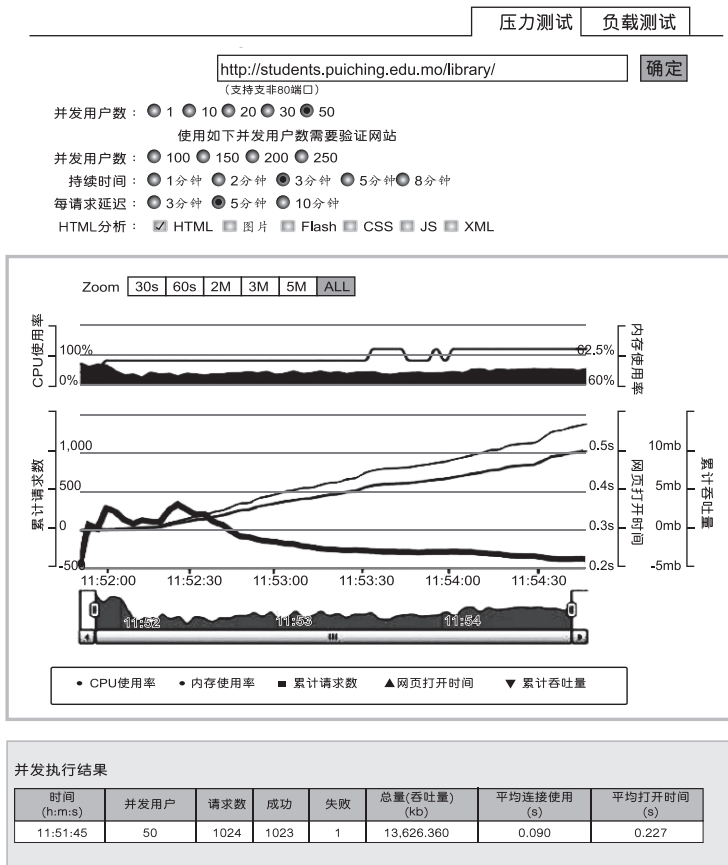


圖4.10 培正中學圖書館網站壓力測試結果

表4.5 澳門各小學圖書館網站壓力測試結果

學校	併發用戶	請求數	請求成功	請求失敗	總頻寬(輸送量)(kb)	請求失敗率
同善堂中學	50	1,010	1,009	1	9,787.300	0.09%
培正中學	50	1,024	1,023	1	13,626.360	0.09%
粵華中學	50	895	883	12	1,050.770	1.34%
勞工子弟學校小學部	50	1,010	1,010	0	13,622.370	0%
慈幼中學	50	968	968	0	8,799.760	0%
新華學校	50	987	986	1	6,798.650	0.10%
陳瑞祺永援中學分校	50	1,060	1,060	0	13,101.600	0%
聖德蘭學校	50	1,110	1,097	13	6,230.960	1.17%
福建學校	50	1,048	1,017	31	8,715.690	2.95%
澳門大學附屬應用學校	50	1,390	1,390	0	1,112.000	0%
澳門國際學校	50	648	629	19	8,660.086	2.93%
聯合國學校	50	1,168	1,166	2	71,444.380	0.17%
聖公會中學	50	605	598	7	4,137.690	1.15%
嘉諾撒聖心英文中學	50	790	787	3	34,919.000	0.37%
聖善學校	50	605	590	15	4,137.690	2.47%

從表4.5的壓力測試結果來分析，澳門小學圖書館網站的伺服器的穩定性還是不錯的，有不少圖書館網站的請求失敗率是0，如陳瑞祺永援中學分校、勞工子弟學校（小學部）、澳門大學附屬應用學校，而請求失敗率最高的是2.95%，是福建學校圖書館網站。而除了進行壓力測試外，本人還對被測試的圖書館網站進行瀏覽，看看在瀏覽的過程中會不會出現錯誤。所有被測試的圖書館網站都沒有出現錯誤，可以說澳門各小學圖書館網站的伺服器運行情況穩定。

4.3.3 錯誤連結與頁面

網頁上的最為人所詬病的主要因素之一就是“該頁面已被刪除或不能顯示”，“File not Found”等由於無效連結而回饋資訊，這種情不單令人難以忍受，還會影響用戶對網站的信心。為此要避免網站上出現無效或錯誤的連結。錯誤連結的調查，是通過訪問各小學圖書館網站來進行，點擊圖書館網站上的連結，看看有沒有出現錯誤，來評價圖書館網站連結的情況。從調查結果來看，有73%的圖書館網站上都沒有出現錯誤連結與頁面，而出現問題的只有4個小學圖書館網站，分別是同善堂中學、培正中學、慈幼中學以及福建學校。它們所出現的問題各有不同。

同善堂中學圖書館網站的問題是好書排名頁面為空白，並沒有內容，如圖4.11所示。



圖4.11 同善堂中學圖書館好書排名頁名

培正中學圖書館網站的問題是當需要在網站上使用OPAC時，會從圖書館首頁跳轉到另一個頁面—培正中學圖書館檢索站（<http://www4.puiching.edu.mo/slsbin/>），當想從檢索站回到圖書館首頁是，會出現“404 - File or directory not found”頁面，如圖4.12所示，無法從檢索站轉回圖書館首頁。



圖4.12 培正中學的錯誤頁面

而慈幼中學圖書館網站的問題是整個圖書館網站只是一個框架，並沒有內容，只有圖書館簡介和網上資源頁面工作正常，其他的頁面如閱讀活動、圖書服務等要不就按下沒有反應，要不就顯示網頁建置中。如圖4.13所示。



圖4.13 慈幼中學圖書館建置中的網頁

福建學校的圖書館主頁上有九個內容，分別是館內概況、活動圖片、館內消息、學生作品、小學閱讀獎勵計畫得獎名單、幼稚園閱讀獎勵計畫得獎名單、中文網上閱讀獎勵計畫得獎名單、i-learner 網上閱讀獎勵計畫得獎名單和英文網上閱讀獎勵計畫得獎名單。但當點擊進入具體欄目的，所有的頁面都沒有接供連結返回圖書館主頁，需要按上一頁來返回圖書館主頁，而且也不能從一個頁面直接轉到另一個頁面，如需要從館內概況頁面去活動圖片頁面，則需先按上一頁回到圖書館首面，之後才能去到活動圖片頁面，在使用上稍為不便。

表4.6 澳門小學圖書館網站連結測試結果

學校	錯誤連結與頁面
同善堂中學	好書排名頁為空白
培正中學	當跳轉到OPAC時並不能返圖書館主頁
陳瑞祺永援中學分校	沒有
勞工子弟學校小學部	沒有
慈幼中學	除了圖書館簡介和網上資源外，多個頁面還在建設中，包括閱讀活動，圖書服務圖書館助理和升學資料。
新華學校	沒有
粵華中學	沒有
聖德蘭學校	沒有
福建學校	圖書館內各頁面並不返回圖書館主頁。
澳門大學附屬應用學校	沒有
澳門國際學校	沒有
聯合國學校	沒有
聖公會中學	沒有
嘉諾撒聖心英文中學	沒有
聖善學校	沒有

4.3.4 網站更新時間

圖書館網站是圖書館對外一個視窗，也是使用者瞭解和接收圖書館資訊的途徑，為此，圖書館應經常更新網站，讓讀者瞭解圖書館的最新消息，而不是在網站建設後就把其束之高閣。這個研究通過訪問各圖書館網站來進行，看看網站上有沒有標明網站更新時間，沒有標明的話則以最新消息中所寫的時間為準。各小學圖書館網站更新時間請見表4.7。

表4.7 澳門小學圖書館網站更新時間

學校	網站更新時間	學校	網站更新時間
同善堂中學	2011年	澳門大學附屬應用學校	2015年3月
培正中學	2015年3月	澳門國際學校	2014年11月
陳瑞祺永援中學分校	2015年3月	聯合國學校	2015年3月
勞工子弟學校小學部	2014年3月	聖公會中學	2011年
慈幼中學	2012年9月	嘉諾撒聖心英文中學	2015年3月
新華學校	2014年4月	聖善學校	2012年
粵華中學	2014年3月	聖德蘭學校	2015年3月
福建學校	2012年		

表4.8 澳門小學圖書館網站用戶體驗調查結果

學校	頁面下載 速度快 (能否在6 秒內完成 下載)	伺服器 運行 穩定	錯誤連結 與錯誤頁面	網站更新 時間
同善堂中學	P	P	好書排名頁為空白	2011年
培正中學	P	P	當跳轉到OPAC時並不能返圖書館主頁	2015年3月
陳瑞祺永援中學(分校)	P	P	沒有	2015年3月
勞工子弟學校(小學部)	P	P	沒有	2014年3月
慈幼中學	P	P	除了圖書館簡介和網上資源外，多個頁面還在建設中，包括閱讀活動，圖書服務圖書館助理和升學資料。	2012年9月
新華學校	P	P	沒有	2014年4月

粵華中學	P	P	沒有	2014年3月
聖德蘭學校	P	P	沒有	2015年3月
福建學校	P	P	圖書館內各頁面並不返回圖書館主頁。	2012年
澳門大學附屬應用學校	P	P	沒有	2015年3月
澳門國際學校	P	P	沒有	2014年11月
聯合國學校	P	P	沒有	2015年3月
聖公會中學（澳門）	P	P	沒有	2011年
嘉諾撒聖心英文中學	P	P	沒有	2015年3月
聖善學校	P	P	沒有	2012年

4.4 國內外小學圖書館網站與澳門小學圖書館網站比較研究

4.4.1 國內外小學圖書館網站

想要瞭解針對小學生而建設的圖書館網站應有甚麼準則，除了可以通過文獻對小學圖書館網站進行研究外，也可以參考已經建立的小學圖書館網站，借鑑前人在小學圖書館方面建設的經驗。由於澳門大多數提供小學教育的學校同時也提供幼兒教育和中學教育，所以在選擇學校圖書館網站時，也會儘量選擇同時提供中小幼教育的學校圖書館網站來進行參考。下面將介紹三個已有的小學圖書館網站，第一個是美國的Harker學校圖書館，第二個是蘇州翰林小學圖書館，第三個是台灣康橋雙語學校圖書館。

(1) Harker School Library (<http://library.harker.org/home>)

Harker 學校位於美國加利福尼亞州，成立於1893年，學校有提供幼稚教育、小學教育、初中和高中教育。當從學校的主頁進入圖書館網站時，首先要跟據不同的教育程度選擇不同的圖書館網

站入口，圖書館分為三個不同的教育程度，分別是小學、初中和高中，圖書館會為不同教育程度的學生提供不同的圖書館服務和設計風格。像Harker學校圖書館有為初中生提供電子書和視頻音像資料，這兩個欄目都是沒有為小學生提供的。



圖4.14 Harker School Library 首頁



圖4.15 Harker Lower School Library 首頁

Harker 小學圖館採用橙色作為主色調，巡覽列設在網站上方，使得讀者不論在瀏覽哪個頁面，都能從巡覽列前往圖書館的其它頁面。首頁的左方是 The Harker Eagle 欄目，這只鷹為圖書館的吉祥物，通過一個虛擬的角色來吸引小學生閱讀和增加小學生對圖書館的歸屬感。中間是圖書館的最新消息，用來介紹圖書館最新的資訊和活動。而網站右方是問問圖書館員，主要是提供圖書館員的資訊和聯絡方式，方便小學生有問題時可聯絡圖書館員。頁面的佈局簡潔清晰，排版合理。

Harker 小學圖書館所設置的欄目有：

1. 關於圖書館 (About Us)，是介紹圖書館的規則，圖書館的開放時間等資訊。
2. 線上書目檢索 (Catalog)。
3. 圖書推薦 (My Next Book)，是向小學生推薦好書的欄目，裡面有圖書館員 推介，以及一些得獎好書。
4. 資料庫 (Databases)：將各種各類的資料庫按學科分類提供給學生使用，像藝術類資料庫、歷史類資料庫、科學資料庫等。
5. 食人魔獎 (Ogre Awards)：Harker 小學圖書館的常規活動，定期通過投票來 選出圖書中小學生最喜愛的角色。
6. 圖書館利用教育 (Library Curriculum)：教導不同年級的學生利用圖書館的技巧。
7. 暑期閱讀 (Summer Reading)：為小學各年級列出暑期閱讀清單。
8. 教學資訊 (For Teacher)：為教師提提教學方面的網絡資源連結和資料庫。

(2) 翰林小學圖書館 (<http://www.siphpls.cn/lib/index.html>)

圖4.16 翰林小學圖書館主頁

翰林小學是位於蘇州的一所小學，成立於2008年。圖書館網站採用中國風的設計，像一支毛筆在網頁上劃過。巡覽列設在網站上方，令用戶可以從圖書館網站上不會迷失在圖書館網站中。網站的左邊是好書推薦，圖書封面會以走馬燈的形式不停轉換，向學生推薦好的圖書資源。右手邊是圖書館的最新消息和最新動態。

翰林小學圖書館所提供的欄目有：

1. 本館介紹：主要是向讀者介紹圖書館的概況、館舍制度、開放時間等。
2. 館藏資源：是圖書館管理員以閱讀報告的形式向小學生推薦圖書館圖書，以及向小學生介紹圖書館的新書。
3. 館舍服務：教導小學生如何利用工具書，說明工具書的基本知識及使用方法。
4. 互動平台：讓小學生讀者通過互動平台分享圖書的閱讀心得。
5. 書香江蘇：連結到書香江蘇全民閱讀網。
6. 電子圖書館。

(3) 台灣康橋雙語學校圖書館 (<http://library.kcbs.ntpc.edu.tw/>)



圖4.17 台灣康橋雙語學校小學部圖書館首頁

台灣康橋雙語學校是一所提供幼稚教育、小學教育和中學教育的綜合學校。康橋雙語學校的圖書館分為小學部圖書館和中學部圖書館，中學和小學圖書館網站採取不同的介面設立和提供不同的資訊內容。台灣康橋雙語學校小學部圖書館網是以卡通人物、卡通動物為主題的動漫設計。在視覺上十分吸引小學生，每個人物角色都代表圖書館所提供資訊內容，這種一體化的卡通設計不僅能引起小學生的使用興趣，而且圖書館的資訊服務也能清楚顯示出來。

台灣康橋雙語學校小學部圖書館所提供的欄目有：

1. 教師 e 資源庫：為教師提供教學方面的網絡資源連結和資料庫。
2. 學生 e 寶庫：為小學生提供的網絡電子書和資料庫。
3. 學會學習：圖書館利用教育資訊，為不同的年級設計不同的教學內容來引導學習利用圖書館。
4. 研究高手：教導學生如何做研究，如何利用圖書館的資源和如

何檢索網絡上的資源。

5. 讀者專區：圖書館為小學生提供的一個交流平台。
6. 我要找書：線上書目檢索系統，並提供圖書推薦和新書快報。
7. 精靈幫手：圖館書FAQ，解答圖書館常見的問題以及介紹資料庫的使用方法。

通過對國內外小學圖書館網站的研究，與澳門小學圖書館網站相比，主要有以下幾點區別：

1. 國內外學校圖書館網站對使用人群進行細分

無論國外的 Harker 學校還是國內的康橋雙語學校的圖書館網站，都有對不同學習程度的學生提供不同的圖書館網站入口，像 Harker 學校圖書館網站有三個不同入口：小學圖書館網站、初中圖書館網站和高中圖書館網站；康橋雙語學校圖書館也有分為小學圖書館網站和中學圖書館網站，並且在提供的資訊服務和網站的介面設計都有不同，都有針對不同的服務對象提供不同的內容。反觀澳門，也是有不少學校同時提供中學教育和小學教育，但並沒有圖書館為中學生和小學生分開建設圖書館網站，而是中學小學共一個圖書館網站。但中學生和小學生無論在知識水準和興趣 愛好都有很大的不同，在中學生的資訊需求比較突出和主動的情況下，學校圖書館網站的資源都向中學生傾倒，而小學生就成了被忽略的群體。

2. 重視網絡資源的建設和利用

Harker 小學圖書館網站和康橋雙語小學圖書館網站上都有提供資料庫的資源，經調查，Harker 小學圖書館網站共提供 15 個資料庫，康橋雙語小學圖書館網站上提供了 9 個資料庫。而澳門 15 家建有小學圖書館網站中，只有培正中學圖書館有提供網絡資料庫服務，而且也只提供了一個資料庫，在資料庫建設方面澳門的小學圖書館還有很大進步空間。

3. 為教師提供服務

Harker 小學圖書館網站和康橋雙語小學圖書館網站上都有設教師服務區，為教師提供服務，學校圖書館擁有豐富的資源，應為教師提供各項支援服務，並協助教師以有效的尋找、評估、使用及創造資訊，以提升教學品質。

4. 重視圖書館的教育功能

Harker 小學圖書館網站、翰林小學、康橋雙語小學圖書館網站上都有設欄目教師學生如何利用圖書館的資源。以康橋雙語小學圖書館為例，一年級的教學內容是圖書館的使用規則，在使用圖書館時要注意的事項，書插要如何使用，借書/還書的流程等，這都是一年級的圖書館利用課程。二年級的學習內容是如何選書，認識書的結構。三年級的內容是利用館藏查詢系統、查閱個人借書紀錄和如何利用圖書館網站等。四年級的學習內容是參考工具書的應用，線上百科全書查詢。五年級的學習內容是類型小說閱讀計畫，中英文資料庫的使用。六年級的學習內容是網絡資源查詢與評估。康橋雙語小學圖書館通過循序漸進的方式來對小學生進行圖書館利用教育，一方面可以加強小學生的資訊素養、令學生更好的使用圖書館和網絡上豐富的資源，還可以令學生更加瞭解圖書館的運作方式，增強對圖書館的歸屬感。而翰林小學圖書館也有網站上向小學生介紹工具書的使用。

以上幾點是國內外小學圖書館網站與澳門小學圖書館網站的區別，不難看出，澳門小學圖書館網站與國內外小學圖書館網站對比，無論在服務專案，還是在服務理念上，離達到先進水準還有很大距離。

5. 澳門小學圖書館網站存在問題及改進建議

5.1 澳門小學圖書館網站存在問題

5.1.1 澳門的小學圖書館網站還處於起步階段，並沒有得到重視

澳門小學圖書館網站的建設率為25%，在已建立的小學圖書館網站中，只有5個網站上提供館藏檢索項目，而各個圖書館網站以圖書館基本資料和相關規定、最新消息、優良讀物推薦為小學圖書館網站最常提供的服務內容，這些內容都是比較基本和容易做到的，而一些比較深層次的服務內容，如家庭作業資源連結和兒童電子資料庫及電子童書等專案，就比較少圖書館網站能提供。而且在網站設計的調查中，網站多媒體的得分是比較低的。從上面幾個方面可以看出澳門現時的小學圖書館網站依然比較初級，大多數是以文字為主，缺少圖畫、聲音、視頻等多媒體內容，還有針對小學圖書館所提供的功能和內容還有所缺失。

5.1.2 網站的資訊資源還有待豐富完善

在圖4.1可看出，培正中學、勞工子弟學校小學部、嘉諾撒聖心英文中學和粵華中學提供6項服務內容最多，其次是聯合國學校（5項）、澳門大學附屬應用學校（4項）、澳門國際學校（4項），而提供服務專案最少的小學圖書館則為聖公會中學（1項）、聖善學校（1項）。並沒有小學圖書館網站能包括11個小學圖書館應有的服務專案。可以看出澳門小學圖書館在服務數量提供上差異甚大且數量不均，而且在資訊資源建設方面仍有待豐富完善。在研究中還發現，並沒有小學圖書館網站建立益智遊戲區和多媒體欣賞區，而且也只有一家圖書館網站設有家庭作業資源連結。在現今的網絡環境下，絕大多數的小學圖書館網站還無法滿足小學生的學習、閱讀以及餘暇時的娛樂需求。

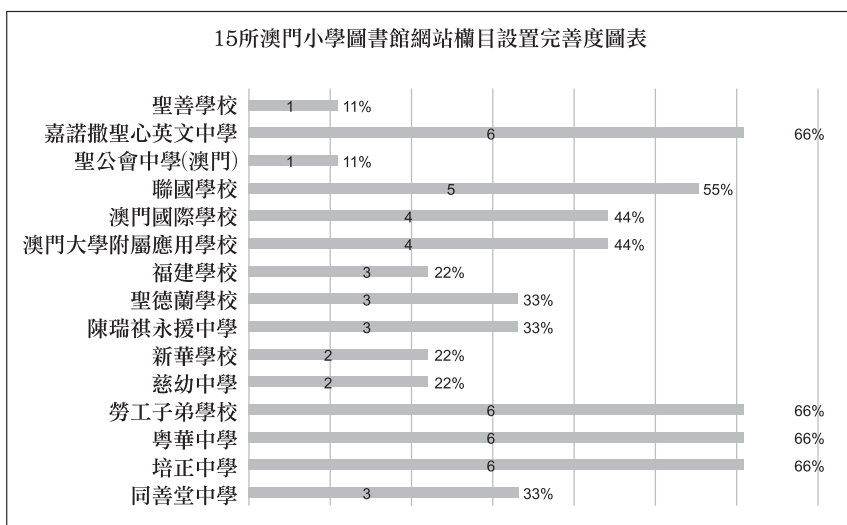


圖5.1 15 所澳門小學圖書館網站欄目設置完善度圖表

5.1.3 介面設計還不太適合小學生的視覺欣賞

小學圖書館網站能否給人留下良好的印象、兒童在使用時是否有舒適、協調的視覺感受、能否實現這一目標的關鍵在於圖書館的介面設計。明亮豐富的色彩、活潑有趣的圖案以及動態效果的使用，都可以大幅增加兒童瀏覽網站的意願。但從研究中可以看出，澳門小學圖書館網站的介面設計，依然是以文字為主，多媒體網站內容與圖表或多媒體搭配文字的得分較低，只有36分，在介面的設計上不能夠吸引小學生來使用。

5.1.4 網站資訊內容更新不及時，部份連結出現錯誤

從網站觀察過程中得知，部份小學圖書館網站服務內容有錯誤連結，或者是網站服務頁面無內容的情況，這種情況往往會給兒童造成錯誤的印象：網頁中圖書館的資訊無法提供。在這樣的情況下，與其無法提供資訊，不如先將其連結取消，待圖書館全部功能都建置完成後，再將其連結放上，這樣的效果會比顯示「建置中」好的多，畢竟，我們無法要求兒童每天都去查看網頁的連結是否完成，是否可以開始利用該網頁來做找尋資訊的功能，小學生是沒有

耐心的，在一次的連結失敗後，他們對網頁的信心會減低，如此一來，不但無法達成為小學生建置網頁的功效，反而讓小學生對圖書館留下不好的觀感，這樣是造成反效果的。

在這次調查中還發現，一些小學圖書館網站資訊更新速度緩慢、更新週期長，沒有根據圖書館實際發展變化進行調整，造成網站上的資訊內容陳舊、時效性差，令用戶不能全面、及時地瞭解圖書館的最新資源和服務動態。在這次調查的15個圖書館網站中，只有6家網站有定期對網站進行新。即有60%的網站沒有恆常的更新機制，如同善堂中學和澳門聖公會中學的最後更新時間為2011年，可見有些圖書館網站在建立後便淪為擺設。如果用戶在圖書館網站上得不到及時的訊息、將大大降低用戶對圖書館網站的興趣、甚至對網站失去信心。

5.2 改進澳門小學圖書館網站建設的意見和建議

5.2.1 重視加強小學圖書館網站建設

在60個提供小學教育的校部中，只有15個校部設有圖書館網站，圖書館網站的佔有率只有25%，在網站的建設上還有進步空間。圖書館網站的建設需要各種知識，技術融會貫通，不僅需要用於網站開發、制作和維護的電腦、網絡等專業技術，而且還需要用於開發資訊資源、提供資訊服務的圖書情報、外語等專業知識。由於閱讀推廣人員在現行的環境中扮演著一個很重的角色、既要在學校推廣閱讀，又要管理圖書館，又要處理學校行政職務，要閱讀推廣員由零開始建設圖書館網站，上述工作實難以一人之力辦妥。因此，學校閱讀推廣人員除了可以自己建設圖書館網站外，還可以使用外購的形式來建設圖書館網站，通過資訊科技公司針對自身的實際需求來設圖書館網站，或者購買圖書館網站系統，這兩種方法都可以快速便捷地建立起圖書館網站，兩種方法在選擇時都有要注意的地方，利用資訊科技公司為學校計設圖書館網站，在網站規劃與建置過程中，應參考國內外學校圖書館之經驗與建議，觀摩網站介面設計的特點、資訊架構安排以及網站服務專案的規劃，並依據本

校學童的資訊需求和特性，規劃具特色的圖書館網站。而由於不同教育程度的兒童在網站操作使用能力以及閱讀能力上有差異，為此，在網站的規劃部份，應考慮兒童的實際使用能力來進行規劃。

購買圖書館網站系統，這種網站系統一般都要配合圖書管理系統進行使用，以這種方式建立圖書館網站，需要更換圖書管理系統，在更換系統的過程中要注意對資料的備份，避免在更換系統過程中造成資料丟失。採用以上外購方式建立圖書館網站系統時，要注意該公司有否提供技術支援，以便在出現問題時能快速有效的解決。

而在網站內容部份，不管是本館自身所建構的資源，還是織組網絡上的資源，都應該對資訊內容進行過濾，以保證資訊內容能夠符合小學生的程度。

5.2.2 完善小學圖書館網站的資訊資源建設

隨著科技和資訊技術的進步，學童對資訊的需求也有所增加，圖書館應加強自身資訊資源的建設，為小學生提供各種資訊服務，以滿足小學生的資訊需求。圖書館網站除了提供各種資訊資源外，還可以設立討論區、留言板、多媒體資源區、益智遊戲區、課業資源區、討論區、留言板可以讓兒童發表自己的意見和看法，讓讀者對分享彼此對不同作品的看法，達到相互交流的作用；多媒體資源區可以為小學生視聽覺方面的感官享受，也可以透過多媒體資源提高小學生的學習效率；益智遊戲區可以設計教學性質的小遊戲，讓小學生從遊戲中學習，也可作為小學生休閒活動的用途；課業資源區主要說明小學生收集網絡上相關課程的補充資料，提供給小學生作學習之用，這幾個服務在現時澳門小學圖書館網站上較少提供的。

5.2.3 提升小學圖書館網站的介面設計，以適應於小學生的視覺欣賞

一個優良的圖書館網站，應以整體效果為考量，除了要有好的內容外，介面結構與設計也是很重要的。好的小學圖書館網站能符

合小學生個人需求並具有吸引力，首先，網站整體介面設計文字大小與格式要清晰，版面配置及資訊呈現簡單有條理，加上清楚的網站導覽地圖，讓小學生能快速掌握整個網站架構，這樣使用者才能對網站留下印象且願意繼續瀏覽。再者，可以使用多媒體，增加網站的趣味性，以吸引小學生，但使用時應使用大小適中的圖片，加上適當的文字說明。為了更好的滿足小學生的需求與使用能力，建議學校可以有以下幾個做法：

- (1) 透過訪談小學生、觀察小學生使用網站的情況，瞭解小學生對於現行網站有甚麼缺點以及改進空間。
- (2) 在網站規劃方面，除了規劃人員設計規劃外，亦應在討論小組中加入小學生的聲音，讓小學生成為實際的參與者，這樣才能瞭解小學生的真正需求，設計出符合小學生需要的網站。

5.2.4 加強圖書館網站的後期維護，及時更新

圖書館的服務是永無止境的、圖書館網站建設亦應如是。網站建設完畢、並不是一勞永逸、萬事大吉。在經過合理的規劃、精心的設計、並建設好一個可運行的圖書館網站、這些都只是網站建設的開端、網站的維護是網站建設的後續保障工作，該其保持可持續發展應是圖書館網站的目標。在調查中，有部份網站中有服務頁面無內容、連結錯誤以及網站內容缺乏更新的情況。學校圖書館應加強網站管理與維護工作，為學童提供一個優質的網絡空間。學校應定期進行網站更新與檢查工作，瞭解網站本身或所提供之資源是否正確。此外，網站也應提供圖書館最新消息以及更新網站服務內容，為學童提供一個新穎、豐富以及內容正確的網站。

6. 結語

網際網絡的發展已經大幅改變兒童的生活環境，也逐漸影響兒童的資訊需求，在傳統的資訊資源已經不能滿足兒童的資訊需求的情況下，學校圖書館應加強網站的建設規劃，圖書館網站不只是揭示圖書館資訊資源的視窗，也是圖書館開展網絡服務的門戶，兒童在使用圖書館網站時的滿意度很大程度上會影響兒童對圖書館的整

體滿意度，換而言之，學校應加大對圖書館網站建設力度，以滿足兒童新時代下的資訊需求。本文通過研究得出澳門有15家小學建設了圖書館網站，並以這15個小學圖書館網站作為研究對象，從資訊資源建設、圖書館介面設計、使用者體驗等三個方面對澳門小學圖書館網站進行調查研究，總結出澳門小學圖書館網站建設方面存在的問題。並跟據前人的研究成果和本人工作的實際經驗，針對澳門小學圖書館網站存在的問題，提出改進澳門小學圖書館網站建設的意見和建議。

由於本人的知識結構和研究水準有限，本文的研究還有很多不足之處，某些圖書館網站中的功能需要進行登陸才能使用，為此，對澳門小學圖書館網站建設中的某些地方的研究可能有所遺。在日後的工作中，筆者將密切關注國內外小學圖書館的發展動向，借鑑可取的做法。而根據小學圖書館網站的定位和性質，筆者覺得小學圖書館網站建設今後需注意的重點有：

- (1) 版權問題。圖書館網站資訊資源的建設難免要面版權的問題，特別是在視頻和電子書方面的資源，在對資源進行數位化的同時，如何遵循有智慧財產權保護的法律法規，如何在版權人的合法權益和用戶的合理使用中取得平衡，都是圖書館網站建設中需要注意的。
- (2) 網絡安全。隨著圖書館網站的逐步發展和功能上日備完善，網絡安全的問題也日益突出。該如何保障網站正常運行和資料的安全，這都是網站建設都需要密關注的重點。
- (3) 善用政府資源。在建設圖書館網站時，無論是外購圖書館網站系統，還是購買伺服器等硬體設備，都可留意是否可以透過向政府申請資助，如教育暨青年局的學校發展計畫，以減輕學校的財政負擔。

圖書館網站建設是一項持久而複雜的系統工程，網站建設完成後必須定時進行評鑑，以保證網站能滿足時代需求。尤其小學生仍處於初期學習階段，在認知程度以及網絡的使用經驗皆不如成人，故圖書館網站應針對兒童的使用特性，規劃一個良好的網站操作介面提供兒童便於利用外，還應對網站內容進行審慎篩選以供兒童利

用，幫助學童有效學習，使學校圖書館成為學生的第二課堂，並讓圖書館網站在圖書館工作中發揮作用。

參考文獻

- 澳門互聯網研究學會，2014年澳門互聯網使用狀況調查方法及主要結果，[EB/OL]，[2015-2-10].<http://www.macaointernetproject.net/index.php/LatestResults>。
- 張敏，中小學圖書館網站的建設和維護[J]，中小學圖書情報世界，2007，12:61-63。
- 曾茂新，淺談中小學圖書館網站的建設[J]，中小學圖書情報世界，2008，09:60-61。
- 馬建備，學校圖書館網站建設的實踐與思考[J]，中小學圖書情報世界，2009，04:53-55。
- 潘曉穎，學校圖書館網頁製作體會談[J]，中小學圖書情報世界，2006，01:61-62。
- 王國強，澳門學校圖書館的發展歷史、現況與展望[J]，濠鏡，2009，21:38-45。
- 澳門教育暨青年局，2012/2013學年學校發展計畫資助申請[Z]，澳門，澳門教育暨青年局，2012。
- 澳門教育暨青年局，2013/2014學年學校發展計畫資助申請[Z]，澳門，澳門教育暨青年局，2013。
- 澳門教育暨青年局，2014/2015學年學校發展計畫資助申請[Z]，澳門，澳門教育暨青年局，2014。
- 澳門教育暨青年局，教育數字概覽（2013/2014教育數字、2012/2013教育概要）[EB/OL]，[2014-12-10]，http://202.175.82.54/dsej/stati/2013/c/edu_num13_part4.pdf
- 黃慕萱，小學學生的資訊需求研究[J]，中國圖書館學會會報，2002，12:1-11。
- 歐陽閻，網絡科技對小學學生學習的影響之個案研究[J]，台南師院學報，2000，(33):153:178。
- 曾淑賢，兒童資訊需求，資訊素養及資訊尋求行為之研究[J]，中國圖書館學會會報，2001，(66):25-39。
- 曾淑賢，兒童圖書館線上公用目錄系統功能及介面設計之研究[D]，台北，台灣大學圖書資訊學研究所，2001。

- 陳珏靜，兒童資訊需求與資訊獲取管道研究[J]，圖書館建設，2013，(8):44-49，[16]張敏，中小學圖書館網站的建設和維護[J]，中小學圖書情報世界，2007，12:61-63。
- 張瀚文，從小學生之資訊需求與資訊尋求行為探討學校資訊網絡與系統設計[J]，台北市立圖書館館訊，2000，17.3: 26-38。
- 林秀鳳，從教育功能淺談兒童數位圖書館之建置[J]，大學圖書館，1998，2:152-160。
- 蔡燕如，圖書館兒童網站內容研究[D]，台北：輔仁大學圖書資訊學系，2000。
- 劉金花，兒童發展心理學[M]，台北：五南，1999:146。
- 楊文祝，廖遠光，建置小學網站重要因素之探討[J]，教學科技與媒體，2003，(03):25-34。
- 劉敏，少兒數位圖書館使用者介面評析[J]，數字圖書館論壇，2008，(2):73-77，[23]張玉芳，兒童線上公用目錄發展與使用之研究[D]，台北：淡江大學教育資料科學學系，2000。
- 曾淑賢，兒童圖書館線上公用目錄查詢系統功能及介面設計專業人員意見調查研究[J]，台北市立圖書館館訊，2000，18.1: 40-57。
- 歐陽閻，網站品質評鑑之初探[J]，初等教育學報，2000，(13):227:230。
- 翁慧娟，我國大學圖書館網站品質評估之研究[D]，台北，台灣大學圖書資訊學研究所，1998。
- 林雯瑤，圖書館與WWW網站源資評鑑，[J]，教育資料與圖書館學1997，35 (2):159-165。
- 勵馨基金會，1999票選兒童優質網站[EB/OL]，[2014-10-10]，<http://www.tp.edu.tw/topic/200501/1999.html>。
- 郭彥均，兒童網頁介面設計準則[D]，台北，台北科技創新設計研究所，2004。
- 黃曉斌，盧琰，論數位圖書館使用者介面的評價[J]，圖書館論壇，2005，25 (3):16-19。
- 周倩如，中小學教學支援導航站-學校圖書館媒體中心[M]，台北：文華圖書管理，2005。
- 馮增俊，澳門教育概論[M]，廣州：廣東教育出版社，1999。
- 劉羨冰，澳門教育史[M]，北京：人民教育出版社，1999。
- 楊開荊，澳門圖書館的系統研究[M]，廣州：廣東人民出版社，2007。
- 王國強，澳門圖書館事業發展史[M]，澳門：澳門圖書館暨資訊管理協會，2006，[36]中國教育裝備行業協會學校圖書館裝備分會，中小學圖書館工作指南[M]，北京：高等教育出版社，2013。

- 江蘇省教育裝備與勤工儉學管理中心，中小學圖書館管理與服務[M]，北京：北京圖書館出版社，2007。
- 顧敏，網站圖書館[M]，台北：揚智文化，2003。
- 龐慶華，圖書館網站的一種綜合評價方法[J]，現代圖書情報技術，2006，(6):52-54, 72。
- 吳小蕊，基於少兒圖書館網站調查的網絡資訊資源評價[J]，圖書館學刊，2013, 35 (1):34-38。
- 周玉陶，華斌，淺論少兒圖書館網站建設[J]，現代情報，2003, 23 (8):76-77，[42]黃豔娟，圖書館Web網站可用性評價[J]，科技情報開發與經濟，2007, 17 (6):7-9。
- 賈素娜，兒童資訊查詢行為研究[J]，圖書情報工作，2009, 53 (20):72-75。
- 謝錫金，澳門中小學生閱讀專項評鑑總結報告[R]，澳門：澳門教育暨青年局，2013:51。
- SCHROEDER, eileen e.; ZARINNIA, anne e.. Creating a Students' Library Website[J]. School Library Monthly.2012, 28(7):29-32.
- JURKOWSKI, Odin. School library website components[J]. TechTrends, 2004, 48(6): 56-60.
- HERMAN, Gertrude B. "What Time Is It in Antarctica?" Meeting the Information Needs of Children[J]. The Reference Librarian,1983, 2.(7/8):75-82.
- SOLOMON, Paul. Children's information retrieval behavior: A case analysis of an OPAC[J]. Journal of the American Society for information Science,1993, 44(5):245-264.
- THENG, Yin Leng, et al. Children as design partners and testers for a children's digital library[J]. Research and Advanced Technology for Digital Libraries, 2000, 3:249-258.
- KAFAI, Yasmin; BATES, Marcia J. Internet Web-Searching Instruction in the Elementary Classroom: Building a Foundation for Information Literacy[J]. School Library Media Quarterly, 1997, 25(2):103-11.
- SMITH, Alastair G. Testing the surf: criteria for evaluating Internet information resources[J]. Public Access-Computer Systems Review,1997, 8:5-23.
- ROBLER, M. D. & EDWARDS, J. Integrating Educational Technology into Teaching [M]. USA: Prentice-Hill, 2000.
- ALSC. Great Websites for Kids Selection Criteria [EB/OL]. [2015-1-10]. <http://gws.ala.org/about/selection-criteria>
- Website optimization. The Psychology of Web Performance [EB/OL]. [2014-12-9]<http://www.websiteoptimization.com/speed/tweak/psychology-web-performance/>

澳門地區高校圖書館編目實踐調查研究

蘇翠茵

澳門大學圖書館

摘要

本文以澳門地區高校圖書館的編目情況作為研究內容，從圖書館及編目員兩個角度設定問卷調查，以期從宏觀及實際的角度觀察澳門地區圖書館的編目狀況。經調查所得：(1) 澳門地區的圖書館規模及資源差距懸殊，資源分享的活動較少；(2) 所使用的分類編目標準較多是國際通用的標準，包括美國國會圖書館分類法及主題詞表，基本上都有使用抄編；(3) 規範控制的程度較低，大館只做基本的規範控制，小館基本沒有進行相關的工作；(4) 在編目的前沿技術上比較滯後，RDA的培訓不足，也沒有打算使用社會標籤等一類新的編目技術。

關鍵字： 澳門高校圖書館；編目調查；資源分享

A Study on Investigating the Cataloging Practices of Academic Libraries in Macao

Sou Choi Ian

Abstract

This paper investigated the following aspects: (1) Descriptive cataloging, including MARC and cataloging Rules; (2) Subject cataloging, including classification and thesaurus; (3) Bibliographic control, mainly discussed authority record and cataloging manual; (4) Library automation system; (5) Catalog workingmode; (6) The practice of new cataloging thoughts. The conclusion is, (1) Libraries in Macao

are very different from library collection and lack of resource sharing; (2) Cataloging standards in Macao libraries are international standards, including LCC, and LCSH, copy cataloging is common; (3) Authority control is less developed, large libraries only do basic authority control, small libraries have no control at all; (4) Behind in advanced technology, inadequate training of RDA, do not intend to add social labels in cataloging.

Keywords: Macao academic libraries; Cataloging investigation; Resources sharing

1. 緒論

高等院校圖書館是學校的文獻資料資訊中心，其主要的職能是就是輔助高等院的教學、科研工作，佔著非常重要的地位，國外把現代化的圖書館視為現代化大學的評鑑指標之一，由此可見圖書館在高等學校中所處的重要地位。同時由於高等院校圖書館是為教學及科研提供服務的學術性機構，這一特質決定了高校圖書館的服務是一種專業性、學術性很強的服務，為了能提供專業的服務，必然要求高等院校圖書館不斷地提高各項工作的學術水準。加上其服務對象對於圖書館所提供的服務可以說是所有讀者中要求最高的一群，促使高等院校圖書館的學科專業度往往比其他的類型的圖書館要高，因此，要觀察某國家或地區的圖書館事業的水準，高等院校圖書館的情況是一項重要的指標。

綜上所述，本文選題為“澳門高等院校圖書館編目實踐調查研究”，旨在對於澳門高校圖書館編目工作的基本現狀作出調查整理，探討其特點及不足，並且參考其他先進地區，對澳門地區的編目事業的發展作出建議。

2. 調查的內容與方法

本次研究主要透過對高校圖書館的編目工作的調查，以分析澳門高校圖書館的編目事業的現況，結合澳門的實際情況，對於高校圖書館的編目事業的現狀進行分析，探討不足，再根據目前的學科發展趨勢及參考發達地區的優點，從而提出發展建議。

2.1 調查對象

本次調查的對象高等教育輔助辦公室在其網站內列出的十所高等院校，其中包括4所公立，6所私立。公立學校包括：澳門大學（以下簡稱“澳大”）、澳門理工學院（以下簡稱“理工”）、旅遊學院（以下簡稱“旅院”）、澳門保安部隊高等學校（以下簡稱“保安高校”）。私立學校包括：澳門城市大學（以下簡稱“城大”）、聖若瑟大學（以下簡稱“聖若瑟”）、澳門鏡湖護理學院（以下簡稱“鏡湖”）、澳門科技大學（以下簡稱“科大”）、澳門管

理學院（以下簡稱“管院”）、中西創新書院（以下簡稱“中西創新”）¹。

2.2 資料收集與分析方法

本次調查就設計了兩份問卷，分別是從圖書館的角度以及編目員的角度。資料收集時間為2015年3月1日至3月31日，問卷首次發出時注明的回收時間為3月15日，以方便對未收到任何回復的圖書館作出進一步的諮詢。編目員部分的問卷有5位是直接聯繫以做前測，而其他都是隨圖書館部分的問卷直接寄到圖書館，由圖書館發放給館內負責編目的人員填寫。

2.3 調查問卷設計及回收情況

本次調查，圖書館部分的問卷共發出十份，收到澳門大學、澳門旅遊學院、澳門城市大學共3間高等院校的電郵回覆；加上透過訪談獲取資料的2所圖書館，回收5份，回收率為50%。

編目員部分資料全部採用問卷調查法搜集資料，採取連同圖書館部分的問卷一併發送，共發出10份，根據回收到的5份圖書館問卷得悉，5所圖書館合計編目員有28位，回收的編目員問卷有22份，回收率為78%。所有的問卷第一部分與第二部分的問題都基本有完整填寫，其中5份沒有填寫第三部分的討論題，但鑑於第一及第二部分都具有一定的分析意義，不作廢卷處理。

3. 澳門高校圖書館背景資料

(1) 圖書館規模

由於這部分主要作為對圖書館規模及整體編目量的統計，不要求完全準確，為了方便分析，下表會把所能獲取的所有資料作出整理，而不局限於獲取資料的方式，但會注明該資料的統計時間及獲取方式。

¹ 本調查的統計的高校圖書館有十間，與本文第一章所列之統計數字的23間有所不同是因為統計標準不。

表3-1 澳門高校圖書館館藏量

	紙質圖書 (種)	紙質期刊 (種)	多媒體	電子書 (種)	資料庫 (個)	學位論文	資料統計時間	資料來源
澳門大學 圖書館	550,000	6,000	26,000	500,000	280	400,0000	2014	問卷
澳門理工 學院圖書館	89,388	675	9724	22,946	46	--	2009	年鑑
旅遊學院 多媒體圖書館	18,236	125	2,856	3,950	15	0	2014	問卷
澳門保安部隊 高校圖書館	5,000	--	--	--	--	--	2012	論文
澳門城市大學 圖書館	19,000	100	500	4,000	20	200	2014	問卷
聖若瑟大學 圖書館	10,000	60	--	--	--	--	2013	論文 [1]
鏡湖護理學院 圖書館	12,500	20	1,000	--	1212	--	2014	網站
澳門科技大學 圖書館	18,7023	990	4,025	116,9457	84	2,357	2014	問卷
澳門管理學院 圖書館	3,000	12	6	100	--	--	2013	圖協
中西創新學院 圖書館	2,500	--	--	--	--	--	2013	圖協

雖然資料來源不同，但是上述資料已經足夠說明各館的規模懸殊，澳大圖書館館藏都比其他館要多，佔高校圖書館的總館藏量的六成以上，接下來館藏規模較大的有科大及理工學院，只有3所圖書館超過30,000冊，其他館都是微型圖書館。

(2) 圖書館需編目的館藏類型

下表為各館在編目相關資料的整理，包括需要編目的館藏類型及選用的編目相關標準等。

表3-2 圖書館會編目的館藏類型

	紙質 圖書	紙質 期刊	多媒體	電子書	資料庫	學位 論文
澳門大學圖書館	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
澳門旅遊學院圖書館	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
澳門城市大學圖書館	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
澳門科技大學圖書館	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
澳門管理學院圖書館	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
澳門理工學院圖書館	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
鏡湖護理學院圖書館	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
聖若瑟大學圖書館	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

* 理工、鏡湖及聖若瑟根據WebPAC檢索結果整理；由於保安高校及中西創新沒有資料，上表中未有列出。

從上表可見，規模較大館（以下簡稱“大館”）所需編目的館藏類型較規模較小館（以下簡稱“小館”）為多，主要因為資源較多，編目不詳細會引致查找資料的困難，因此大館更傾向於對多種資源類型都進行編目。澳門的圖書館不使用編目外包，編目工作主要還是要由館員負責²。根據回收的問卷，除了電子書有可能不需要館員編目以外，其他的資源類型還是需要館員編目。以小館來說，鏡湖護理學院及聖若瑟大學編目資源類型比較全面，除了普通書、期刊的編目以外，還有多媒體以及學位論文均進行編目，但以簡編為主，如前者的普通書編目資料庫不一定都有主題詞，而兩個圖書館對於多媒體資料的編目都屬於簡編。

² 此處的編目外包指的是專門提供編目服務的專門商業機構，澳門的高等院校除了管理學院是外包予圖協進行圖書館相關的管理工作以外，其他院校並沒這種情況，而且圖協屬於非牟利機構，外包服務只是協會中的其中一項服務，其主要的目的還是在推廣圖書館上，因此不列入編目外包的範疇。

(3) 圖書館館藏比例 (按出版地分)

表3 3-3 部分圖書館館藏比例 (按出版地分)

	英語系國家	台灣	內地	香港	其他
澳門大學圖書館	50%	20%	25%	1%	4%
澳門旅遊學院	75%	20% (按中文語種計)	5%		
澳門城市大學 圖書館	10%	30%	20%	30%	--
澳門科技大學 圖書館	21.2%	22.6%	49.3%	4.4%	2.6%
澳門管理學院 圖書館	5%	--	90%	5%	--

對於圖書館館藏比例的調查結果基本與高校的情況相配合，澳大因為歷史原因，一直以來都是以英語為主要授課語言，因此英語類的館藏佔了一半；旅院也是以英語為主要授課語言，英語類的館藏佔大多數；科大的本地生與外地生的比例約為1:1，外地生中又以內地生為主，科大的主要教學語言為中文，因此圖書館為配學校特性，主要以收藏內地書為主。近年內地出版品的種類及數量有持續增長的趨勢，加上價錢較便宜，對於經費有限的圖書館來說具有一定的吸引力。

3.1.2 圖書館編目系統/標準的選用

表3-4 圖書館編目系統/標準的選用

	編目系統	分類法	主題詞表	MARC	編目規則	WebPAC
澳門大學圖書館	Millennium	LCC	LCSH	MARC21	AACR2	<input type="checkbox"/>
澳門理工學院圖書館	TOTALS II	LCC	LCSH	MARC21	AACR2	<input type="checkbox"/>
澳門旅遊學院圖書館	Millennium	DDC	LCSH	MARC21	AACR2	<input type="checkbox"/>
澳門保安高校圖書館	ELM	不詳				<input type="checkbox"/>
澳門城市大學圖書館	SLS	LCC	LCSH	MARC21	AACR2	<input type="checkbox"/>
聖若瑟大學圖書館	OpenBiblio	DDC	LCSH	中繼資料	不適用	<input type="checkbox"/>
澳門鏡湖護理學院圖書館	SLS	中圖法	不詳	MARC21	不詳	<input type="checkbox"/>
澳門科技大學圖書館	Millennium	LCC	LCSH	MARC21	AACR2	<input type="checkbox"/>
澳門管理學院圖書館	SLS	中文法	中文主題詞表	MARC21	AACR2	<input type="checkbox"/>
中西創新學院圖書館	不詳					<input type="checkbox"/>

(1) 編目規則及MARC

從上表可以看出，由於各館的規模、資金、館藏類型等的不同導致使用的編目標準不一，但基本上都是使用 MARC21 及 AACR2，各館在填寫問卷時均表明沒有更換編目規則及 MARC 的計畫，選擇 MARC21 的原因有：配合編目系統（2 所）、配合趨勢（2 所）、圖書館政策（2 所）、配合抄錄資料（3 所）。

鏡湖使用的MARC格式為SLS系統預設的MARC，並非是編目員編目時使用的，SLS為了方便用戶使用，設有簡單編輯模式，讓使用者直接在填寫框內輸入題名、作者、ISBN等基本資訊，基本不需對MARC格式有瞭解，SLS會自動生成MARC格式的顯示，但是並非完全正確的MARC格式。

聖大使用的OpenBiblio系統設置時並沒有MARC格式的設置，比較像是直接設置成DC一類的中繼資料的編目方式。

所有接受問卷調查的編目員在評分自己認為對描述性編目（包括MARC及編目規則）時的總平均值為3.3分，屬於中等水準。

在編目員問卷中設有一開放題為詢問編目員對於編目規則的意見，相關觀點整理如下：

- (1) AACR2 並沒有甚麼困難（5位）；
- (2) 編目規則到現時還要求標點符號這種舊卡片目錄時代的產物不合理，要記住不同的欄位要用特定的符號較繁瑣，容易忘記，且沒有必要（2位）；
- (3) 編目員比較關注MARC的欄位設置，認為MARC欄位太多，特別針對不同的資源類型使用的欄位不一，如要編目多種資源，則需要記多個欄位（3位）；
- (4) 有1位元編目員認為編目規則最難的部分在於要編制館內的編目手冊，雖然AACR2很瑣碎，仍不能涵蓋編目時遇到的各種情況，加上編目規則以西文資源為主，往往不能適用於中文資源，必須要編制館內的編目規則補充。與此同時，有另1位編目員就認為各館都因此制定不同的規則，轉職新圖書館工作初時難以適應。針對新編目規則RDA的分析將於之後的章節詳細介紹。

(2) 自動化系統

自動化系統方面，現時有3所高校使用較為國際化的Millennium系統，其原因有：配合趨勢（3所）、圖書館政策（1所）、編目模組功能好（1所）、系統功能的整體考慮（3所）。由於現在的圖書館自動化系統多為集成式的，因此在選擇時就不能單

單只看編目模組，整體的功能表表現更為重要；在配合趨勢的選擇上，主要還是參考香港高校圖書館的選擇。

然而，理工選用的 TOTALS II 是台灣傳技公司開發的整合性圖書館自動化系統，使用該系統的主要是台灣的圖書館，澳門部分公共圖書館亦使用該系統。

SLS 系統的使用率在澳門的圖書館中可以說是最高的。SLS 系統是一套由圖書館專業人士以非牟利性質而建立及支援的圖書館自動化系統，專為香港小型圖書館而設計³，功能較簡單，基本上只有編目及流通模組，加上少量的管理功能，而其編目模組甚至沒有內置Z39.50介面，雖說可以使用EXCEL導入/匯出書目資料以達到抄編或分享書目資料的功能，但還是只能在小館使用。澳門高校圖書館中使用該軟體的也是屬於小館。城大圖書館選擇SLS的原因是價格及系統功能的整體考慮。管院選擇SLS的原因是價格及配合趨勢，缺點是沒有直接抄編功能，且系統會因為輸入某些字元而使系統無故關閉，而且無法解決，以後都只能避免輸入這些字元。

OpenBiblio 是免費的開源圖書館自動化系統，具有OPAC，流通，編目以及管理模組，根據其主頁的介紹，可以看出該系統主要還是針對小館設計的，若超過20,000筆較詳細的MARC記錄則有可能影響其檢索功能⁴。

現在澳門地區，簡體字及繁體字兩種中文基本上都是通用的，Millennium 本來就是國際通用的系統，兩種中文都支援，並且具有互換的功能。但是在西文虛詞分辨方面有不足的地方，系統在檢索時會自動忽略英語的虛詞“a”、“an”及“the”，而其他也有虛詞的西文語種就不會自動分辨，如葡萄牙語的“o”、德語的“der”、法語的“la”等，很容易產生漏檢：如果編目員根據英語的情況設定虛詞不作排檢，而系統不能辨認的情況下虛詞也作排檢的話，按“題名”檢索就不能檢索出來，只能用“關鍵字檢索”。SLS、TOTALS都只支援繁體。另外，在編目語言上，澳大維持一貫的編目習慣，無論繁簡體的書籍都使用繁體編目，而科大的

³ SLS軟體簡介[EB/OL]，2014-07-25，<http://www.sls.org.hk/product-chi.html>。

⁴ OpenBiblio[EB/OL]，2014-07-25，<http://obiblio.sourceforge.net/>。

編目語言則是根據資源所使用的語言而定，如簡體書會用簡體中文編目。

(3) 分類法

在分類法及主題詞表方面，澳門高校圖書館基本上都根據其規模及館藏內容選擇的，選擇 LCC 的 3 間高校圖書館中，勾選的採用原因有：配合趨勢（3 所）、分類法的維護好（1 所）、配合館藏特色（1 所）、可使用配套的主題詞（1 所）、容易使用（2 所）。認為分類法配合館藏特色的只有澳大圖書館，因為其館藏具有綜合性、數量較大及以英語為主的特性，剛好可以與 LCC 配合。此外，澳大在使用 LCC 分類法時有另外設有額外的分類表，分別有澳門歷史（DS796.M3）及部分法律（K 類）的分類表⁵，為了統一地區複分又有設定地區的複分表。而科大圖書館使用該分類法時有明顯感到分類法在分類中文館藏的困難，及至 LC 後來有增加購買簡體書的趨勢才漸趨好轉。

選擇 DDC 的有 2 所大學，旅院採用 DDC 的原因只勾選“圖書館政策”一項，筆者認為旅院及聖若瑟大學的館藏都以英語為主，而旅院的館藏更加是以旅遊、餐飲及酒店類為主，加上館藏量不算大，因此亦比較適合使用 DDC 這種較為簡單的分類法。

上述兩種分類法都是國外的分類法，雖然 4 所圖書館在填寫問卷時認為分類法在分類中文館藏時困難，但都沒有改分類法的計畫。

管理學院及鏡湖都屬於小型且較為專門的圖書館，因此都沒有選擇綜合性的分類法，而是根據其主要館藏的特性選擇。管理學院圖書館選用中文法的原因是“可以選用配套的主題詞”，另外據筆者瞭解，圖協同時有為其他圖書館進行編目外包的工作，而澳門其他圖書館都是以中文法為主，直接選用中文法會較為方便。中文法的另一個優勢在於其完全免費。在分類法的缺點方面，管院問卷中填寫的是更新慢，且分類法結構太簡單，只能分大類。而鏡湖圖書

⁵ Cataloging and Classification for Library Technicians [EB/OL]. 2014-07-25. http://library.umac.mo/html/services/catalog/cat_procedures_e.html.

館應該是預計主要的館藏以內地出版品為主，因而才選用中圖法。

編目員問卷中，只有1位使用 DDC，其他編目員皆使用 LCC，因此只統計關於 LCC 部分的掌握程度的平均值，平均值為2.8，屬於中等。對於 LCC 使用上的意見整理如下：

- (1) 相近主題及交叉主題都難以分類，兩種主題都可以分的時候，難以決定應該選擇哪個範疇；(3 位)
- (2) 相同主題於分類法中可能存在幾處，加上現在的資源主題多樣化新的主題層出不窮，需按前後，因果，對立等原則決定所屬分類號；另外，文學類作品作者的年代、姓名等因資料不詳或各地所用語種不同而難以界定；
- (3) 分類表的說明不夠清晰，令不同的人可能有不同的理解；
- (4) 分類法龐大，未能深入熟悉或記憶整套分類法的知識體系；
- (5) LCC有多種複分表，有內複分表，外複分表及館內自訂複分表，容易混淆，難以掌握；(2 位)
- (6) 某些部分不適用於分類中文圖書，例如中醫學分類。(2 位) 使用 DDC 的編目員認為使用 DDC 的圖書館不多，較難直接抄錄資料，需要花時間給分類號，加上館藏多集中某類型圖書，致經常發生重號。

(4) 排架法

索書號一般由分類號及書次號組成，澳門受國外及香港圖書館影響，一般使用著者號作排架。著者號需要通過一定的著者號碼表獲得。國外常用的著者號碼是克特表，因此著者號又稱為克特號。克特表原由大寫字母加上兩個阿拉伯數字組成，後由桑本土 (Kate E. Sanborn) 所擴充，以供館藏量較大館使用。著者號取自主要款目的第一個字母，再上加上從克特表中檢取到的一串數位就構成了著者號。當不同文獻具有相同的索取號時，為了保證索取號的唯一性，需要在克特後加區分，複本和不同版本的文獻需要加複本號以及出版年等資訊進行區分⁶。澳門高校圖書館的書次號基上都使用著者號，但每個館都稍有不同。

⁶ 賀燕，圖書館館藏組織與管理研究[M]，北京：國家圖書館出版社，2009。

澳大的著者號若主要款目的第一個字是中文字則按Wade-Giles System（即韋傑士羅馬拼音、或韋士拼音）轉換成英文字母，再取前三個英文字母，其他語言如日文、韓文或俄文等小語種一般採用羅馬拼音，但這些羅馬拼音主要還是參考抄錄資料，圖書館本身並沒有相關的羅馬化規定，本身為英文則直接使用前三個字元（包括符號或數位）⁷，不同的責任者可以使用相同的著者號，然後加上出版年，再接個別情況增加冊次、複本數等。好處是節省編目的時間，編目員毋須特地檢查該著者號是否重複，且不會遇到著者號太長的情況。壞處是在同一分類號下的同一責任者的出版物在排架時可能會分開。

科大、城大與理工的著者號取號方法都大致相同，皆由英文字母（第1個）及數位組成，中文責任者取號時會使用中文拼音轉換成字母，然後再根據Cutter表轉換，不同的責任者要有獨立的著者號，不同責任者在同一分類號下不能使用相同的著者號，從而可以確保相同責任者的出版物在排架時可以排在一起。缺點是編目員在編目時需要注意該著者號有否重號，且在較大的分類號之下，會出現著者號碼較長的情況。

旅院的著者號與澳大的取號方式較為相似，不同的是其中文責任者並沒有使用羅馬拼音轉換而是使用漢語拼音，然後再加上出版年。鏡湖與旅院一樣，只是沒有出版年。

管院的排架號分為英文及中文兩種情況，英文會直接取主要款目的第一個詞（虛詞除外），最多三個字母，中文會使用“首尾五筆著者號取碼規則”，因此中文書的話排架號會是四位元數位，與英文不同。取號規則主要根據中文圖書分類法後的附錄部分的“首尾五筆著者號取碼規則”⁸。對於重號的情況，編目員表示只有文學類下比較容易出現重號的情況，不過也是有可能是因為館藏量沒有大到會出現重號的情況。

⁷ Classification Manual[EB/OL], 2014-08-25, http://library.umac.mo/html/services/catalog/cat_procedures_e.html.

⁸ 《中文圖書分類法》（2007年版）類表編[EB/OL], 2014-09-25. http://catweb.ncl.edu.tw/portal_e3_cnt_page.php?button_num=e3&folder_id=183&cnt_id=535&sn_judge=1.

(5) 主題詞表

在主題詞表的選用方面，主要的考慮還是在配合分類法上，使用DDC及LCC的直接選用LCSH；選用中文法的就使用中文主題詞表；鏡湖所使用的主題詞不能確定，部分書目資料有主題詞，英文的是LCSH，中文有中文主題詞，但未能確定所使用的中文主題詞是哪一種，部分沒有主題詞的書目資料會有一項“科目”的分配，“科目”是按主題所分，但如何介定“科目”的內容亦無從分辨。除了配合分類法外，還有選擇“配合趨勢”、“配合抄錄資料”及“圖書館政策”的。

編目員問卷中關於主題詞表的掌握程度統計比照分類法只統計LCSH部分，主題詞表的平均值為2.7，與分類法相若，編目員對於LCSH的意見有：

- (1) 主題類別的屬性(x及v)難以掌握；(2位)
- (2) 主題詞翻譯；(2位)
- (3) 主題規範檔控制；
- (4) 過於龐大；
- (5) 對於該學科認識不足時，主題詞難定；
- (6) 如中醫學一類的牽涉到中西方認知概念不同的主題詞難以確定；(2位)
- (7) 是否要加年份、國家等主題部分以細分主題範圍；(2位)
- (8) 詞彙的多義性難以掌控；(2位)
- (9) LCSH在各部分主題搭配上的規則限制較多，要花費較多時間查閱組配規則，另外主題詞表會不時更新，更牽涉到規範檔的維護；
- (10) 對編目員的英語程度要求較高，對於詞義相近的詞彙，難以分辨其語義上的不同。

亦有1位編目員認為LCC網頁版可以查閱分類號對應的主題詞有哪些，因此主題詞部分並沒有太困難的地方。此外，管院填寫的問卷中，對於中文主題詞表難用的地方在於其並沒有與分類法配合，在已經確定分類號的情況下不能找到相關的主題詞，所有的主題詞都是以筆劃排列。

(6) WebPAC

目前只有保安高校及中西創新學院兩所圖書館沒有WebPAC供讀者查詢館藏，為了最大程度的方便讀者，筆者認為開放WebPAC，讓讀者知悉圖書館擁有的資源是必要的。而WebPAC的檢索功能基本上都是由自動化系統所提供的，在易用程度上，筆者認為 Millennium 及 TOTALS II 的易用程度比較高，接下來是SLS，OpenBiblio 只有比較簡單的選項。除了OpenBiblio只有題名、作者、主題三個簡單的選項之外，其他的系統都有提供進階檢索功能。在檢索的性能上，也是跟系統功能有關，TOTALS II 及SLS只能接受繁體中文作為檢索詞。

3.1.3 圖書館的人員配置

(1) 各館編目員人數及專業

表3-5 編目員數量及學歷背景

圖書館	聘任方式 (單位：人)		學歷 (單位：人)		具有圖書館學 或相關專業
	全職	兼職/兼任	碩士	學士	
澳門大學 圖書館	14	1	5	10	14
澳門科技 大學 圖書館	4	4	1	7	6
澳門城市 大學 圖書館	2	0	0	2	2
澳門旅遊 學院 圖書館	2	0	0	2	2
澳門管理 學院 圖書館	0	1	0	1	1
總數	22	6	6	22	25

根據上表，大館相應擁有較多的編目員數量，在學歷程度上，全部的編目員都至少具有學士學位的學歷，也由於編目範疇的專業性，大部分的編目員都具有圖書館學或相關學科的專業背景，對於圖書館管理人員來說，都比較傾向於聘用具有專業學科背景的人員擔任編目工作。

根據回收的22份編目員部分問卷中，具有學士學位的有18位，碩士4位，碩士以上1位；具有圖書館學或相關專業的本科學科背景的17位中，3個在澳門修讀，1個在香港，6個在內地，8個在台灣；共有4個具有圖書館學或相關專業的碩士學科背景，2個在澳門修讀，2個在內地修讀。在編目員的年資統計上，7個為3年或以下，12個為4-9年，3個為10年以上。可以看出，澳門高校圖書館的編目人員基本上都是具有專業學科背景的專業人士，主要在台灣或內地修讀，由於台灣及內地的設置課程有一定不同，例如兩地著重介紹的分類法及主題詞就存在不一致的地方，造成了澳門的人才背景的多樣性。具有4-9年經驗的編目員就佔了52%，說明澳門的編目員都是資歷較淺的編目員。在“您目前的專業知識足以應付編目工作中遇到的所有情況”一題的程度選擇題中，總平均值為3分。總的來說，澳門高校圖書館的編目員都屬於較年青的館員。

(2) 編目定量管理

在定量管理的規定上，只有澳大及科大有規定，其中澳大的定量設置方式為35冊/天，其計量方式是以“冊”計算，應該是考慮到編目員除了普通書以外，也有可能需要對多媒體資源、古籍等其他類型進行編目，像普通書及多媒體資源在編目所需的時間上就有相當大的不同，“35冊/天”更多是一個平均數的概念。

科大為了減少積壓，增加效率，在數量的計量上設置得比較詳細：抄編為44種/天，原編為28種/天，Remote為200種/天。Remote是指單單利用Z39.50從其他圖書館進行下載編目資料的工作，早期這部分工作內容也是由編目員進行，下載完了再直接進入編目程式，但後期為了減少積壓，把這部分內容由專人負責，同時也可以把有資料及沒有資料的館藏進行分流。對於有編目資料的館藏，數量是44種/天；需要原始編目的數量是28種/天。

其他館的進書量比較小，而且小館的館員在分工上並沒有這麼細，並沒有實施定量管理。

4. 澳門地區高校圖書館編目的現狀

4.1 調查結果分析

4.1.1 編目員培訓

只有澳大及科大有進行過編目員的培訓，主要還是以入職培訓為主要的培訓形式。主要是根據新入職人員的經驗來決定培訓的內容，澳大的情況只是介紹一下澳大的一些館內的做法就可以了，因為通常澳大的新入職人員都是有經驗的，而科大新入職的編目員則以無經驗為主，因此科大的入職培訓會比較詳細，會由組長先介紹編目的基本知識，進入工作後再由較為資深的編目員帶領。科大也曾舉辦過與RDA相關的講座，讓編目員瞭解最新的編目規則。

而在編目員問卷中“澳門舉辦足夠的編目課程讓編目員不斷地提高專業知識”一題上，平均得分為2，大部分編目員都認澳門舉辦的編目課程不足，據筆者所知，澳門暫時只有圖協與澳大有定期舉辦圖書館實務課程，包括“圖書分類及主題”、“美國國會圖書館分類法”、“英美編目規則與MARC21”、“圖書資源採購實務”、“圖書館自動化系統如何應用在閱讀推廣服務”，不定期的有聯合內地高校舉辦的學士學位或碩士學位課程。因而，在“您工作的單位或政府需要提供更多的編目課程”一題的平均值為3，原因可能是即便認為課程不夠，但較多編目員已經認為自己的編目知識可以應付一般的編目工作了，對於增加編目課程的需求不高。

在“您認為澳門地區應增加哪些範疇的編目相關培訓”一題中，編目員的意見整理如下：

- (1) RDA / 新編目規則（10位元）；
- (2) 資訊組織；
- (3) 分類法（3位）；
- (4) 多媒體資源或檔案的編目；

- (5) MARC21 (2位)；
- (6) 主題詞表 (2位)；

“採取何種方式？”一題中，編目員有提及下列的培訓方式：

- (1) 在職培訓；
- (2) 工作坊；
- (3) 講座；
- (4) 學術會議；
- (5) 開班授課；
- (6) 開辦學位課程。

可見RDA是編目員最為關注的範疇，現時新的編目規則正在實施，掌握新的編目規則是編目員最逼切的課題。在採取的培訓方式方面，編目員都比較希望是採取短期培訓的形式。

4.1.2 規範檔

由於維護規範檔是一項非常費時的工作，為了節省人力，只有澳大及科大兩個館有設置規範檔，包括名稱規範檔及主題規範檔。名稱規範檔的部分兩個館的情況差不多。澳大自1999年起中文館藏會有據LCSH翻譯之中文主題詞（部分會有葡文主題詞），科大也有像澳大一樣會參照LCSH翻譯中文主題詞（但沒有葡文），常常會有不同的中文翻譯的情況，問卷對於規範檔而設的問題較為簡單，未能對詳細情況作出分析，但根據WebPAC觀察，澳大的主題詞之表述較科大穩定，基本上相同的英文主題詞只有一種的中文翻譯方式，可見其受控程度較高。據科大的訪談資料得悉，早期為了統一相同的LCSH的中文翻譯，是有針對一些比較混亂的翻譯情況成立規範檔，但是現在為了節省人力資源，其實已經沒有再建立新的主題規範檔了。

在編目員調查問卷中，編目員對於規範檔設立及維護的平均值為2.4，其中有8位編目員的工作並不涉及規範檔的內容，約佔35%，應是沒有涉及規範檔的編目員對於規範檔的知識比較不足影響了整體平均值。在設立及維護規範檔方面，編目員較為關注人名規範檔，他們認為比較困難的地方有：

- (1) 日韓的人名資料（主要指羅馬拼音）比較難找（6位）；
- (2) 館內比較明確規定了日韓作者需要做規範檔，而其他國別作者準則不同，難以判斷是否需要建立規範檔；
- (3) 機構可以隨時改名及公司結構，若為外地機構追查較難，導致規範檔的維護困難；
- (4) 中國人名容易重名，給維護帶來很大困難。

編目員提到的第（1）點，主要由於澳門高校圖書館以參考國外的編目方式為主，而國外的圖書館又以英語語系較多，這些館都比較習慣於使用羅馬拼音的形式表達所有國家的責任者，羅馬拼音並非是一種標準化的轉換方式，造成責任者名稱不同的呈現方式，當沒有統一標準而又是編目員不熟悉的語種時，就難以維持羅馬化形式的統一性。隨著中文拼音在國際上的普及，國外的圖書館都直接使用中文拼音，使漢語的“羅馬化”一致，就比較不會出現像日韓俄羅斯等語言的問題。

編目員提到的第（2）點為圖書館政策以外的其他國家責任者是否需要建立規範檔，這是由於規範檔只要建立以後，都要花時間去維護，如果隨便增加會使以後花費在維護規範檔的時間、精力等成本的上升。

編目員提到的第（3）點，因為機構名稱的更改、機構的重組等原因造成的名稱不同，編目員確實需要花費很多的時間在查找資料上，隨著時間的推移，規範檔數量的不斷增加，花費在維護規範檔的時間也越來越多，因此，為了維持效率，圖書館就比較傾向於簡單處理規範檔的部分。另外，對於一些機構著錄形式，不同的編目員可能就有不同的著錄方式（也有可能是不同圖書館的著錄方式，因抄錄資料來源不一導致著錄方式的不同），如中華人民共和國國家統計局，可能就會出現“中國 .ib 統計局”、“中國 .ib 國家統計局”、“統計局（中國）”、“國家統計局（中國）”等幾種著錄方式，也會造成規範檔建立及維護的困難。不同國家、地方的政府結構的不同，若編目員對於該國家/地方的政治背景不熟，也會造成理解上的困難，從而難以決定著錄的方式。

關於中國人名容易重名的部分，主要是中國人數量多的緣故，對於一些較常見的名字重複的情況嚴重，主要以生卒年區分，但是除非是編目資源上直接列明，不然比較難找，也有利用學科範疇區分的，但要做得很精確，就必須花費大量的時間。而澳大及科大都比較傾向於只利用生卒年來分辨不同的責任者，如果沒有找到相關資訊的就直接不寫，基本上不使用以學科範疇分辨責任者。

4.1.3 分類編目指引

澳大、科大及旅院都有分類及編目的指引。由於澳大圖書館規模最大，因而分編指引較為詳細，除了分開的分類手冊（除了分類選號原則外，尚有澳門歷史（DS796.M3）及部分法律（K類）的分類表）及編目手冊外，還有地區複分表。

筆者大概比較過兩所圖書館的編目手冊，主要是按照館內情況而制定的。科大的編目手冊比較像是一本給編目初學者使用的說明手冊，基本上按照 MARC21 的欄位排列，在解釋欄位的同時，可能夾雜一些館內的著錄規定，這樣編寫的原因主要是由於科大的編目員相較之下經驗較淺，且人員流動較快，最基本的編目介紹會較為適合。

而澳大的編目員一般是較有經驗的編目員，基本的編目知識都很熟悉了，因此澳大的編目手冊大部分都是館內的著錄規定，主要功能是統一各編目員的著錄方式，如果是可以透過查編目規則或 MARC 格式的，就不會於手冊中注明。

在編目員問卷中，編目員認為圖書館有否提供足夠的工作指引指導編目工作一題的平均值為 3.3，除了 3 位編目員並沒有寫“您認為分編手冊是否必要”一題外，其他 20 位編目員都一致認同分編手冊是必要的。在“設定的編目手冊需要具備哪些內容”一題的意見統整如下：

- (1) 在編制時切忌將不必要的東西，如教科書或編目規則內已有的規定/通則加進去，以造成查找的困難；
- (2) 編目手冊需具備著錄、分類標引、規範控制等內容；
- (3) MARC 欄位（8 位）；

- (4) 編目規則⁹ (8 位)；
- (5) 提供各種類型資源的著錄指引供館員參考 (3 位)。

其中有 4 位編目員有提及分編規則必須要定期更新，有 3 位編目員認為在編制手冊時例子是必要的。

從上述編目員的意見中可以看出，編制手冊時有 3 種方式，第 1 種是按 MARC 欄位排列，在解釋著錄方式時按需要加插編目規則（包括通則及館內制定的規則），最好有例子說明。第 2 種是按編目資源類型編制，如連續性出版物會用到的 MARC 格式、編目規則及例子。第 3 種為只編制館內的著錄規則。

4.1.4 編目模式

由於 Millennium 都有內置的比較方便的抄錄編目資料的設置，像澳大及科大都有設定一些較常用的抄錄來源，基本上有 LC、OCLC、HKALL 等較常用的館作為抄編來源，基本上可以涵蓋大部分的館藏。而像科大有特別與 CALIS 簽定協議，直接抄編其編目資料，其中包括簡體書及日文書的編目資料，由於 CALIS 有做 MARC21 的轉換，可以直接抄錄，但是分類法及主題詞還是以中圖法分類，必須再以 LCC 及 LCSH 重新作分類。科大還有針對台灣書的編目而加入 NBINET 的書目資料庫。

使用連線合作編目模式進行編目，主要是為了加速編目的速度，減少原編的比例，在原編比例的統計上，只做了一個大略的統計（因為編目資源的類型、出版地等的不同會造成原編比例的不同，而編目員有可能接觸到好幾重不同的類型，編目員按平均填寫，此平均值僅供參考），平均值為 3.1，約有 41-60% 的編目資源可以抄編。在原編¹⁰ 比例較高的資源中，編目員認為是：

⁹ 整理成“編目規則”中的包括有基本的編目規則規定、各館的特殊規定（與傳統編目規則的規定不一致）以及編目規則通則以外未有提及的編目規則。

¹⁰ 根據編目員問卷中的第三部分第 2 題的答案中可以看出，編目員認為“可以抄編”的定義是必須連同分類號及主題詞都可以抄到的情況，如果是只有描述性編目的抄編資料仍視為原編資料。

- (1) 簡體書的原編比較高，因為其他圖書館較少購買簡體書（5位）；
- (2) 台灣書的原編比例高是因為太新（5位）；
- (3) 多媒體資源（2位元）；
- (4) 出版社、個人、社團等出版者若屬於不出名或不常見的出版者時，收藏館較少引致的原編比例高；
- (5) 學位論文；
- (6) 國際機構出版，因為出版較新，其他館未必來得及做好編目資料以供抄編；
- (7) 特藏；
- (8) 網絡資源；
- (9) 澳門出版物，其他地區的圖書館不會專門收藏澳門出版物，導致原編比例高（3位）；
- (10) 購置的館藏太新，其他館還沒有來得及編目（3位）；

筆者認為致使需要原編的原因主要是：一是其他館（尤其是使用與本館相同分類法及編目規則圖書館）並沒有或較少會收藏的資源，包括各種特藏，如澳門資料、學位論文等；二是館藏資源的出版年太新，以致其他圖書館還未有編目資料。

在處理這些需要原編的資料時，會採取的方式有：

- (1) 將原編的書進行學科上的簡單分類，提高分類標引速度（3位元）；
- (2) 抄編主題相似的編目資料/自己分類（10位）；
- (3) 交由負責分類同事處理（3位）；
- (4) 先擱置；
- (5) 按館內分編工作指引。

上述的第（1）點及第（3）點屬於圖書館針對原編資源的處理方式，第（1）點為科大的處理方式，在 Remote 抄編的那一步就把需要原編的資料分流出來，再進行簡單的學科分類，使分類標引速度增加；而澳大及科大都有專門負責原編的編目員，可以減少各個編目員花費在原編的時間以增加編目效率。

第(5)點提到的館內分編指引主要是針對一些特藏的部分而言的，為了精簡編目特藏的時間，而這些特藏又沒有必要使用跟其他館藏相同的分類法時，就會特別設置一套比較簡單排架號。

4.1.5 對RDA的認知

對於編目界來說，最受關注的熱點絕對是新的編目規則——RDA無疑，LC已在2014年3月31日起全面使用RDA進行編目，表示說圖書館在抄編時將會越來越常抄到抄錄到使用RDA編目的編目資料，圖書館必須決定自身對於RDA的態度，即使還沒有確定長期的計畫，也必須制定當抄編到RDA資料時的政策。

根據回收到的圖書館問卷，澳大現時是同時使用AACR2及RDA，視乎抄編到的數據而定。暫時來說只是制定出一份RDA的簡單指引，長遠來說打算把新編目資源實施RDA編目。科大現時亦是同時使用AACR2及RDA的情況，視乎抄編到的資料而定，對於長遠來說是否全面使用RDA則持觀望狀態，視乎鄰近地區圖書館而定。旅院現在還是只在使用AACR2，亦未有確切計畫未來是否實施RDA。城大及管院都表示暫時不考慮使用RDA。

編目員問卷中，在對於RDA的認識一題的調查中，平均分數只有2，表示大部分的編目員對於RDA不太瞭解。在“您認為澳門的圖書館應否轉換使用RDA？如是，該根據甚麼進度來實施？”一題中，有14位明確表示應該要使用RDA編目，有2位認為不應轉換，有4位留空此題，餘下的3位沒有明確回答應否轉換RDA，認為應先密切留意鄰近地區情況再決定。大部分編目員都認為使用RDA是趨勢，應密切留意鄰近地區（主要指香港）轉換RDA的情況，並且都有提及編目員的RDA培訓。反對轉換RDA編目的編目員認為重新學習新的編目規則會花費較多的時間成本及造成編目品質的下降。

4.2 澳門高校圖書館編目實踐的問題

4.2.1 圖書館間習慣各自為政的管理模式

長期以來，澳門的圖書館事業未受到社會大眾及領導部門的重視，而且受自我為中心的思想影響，使澳門的圖書館事業發展緩慢，各館各自為政，對這類活動的積極性不高是主因之一。這些情況在小館尤其明顯，有些是學校，有些算是政府部門的一部分，而母體機構普遍對圖書館的重視度不高，圖書館負責人的主事權不大，在未有母體機構的授權之下，很多時都不能就圖書館相關事務作出決定。本次調查中就有兩所圖書館因為學院未有授權的情況不能提供資料。

4.2.2 澳門圖書館的實際情況不利於共用

首先是各館的資金來源不一，公立學校包括澳大、理工及旅院屬於社會文化司監管，保安高校則由保安司長所監管，其他私立學校由校董會所監管，各高校財政獨立，令圖書館的管理及經費都是來自不同的單位，造成資源不均衡。私立學校要看學校規模及對圖書館的重視程度而定，如科大的規模與管院就差距較大，以致科大每年經費有1,500萬，而管院則只有10萬。一般來說，公立學校的資金會比較充足，但同時又會受政府程式所限制，自由度不高。要維持長久而穩定的共用關係，必須要有一定的對等性來支持，大館與小館的資源相差度太大，造成了共用的阻礙。

各館的資金不同，館藏規模不同，主要收藏類型不同，以致所使用的自動化系統、分類法及主題詞都不一致。對小館來說，因為經濟效益的緣故，使用SLS會比Millennium好，而SLS的功能已經足以滿足小館的需要，館藏量不多所以使用中文法或DC這類規模較小的分類法已足夠，而且中文法完全免費，中圖法通常使用印刷版，所需經費較低，就沒有必要每年購買LCC了。編目共用最主要就是抄編分類號及主題詞，如果分類法及主題詞不一致就基本上不會考慮抄錄該圖書館的書目資料了。

即使使用的編目標準都一致，館藏規模的不同亦會導致大館不會考慮抄錄小館的資料，小館收藏的資源少，導致大館抄錄到的比例很少，就筆者觀察，澳大的抄錄資料來源會以香港的大學圖書館、OCLC、LC這些更大型的圖書館，而科大除了上述圖書館外，亦會抄錄澳大的書目資料。

4.2.3 編目員資歷較淺

澳門地區的高校圖書館管理人員一般都認為編目是一項專業度高的崗位，因此都會優先選擇具有本專業學科背景的人擔任，由於大部分的編目員都較為年輕，缺乏經驗，且澳門地區沒有針對本地區情況而設的專業學位課程，像科大這種流動性較高的圖書館，需要花費較多的精力在培訓新編目員上，這也是科大編目工作中遇到的困境之一¹¹。此外，澳門地區缺乏編目相關的專業課程培訓，亦導致編目員沒有持續進修的機會，很多時都只採用邊做邊學的模式，透過抄錄其他館的資料觀察其他館的做法，或自行參閱相關的指引以及同事間的討論，吸收編目範疇的前沿知識。

澳門地區高等學校圖書館內的編目人員雖然大部分都有相關的專業背景，但是一般資歷較淺，在實際操作時會遇到各種難以處理的情況，就會有增強專業知識的需求，且。在職。

4.2.4 原編比例較高

澳門地區一向都是中西文化交匯的地方，因此所收藏的館藏資源的出版地區較為多樣，西方國家（主要是英美）、香港、內地、台灣的出版品都有收藏，各館都面臨原編比例較高的問題。澳大及科大都使用LCC，英文館藏的原編比例非常低，但中文館藏都需要編目員自行進行分類，科大的簡體出版品較多，因此有特地與CALIS進行Z39.50的連結，至少可以節省描述性編目的人力。幸而現在國外圖書館對中文館藏的日漸重視，原編比例高的情況有逐漸

¹¹ 王璐，蘇翠茵，澳門科技大學圖書館編目工作的困境與出路[A]，見：發展中的澳科大圖書館之強館策略研究——澳門科技大學圖書館2012年學術研討會文集[M]，澳門：澳門科技大學，2013：60-68。

減緩的趨勢。而在編目員問卷中，有編目員認為原編比例最高的出版物就是澳門資料。澳門地區的出版物主要還是只在澳門地區流通，也只能在地區範圍內共用編目資源，在這個情況下，大館應該比小館承擔更多的原編工作。

4.2.5 LCC在應用上的困難

以館藏量計算，澳門地區的總館藏量的八成都是使用LCC進行分類的，因此LCC的使用情況最大程度上反映了編目工作中的難易程度，在分類法的分析部分只討論LCC的使用情況。

(1) LCC不適應中文資源的分類

LCC分類體系的設計並非遵循學科發展的科學順序，本來就是根據LC的藏書而請各個學科的專家分別設立，加上早期國會圖書館的收藏以美國文明為重心，歐洲文明也佔重要地位，亞非收藏不被重視，館藏量較少而使得分類法對分類中文圖書的不適應。雖然現時LC對於中文圖書的收藏（尤其以簡體中文出版品為主）明顯增加，但分類法的設定並非短時間內可以改善。LCC對於分類中文出版品的主要問題是中西方概念的不一致：中西方概念分歧較為嚴重的有兩種，一種是醫學，中醫的概念往往是較為抽象的概念，西方人難以理解，而且沒有標準的英文或拉丁名詞，無法統一，所以對中醫的分類就非常困難。若圖書館的中醫類收藏少問題還不大，可以直接給大的分類號，澳大及科大兩間大學都致力發展中醫藥研究的情況下，圖書館必須增加相關主題的館藏，如何正確（或至少統一）分類號就成為圖書館必須解決的問題之一。還有一種就是法律，國內的法律體系與英美不同，而中國法律類的分類號在設立之初很大程度上就直接沿用國外的法律框架，使得在法律分類上有不恰當的地方。如在英美法系裡婚姻與繼承法是分開的法律，因而有KNQ540（家庭法）及KNQ542（婚姻法），而在中國法律體系中，《中華人民共和國婚姻法》的總則第一條即說明：“本法是婚姻家庭關係的基本準則。”是涵蓋婚姻及家庭關係的法律，在類號選擇上就給編目員帶來了困惑。

(2) 過於龐大，難以掌握

分類法的體系龐大，類目分得極細，可以表示很小的主題，另外再加上各種不同的附表及複分方式，使分類法缺乏易用性。如其中的地理複分表，與其他分類表的地理表不同，它不是以一個地區以一個固定的號碼，如DC裡英國永遠是42，LCC的地理複分兩種情況都有，在某些類號下會規定某個地區的複分是甚麼，在另一些類號下只注明“按國家，A-Z”、“按州別，A-Z”等，基本按照克特表取號，但有時其他圖書館可能會有館內的規定，以致本館抄錄資料時，因編目員對分類表不熟悉所造成同一地區的複分不一致，就會造成館內編目資料混亂。在這種情況下，編目員在給分類號的時候先要確定該類號是屬於哪一種情況，如果是LCC已經直接規定了該地區的複分號就必須跟LCC的複分，若是為自行按照克特號取號的情況下，如果館內有設置地區複分表就要跟館內的複分表，若館內沒有特別規定，就要查該類號下是否有同一地區的書目資料，有就必須要沿用，沒有才可以自行取號。

上述的地理複分的情況在很多類號中都有使用到，為了避免這類複分不一致的情況，澳大與科大都有相關的規定，主要都是規限自行取號的複分表。科大只限定了一些常用地區的複分，包括中國是“C5”，香港是“H7”，澳門是“M3”，規定的地區不多，因此也有出現館內對於“廣州”的複分有“C3”、“G8”的情況。澳大的制定的地區複分表就較為詳細，更好地避免了同地區取號不一致的情況。

(3) 某些類號過於簡單

LCC是根據一個具體館的特殊情況編制起來的分類表，所有的類目都是根據實際館藏設立的，貫徹“文獻保證”原則，因此所立類目都是實際有書的，書多類就分得細，少就分得略¹²。那LCC在其他圖書館使用時，就會出現因為館藏收藏重點的不一致所造成某些類號過於簡單的情況。如澳門地區的高校館以澳門地區文獻為收藏重點，科大有酒店與旅遊管理學院、中醫藥學院的設置，所以圖

¹² 劉國鈞，現代西方主要圖書分類法評述[M]，長春：吉林人民出版社，1980。

書館的收藏較多的酒店、旅遊以及中醫類的館藏，這類館藏可能並非LC的收藏重點，就導致這些類號過於簡單的情況。

澳大的特色館藏之一是澳門文獻，關於澳門資料的類號（LCC習慣把某地區的基本狀況、遊記、文化、歷史等都分在歷史類，此處的澳門資料類號指“DS796”類號下的澳門地區）早期的設置等級比較簡單，因此澳大有特別針對該類號自設分類表，主要參考香港的歷史類號設置，規定編目員在分類澳門歷史相關的館藏時直接根據館內的分類表分類。現時澳門地區DS796下的分類的詳簡度已與香港一致，但為了統一，所以澳大依舊沿用本來的分類表。

由於製作這類分類表比較費時費力，科大在實際分類時採取的分類原則還是以LCC為主，像旅遊一類的書還是直接分到大類下，當遇到像中醫一類的館藏分類時，就採取了比較折衷的方法，只使用LCC網頁版的“注解”功能在相關分類號下加注分類說明，一定程度上統一分類號的同時，也避免了重新自製分類表所需要花費的時間。

(4) 自製分類表的問題

澳大在分類上有幾個情況並不跟LCC的分類法，而是另外使用專門的分類表作分類：

1.5 分類表之指定使用：

1.5.1 澳門資料按 *Table for History of Macau DS 796 M3+* 表分類：

1.5.2 內容為電影視聽資料按 *PN Films Sub-Schedule*表分類：

1.5.3 法律資料：

1.5.3.1. 以下全用K表：

* 羅馬法系及德國法系之國家（除歐洲前共產國家外）：

* 澳門：分類碼最前端之“K”以“K M3”代替：

1.5.3.2. 歐盟國家用*K-Genaral Law: Classification for European Union (Former Economic Community Countries)* 表：

5

Last Update: 27 April 2009

圖5-2 澳大分類表之指定使用¹³

¹³ Classification Manual[EB/OL]. /2014-09-30. http://library.umac.mo/html/services/catalog/internal_cat/Classification_manual.pdf.

除了澳門歷史這一類號之外，澳大尚設置了電影類的分類表及法律類的分類表。電影的類號本來就可以選擇是按電影名稱或者主題分類，按主題分類的話 LCC 本來就容許各個圖書館自行制定電影所表達的主題，而澳門資料的分類表與 LCC 的基本一致。主要的問題在於 K 類，歐盟國家的法律並沒有使用 LCC 的分類號，而是重新分到大類的 K，其分類表是自行訂制，從其分類表中未能看出其規律，因為與 LCC 的結構不同。關於澳門法律，則基本上是先按法規內容以 K 分類，然後再加“M3”作區別，如 K1005 為商法的類號，澳門商法的分類號為“K M3 1005”，而並非使用 LCC 中的澳門法律 KPF。

澳大作為澳門地區最大的高校圖書館，是地區內其他館的抄編來源之一，特別是澳門資料的編目上，但是澳大關於澳門資料的分類都設定了專門的分類號，會造成其他館缺少了抄編的來源，太多的館內規定也會不利於資源分享。

4.2.6 主題詞難以掌握

雖然 LCSH 可以與 LCC 直接配搭使用，澳大及科大都是使用 LCC 網頁版，網頁版可以直接查到該類號下可以使用的主題詞，所列出的主題詞主要是參考性質，而且是與類號關聯性非常大的主題詞，可以供編目員參考。即使如此，LCSH 還是一個非常龐大且難以掌握的主題詞表。通常一條主題詞包括一條主標題，再根據情況加不同的複分，以組合成符合描述該館藏主題的完整的主題詞。

LCSH 主要是英語來表述主題，對詞義的理解很大程度上是依靠編目員的語言能力，很多詞彙對於非英語背景的人來說是同義詞，並不一定可以分辨其中的分別。由於歷史原因，中文翻譯就更難了，像澳大會比較注意統一翻譯的問題，至少在 WebPAC 上並沒有發現明顯的翻譯不一致的情況，科大則比較沒有這樣的條件，就使得中文翻譯的部分非常混亂的情況。

LCSH 的複分按其性質區分為 4 種：內容複分 (topical subdivision)、地區複分 (geographic subdivision)、年代複分 (chronological subdivision) 以及形式複分 (form subdivision) 四

種。這些複分所使用的 MARC 代號有所不同，內容複分是 x，地區複分是 z，形式複分是 v¹⁴。這麼多不同的複分首先會使得組配上的困難，編目員有時會難以決定是否需要另外組配複分以縮窄主題範圍，還要注意組配規則，LCSH 在每一個主題詞之下列出可以使用在此項主標題下的複分。

有些詞彙可以作為內容複分，也可以作為形式複分，也就造成了編目員說的難以分辨 x 還是 v 的問題，例如“Biography”，作為內容複分表示該館藏是研究傳記的，作為形式複分表示該館藏就是一本傳記。

地區複分也是有一定的寫法的，如 Agriculture|zChina|zCanton (Kwangtung Province)，從大的寫到小的，若地區是該主題詞的第一個部分就要寫成 Canton (Kwangtung Province, China)，比較繁雜。而且地區的表達方式很容易會造成混亂的情況，以前地區的表達形式主要以羅馬拼音為主，像上述例子中的“Canton”及“Kwangtung”，而現更多的是使用中文拼音的“Guangzhou”及“Guangdong”，又或者是行政規劃的不同所導致的表述不一致，早期“Hong Kong”及“Macau”前不需要加“China”，在回歸後就都要加“China”了，表述的不一致就會使館內的資料混亂，也影響了規範檔的維護。澳大主要還是希望可以統一做法，因此編有目的地區複分表內也有特別注明主題詞的表述方式，主要還是以羅馬拼音表為主，這種做法就必須依靠編目抄錄書目資料後自行修改，增加了編目的時間。

筆者認為這種方式比較可取，有規定可以跟就表示說編目員不會面臨兩難的情況，避免了在編目時如遇到館內資料本來就存在多種表述情況時，必須決定要選哪一種表述方式，而且如果要統一表述方式時，必須回溯性的修改多個書目資料的情況。本來這一類的主題詞應該是靠建立主題規範檔來統一，但限於人力，圖書館還是制定館內的相關政策以統一編目資料會比較好，可以

¹⁴ 陳麥麟屏，林國強，美國國會圖書館與主題編目[M]，增訂二版，台北：三民書局股份有限公司，2001。

像澳大這樣自行制定表格，嚴格遵照，小館也可以考慮只建立較為簡單的規定，可以規定全部使用中文拼音，也是可以統一編目資料，但不建議按抄錄原則，抄到是甚麼樣的表述方式就用甚麼樣的表述方式。

4.2.7 規範控制過於簡單

現時只有澳大及科大有建立規範檔，包括名稱規範檔及主題規範檔。在美國（如LC），內地（如CALIS、國圖），台灣（如CNAD），香港（如HKCAN）都有規範檔的建設，除了LC及國圖外，其他的都是以合作的形式：CALIS本來就是合作形式的圖書館聯盟，CNAD是台灣中央圖書館和台灣大學圖書館聯合成立的，HKCAN是由香港嶺南大學和香港中文大學帶頭成立的，而澳門的圖書館共用項日本來就少，其中並沒有包括規範檔。由於兩個館各自為政，又沒有太多的人力資源可以花費在規範工作上，使得澳門地區正在進行的規範控制與其他地區相比過於簡單，規範控制工作的進行相對落後。兩個圖書館的規範資料都以簡單及實用為標準，就目前的規範檔設置來說，科大雖然從2011年12月才首次嘗試製作個人名稱規範檔，但是單以比較兩個圖書館的規範檔制定的政策來說，科大才剛起步反而可以制定出比較詳細的政策。兩個圖書館基本上都只使用1--及4--兩個著錄欄位元，根據MARC規定，100為常用名稱（如無常用名稱，一般著錄其原名），4--（See）主要著錄該作者的其他名稱形式，包括筆名、不同譯名、其他語種的名稱等。雖然有時應該要用5--（See Also）欄位，為了方便操作及節省辨別的時間，所以只使用4--。科大有直接規定編目員遇到以下情況需要建立名稱規範檔：

- (1) 具有較多館藏的責任者具有不同的筆名，又或者古人的字型大小；
- (2) 同時在出中文作品及外文作品時使用不同語種之名稱的；
- (3) 久居中國的外國人有固定使用的中文名；
- (4) 日、韓責任者需建立以1--著錄通用羅馬拼音及4--著錄漢字名或中文譯名；

(5) 有比較常見的中譯名的國外作者，如海明威、史諾一類¹⁵。

澳大圖書館基本上只規定了日本責任者需要建立規範檔，以及中文作品及英文作品使用不同的名稱的責任者，像這一類的責任者以香港學者為多，雖然1--欄位應該要使用該常用名稱，但為了方便操作，澳大會使用第一原則，根據館藏收錄第一本作品的語言來決定1--欄位，其他情況都基本上由編目員決定是否需要做規範檔。

就算是像科大這樣已經設有一定的規則的情況，但有很多情況沒有涵蓋，而澳大的標準則更為模糊，而且也沒有制定規範檔建立的大原則到底是以方便讀者為大前提還是以快速為大前提，因此編目員在編目時就會面臨選擇，並且在兩所圖書館都有對編目員的工作量進行定量管理的時候，也會造成編目員為了節省時間而選擇了從簡處理，而兩所圖書館都只使用1--及4--兩個欄位，都沒有使用可以作為描述簡介的欄位，未能快速且直接地提供參考資料予編目員，如有的話可說明分辨與澳門地區相關的人物或機構，增加辨認澳門資料的準確度及速度。還有就是在對同名但實際不同人的作者，兩所圖書館都基於人力資源的考慮，沒有特別規定，因此就造成了檢准率的降低。

4.2.8 RDA的實施態度不積極

澳門高校圖書館由於會抄編到RDA的資料，因此高校圖書館界還是會對RDA進行高度關注的，現今的階段還是持觀望態度，以抄錄為主。從編目員的調查問卷結果可以看出，大部分的編目員還是知道RDA是甚麼，對於使用RDA也是持有開放的態度。編目員對於RDA的瞭解不算高，主要還是本地的編目員比較缺乏積極性，而澳門地區也缺乏相關的課程培訓以供編目員學習，編目員若要學

¹⁵ 黃曉燕，黃曉莉，個人名稱權威檔製作——科大圖書館之初步嘗試[A]，見：發展中的澳科大圖書館之強館策略研究——澳門科技大學圖書館2012年學術研討會文集[M]，澳門：澳門科技大學，2013:69-91。

習這種新的編目規則，還是要以自我學習為主，而暫時也沒有看到圖書館對於編目員學習新規則的高度支援。

5. 澳門高等院校圖書館編目事業發展建議

5.1 制定圖書館法有助於圖書館事業的發展

如本文章節5.1中提及的高校圖書館的不受重視導致的圖書館發展的限制，筆者認為可以透過立法予以改善。早在19世紀下半期，許多國家為了促進圖書館的公共化，保證圖書館經費的固定來源，加強圖書館管理，都採取立法手段來促進國家的圖書館事業。不同國家設定的圖書館法的法律條文有所不同，但歐美等國的圖書館法的內容一般包括下方面：

- (1) 關於圖書館性質、地位和社會職能的規定；
- (2) 關於圖書館經費及其來源的規定；
- (3) 關於圖書館各項服務標準的規定；
- (4) 關於文獻資源建設與佈局的規定；
- (5) 關於圖書館各類人員編制與任職資格、素質的規定；
- (6) 關於圖書館機構和建築設備的規定；
- (7) 關於各類型圖書館發展和佈局的規定；
- (8) 關於圖書館業務技術標準的規定；
- (9) 關於圖書館事業管理體制的規定；
- (10) 關於館際協作與資源分享的規定¹⁶。

澳門法律中的圖書館法規，包括法令、行政法規、教育人員任用條例、大學法、出版法、法官通則、個人私隱法等，還有其他適用在澳門地區的國際條約，共有134條（含部分條文已廢止或取代），而澳門圖書館業務與組織之變更，必須經過法律程式才能合法地推行圖書館服務，如圖書館之開放時間、影印之收費、提升採購許可權、代表簽訂協定等均需通過刊登在政府公報後才能生效，形式僵化，因此在上述的134條法例之中，有98條都是關於中央

¹⁶ 吳慰慈，董焱，*圖書館學概論*[M]，北京：北京圖書館出版社，2002:176-180。

圖書館的條例，澳門大學有 11 條，亦只有澳門大學于其章程內簡單提及圖書館的功能¹⁷：

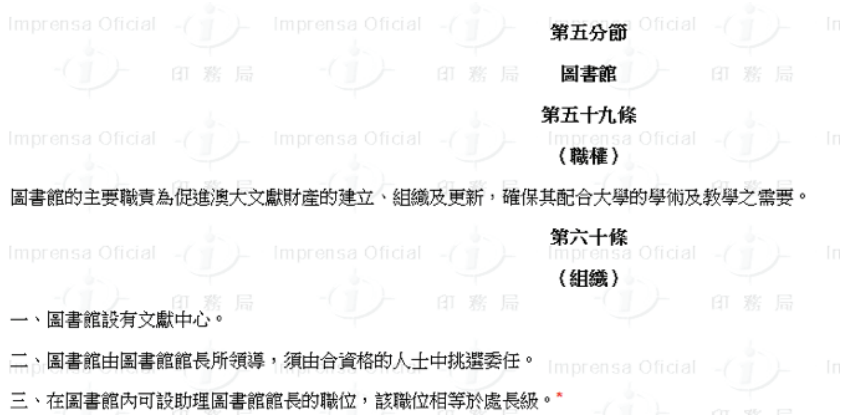


圖5-3 第470/99/M號訓令-核准《澳門大學章程》¹⁸

澳門缺乏對整個社會的圖書館法之研究與發展，是圖書館在澳門社會地位不高的根本原因。筆者認為前列的歐美圖書館法中所包含的內容都是在圖書館法中必須列明的，從法律制度入手，可以引起各機構對於圖書館的重視，有利於圖書館的穩定發展。鄰近地區的台灣就已制定了“大學圖書館及設立及營運基準”，已經基本包括上述羅列之內容，如規定圖書館必須要有三分之二的專業人員並列出專業人員之標準；大學需寬列圖書館經費，每年佔有一定的比例且不能包括建築費、學生公費和獎學金等；大學圖書館應提供的服務以及積極發展共建共用活動等¹⁹。澳門政府應積極著手制定圖書館法，歐美等發達國家、中國大陸以及台灣地區等已制定的圖書館法都是可作參考的。

¹⁷ 王國強，澳門圖書館相關的法律分析[A]，見：澳門圖書館暨資訊管理協會。兩岸三地圖書館法研究[M]，澳門：澳門圖書館暨資訊管理協會，2010:17-31。

¹⁸ 核准《澳門大學章程》[EB/OL]。2014-11-08。http://bo.io.gov.mo/bo/i/99/49/port470_cn.asp。

¹⁹ 大學圖書館設立及營運基準[EB/OL]，2014-11-08。http://www.lac.org.tw/law/documents/01/822711414571.pdf。

5.2 積極進行資源分享活動

雖然各澳門高校圖書館的實際情況都不同而導致了共用上的困難，但從1998年以來，澳門的圖書館界一直致力於這方面的研究，舉行過各種相關的會議，如中文文獻資源共建共用合作會議、兩岸四地圖書館館長高峰論壇等，而近幾年基於資源分享的合作也不斷增加。各個圖書館都較之前願意接受資源分享的合作方案，有政府的支持，圖協從中的聯繫，以及幾所大型圖書館的牽頭，澳門地區高校圖書館的資源分享工作正在起步。特別是澳大及科大都有積極與其他地區的圖書館進行合作，如科大是CALIS/CASHL澳門地區服務中心，因此可以向CALIS/CASHL提出文獻傳遞的要求，而且科大同時也接受其他高校向CALIS/CASHL提出文獻傳遞的要求，所需費用都是以專案形式向澳門基金會申請的經費來支持的，凡符合條件的研究者（研究生、博士生、教職員）都是免費的。科大正是想通過這種方式來培養澳門的合作共用意識，並逐步在獲取中認識到共用的重要性，使合作共用成為廣大用戶的呼聲，最終能在澳門高校之間有效的開展共用活動。2011年六所高校圖書館成功聯合採購了IGP Ebooks共4,000冊的電子書²⁰，就筆者所知，圖書館聯目合錄的工作也正在進行。在高教辦的倡議，圖協的協助下，九所澳門高校圖書館已就高校聯盟進行了聯席會議，商討合作進行共用活動的可行性²¹，可見澳門地區高校圖書館已經有資源分享的概念，也有合作的意願，加上政府、圖協、大型圖書館的共同努力，澳門地區的高校聯盟的資源分享合作將會越來越多。

5.3 舉辦講座或短期課程以提供不斷進修的機會

基於澳門的實際情況，筆者以為培訓以講座形式或短期課程形式比較適合，可以請研究相關範疇的學者到澳門，這種形式比較靈活，可以請研究某一領域的學者分享學科前沿的研究現狀，也可

²⁰ 許偉達，澳門高校圖書館資訊資源共建共用研究[A]，見：兩岸三地機構知識庫發展[M]，澳門：澳門圖書館暨資訊管理協會，2012：165-214。

²¹ 澳門高校共同推動圖書館資源分享[EB/OL]，2014-11-08，<http://www.gaes.gov.mo/news/53-2013-07-19-03-14-49>。

以邀請具有實務型的專家分享經驗，科大這幾年就有舉辦了好幾次的研討會，如2009年11月14日的“兩岸四地圖書館採購實務研討會”、2013年7月4日至5日舉行的“2013圖書館未來之研討會”以及同年12月12日的“圖書館參考諮詢服務研討會暨CASHL走入澳門”等，像“2013圖書館未來之研討會”中，就有涉及圖書館發展之戰略規劃、資源發現服務、下一代圖書館系統、資源描述、資源與服務之未來等5大類，15個演講報告²²，其中的“資源描述”部分就有RDA的介紹，對於澳門地區的編目員來說是一個很好的學習機會。

還有像LCC及LCSH這些比較龐大且詳細的分類體系，很多編目員提到的難以掌握問題還透過專業培訓來解決比較有效。對於初學者來說，澳大及圖協合辦的定期課程已經可以滿足這方面的需要，剩下的專業編目員可能還是依靠短期的專業課程較為適合，這些進修方式比較具有針對性，也方便編目員在職修讀。

5.4 在實際操作中針對LCC的使用進行適度的調整

其實分類及編目規則各地的圖書館都有使用通用規則的意識，有利於抄編。而LCC本身就是根據LC的實際館藏所發展而來的，其在分類中文圖書方面的不適用性是可預見的。但是LCC也是一種靈活的分類法，有專門的團隊在維護及更新，而更新頻率更是頻密且及時的，每個月都會有不同的更新。而現在LC收藏的中文圖書有明顯增加的現象，新出版的內地出版物基本上有60%都可以直接抄編，可以說，往後的LCC的修改將會考慮到中文圖書的情況，如澳門歷史的“DS796”也已經有所增加。如果現在設置了與LCC不同的分類表後，往後也將必須花費額外的人力及時間維護，而澳門圖書館的規模還不算大，這種不適度的影響其實並不算嚴重，可以設置內部的對照表，如科大在分中醫類圖書的這種方式，設定好某一類的中醫要對應的分類號後，統一分到那個號裡去就可以了，即

²² 澳門科技大學，大學成功舉辦“2013圖書館未來之發展”研討會[EB/OL]。
/2014-08-31.http://www.must.edu.mo/cn/news/6512-2013tushuguanweilaizhi-fazhan-c。

使往後有需要修改的地方，也只要統一把那個類號的中醫類書籍抽出來改掉就可以了，不容易造成遺漏。等到設置的較為全面時，再把這樣的表當成指引放在館內，方便讀者查找。

而主題詞始終是一種受控的詞表，所以專有名詞還是要有固定的表述方式比較好，主要是人名和地名的表述方式。這方面可以參照澳大的做法，當然也是可以跟館內用作主要抄錄源的圖書館的表述方式，需要改動的資料就會是最少的。

5.5 規範控制宜採取合作方式

規範檔的設置與維護本來就會花費大量的時間，但是對讀者檢索方面的意義是巨大的，而且做好規範工作，對於以後編目員的編目工作也會有所幫助。筆者認為即使像現在這樣按照一切從簡的原則而建立，隨著規範檔數量的增加將來也是需要花費越多的時間來維護的，而且各自建立及維護各自的規範資料，是非常不符合經濟效率的。

規範檔建設基本上都採取聯合發展規範資料庫的形式，此外，2003年成立的“中文名稱規範聯合協調委員會”就是以推動中國大陸地區、港澳台地區和海外華人圖書館的書目規範工作、推動數位圖書館規範工作進程並最大程度地實現資源的共建共用，該委員會的成員就包括了國圖、CALIS、HKCAN、CNAD，委員會定期舉行會議，到目前為止已經進行了十一次的會議，並且網站內已經有一站式檢索的頁面，可以一次性檢索LC、CALIS、HKCAN、國圖及CNAD的規範檔資料，但經筆者測試，檢索結果只有LC及HKCAN，但是至少是一個發展的方向²³。這個網站如投入使用，將會大大減少編目員花費在規範工作的時間。

認為澳門地區的圖書館可以積極參加這一類的共用活動，由於澳門地區的圖書館本來的發展就比較滯後，如果局限在澳門地區內的共用，所能發展的也比較有限，反正都需要花費人力在規範工作上的話，還不如把人力花費在較大型的共用活動中，合作才是最省力的資源建設方式。另外圖書館在建立規範檔的時候最好可以考慮

²³ 中文名稱規範聯合協調委員會[EB/OL]，<http://www.cccna.org/>。

到規範檔的詳細程度，雖然只是館內使用也可以適當考慮增加描述介紹的欄位，特別是處理到一些與澳門有關而又不是太明顯關係的責任者時，該欄位可以有助於澳門資料的判定。

5.6 RDA的實施建議

AACR2自1981年以來已實施了30多年，每次編目規則的轉換過程所造成的變動是很大的，LC於2013年3月30日起全面使用RDA編目，美國醫學圖書館（National Library of Medicine，NLM）、美國國立農業圖書館（National Agricultural Library，NAL）、大英圖書館（British Library，BL）、加拿大國家圖書館暨檔案館（Library and Archives Canada，LAC）、澳洲國家圖書館（National Library of Australia，NLA）亦同步實施。所引發的連鎖效應則包括德國國家圖書館（National Library of Germany，NLG）於2013年年中採用，馬來西亞國家圖書館亦於2013年實施。歐洲方面，義大利已於2009年制訂符合FRBR概念的編目規則REICAT；英國、德國、西班牙、瑞典等國之國家圖書館於2011年簽署合作協定，組成歐洲RDA興趣小組（European RDA Interest Group，簡稱EURIG），其後持續有多個圖書館加入。法國則以“非採用AACR2為基礎的國家”之態度，持續觀察及研究RDA的發展；芬蘭國家圖書館預計花至少兩年時間進行RDA芬蘭版翻譯，並於2014/2015年間將RDA推廣為全國標準²⁴。台灣也已經在2014年進行了台灣地區關於RDA的調查，共回收了147間圖書館問卷，有17間已經開始採用RDA編目，24間會在未來1-4年內採用，暫不考慮採用的有114間，主要原因是對RDA瞭解不足以及人力不足²⁵。國內也已經開展對於RDA是否適用於國內編目界的研究，首先的研究的主力將會在RDA及RDA Toolkit的中文翻譯上，國圖也有就RDA開展了全國性的研究培訓活動，但由於RDA的語言、與中文編目界的習慣還有RDA本身的彈性等原

²⁴ 鄭玉玲，許令華，林淑芬，牛惠曼，資源描述與檢索：RDA與AACR2、MARC21相關議題初探[J]，國家圖書館館刊，2012(2):31-64。

²⁵ 103年國內圖書館實行RDA現況調查結果[EB/OL]，/2014-09-30。http://catweb.ncl.edu.tw/portal_d2_page.php?button_num=d2&cnt_id=260。

因，國內是否採用還處於研究的階段²⁶。香港的圖書館亦已經開始使用RDA編目了（實際進行抄編時已經抄錄到香港高校圖書館的RDA書目資料，中文及英文都有，主要以香港大學圖書館、香港中文大學圖書館為主）。且不論其他國家，澳門地區最常用的編目源——LC及香港高校圖書館——已經實施了RDA的編目，澳門地區的圖書館也必定要確定館內對於RDA的態度，制定當抄到的資料是RDA時的處理方式。

澳大及科大這兩所圖書館在問卷中的回答是“同時使用AACR2及RDA”，基本上根據抄錄到的書目資料而定。雖然處理的原則是以“照錄”為主，但只要使用了就必須要知悉RDA的規定，也就是說現在澳門地區大部分的高校圖書館編目員必須要學習RDA，而且要能使用RDA進行編目。

轉換的過程可以是一個逐漸轉換的過程，Arlene G. Taylor 在經歷過AACR轉換到AACR2的過程之後，她認為面對所有的轉變都是困難的，但現在的環境不再像1967或1981那麼封閉。面對新的編目規則，學生應該關注原則性的改變，而編目員則需要知悉在編目時新規則與舊規則的實際差別。分享教材、舉辦工作坊都是學習的手段，而大型圖書館及圖書情報的學校這類具有資源的機構有還可以舉辦線上的課程²⁷。Magda El-Sherbini 撰寫的 RDA: strategies for implementation 中有提及實施RDA的建議，圖書館必須考慮以下情況：（1）使用RDA的資金；（2）編目員培訓的成本，如參加工作坊、會議等；（3）在實施RDA期間的編目產出；（4）組成RDA實際工作小組作為讀者與編目團隊的橋樑；（5）RDA是非常有彈性的編目規則，圖書館必須在必要時協助編目員做決定；（6）資助建立基於網站的培訓工具；（7）鼓勵編目員參加相關培訓。對於編目員使用RDA的建議有：（1）熟悉FRBR及FRAD的概念；（2）熟悉RDA的專業詞彙及分辨RDA及AACR2的不同；（3）熟悉RDA的結

²⁶ Luo C, Zhao D, Qi D. China's Road to RDA[J]. *Cataloging & Classification Quarterly*, 2014, 52(6-7): :585-599.

²⁷ Taylor A. G. Implementing AACR and AACR2: a personal perspective and lessons learned[J]. *Library Resources & Technical Services*, 2012, 56(3):122-126.

構；(4) 學習 RDA Toolkit 的使用方式等。書內還有詳細的培訓編目員的方式，包括：

- (1) 培訓時最好分成原編及抄編兩個部分；
- (2) 採取逐步培訓的方式，如以編目紙質圖書為開始，然後才介紹其他型式的資源類型；
- (3) 每次的培訓最好不要超過 3 個小時，要有實際練習、提問以及解答的時間；
- (4) 小班教學為主，避免同時培訓 8 位編目員以上；
- (5) 培訓時，編目員應該要有機會進行實際編目、討論以及回饋等²⁸。

隨著 RDA 實施的時間越來越接近，不少國家都對編目員對於 RDA 的認知及培訓進行調查，2010 年美國、澳洲、紐西蘭、英國都進行了問卷調查，國內的認知度調查於 2012 年展開。Elaine R. Sanchez 的調查有 685 份回收問卷，其中有 62% 對 RDA 的形容詞是“不確定”，43.3% 表示好奇，34.3% 表示興趣²⁹。“對於 RDA 的認知”上，澳洲有 21% 選擇“中等”(Moderate)，2% 選擇“高”(High)；在紐西蘭選擇“中等”的有 32%³⁰；國內編目員的平均評分是 2.36，表明大部分的編目員都對 RDA 不太瞭解^[31]。而澳門地區的編目調查中，對於 RDA 的認識只有 2，熟悉程度較低。

Yuji Tosaka 以及 Jung-ran Park 在 RDA: Resource Description & Access—A Survey of the Current State of the Art 有專門介紹了各個地區的編目員調查中希望獲得的 RDA 培訓：加拿大的調查中，編目

²⁸ El-Sherbini M. RDA: strategies for implementation[M]. Chicago: ala editions, 2013.

²⁹ Sanchez E. R. RDA, AACR2, and You: What Catalogers Are Thinking [A]. 見: Conversations with Catalogers in the 21st Century[M]. Santa Barbara: Libraries Unlimited, 2011:20-70.

³⁰ Tosaka Y, Park J. RDA: Resource Description & Access — A Survey of the Current State of the Art[J]. Journal of the American Society for Information Science and Technology, 2013, 64(4): :651-662.

³¹ 編目精靈，讀書筆記：編目員是如何看待 RDA 的 | Nalsi 的西文編目筆記 III[EB/OL]. 2014-09-25. <http://nalsi.net/posts/20110522224118.html>.

主管及訓練者認為面對面的培訓是最有效率的，比讓編目員自行透過網絡研討會及瀏覽手冊、PPT 等方式要好，但 Technical Services Interest Group 在報告的總結部分認為這種面對面的培訓比較耗費資源，是不實際的。英國的調查認為比較傾向於內部培訓（內部資源 47%，內部培訓者 41%），然後是異地培訓（35%）和網絡培訓課程（35%），邀請機構外的 RDA 培訓者進行內部培訓只有 28%，英國、澳洲及紐西蘭的問卷則關注編目員認為需要的培訓時間，大部分都認為培訓應該維持在 1-3 日之間，兩日為最多，佔 38%。有部分編目員認為應該根據實際情況決定培訓的時間，並且培訓之後還需要維持支援的活動。

澳門地區的編目員對於 RDA 的整體認識尚算不足，加上 RDA 的結構與原理的變化很大，培訓時應該要注意 RDA 的基本介紹，很多編目員在填寫問卷時有提及希望可以增加 RDA 的培訓，以講座、工作坊的形式為主。像科大之前舉辦的講座對於增加編目員的 RDA 知識很有幫助，比較有資源的大型圖書館（如澳大或科大）等可以持續舉辦這一類的培訓。網絡時代有很多相關的培訓資料在網上發佈的，圖書館也應該對這類資訊作出整理，並且鼓勵編目員自主學習。

現在澳大及科大已經有在抄編 RDA 資料，可以讓編目員先透過實際操作熟悉 RDA 的書目資料，在一段時間之後進行研討會，討論實際操作時遇到的問題。考慮到現今階段暫時還沒有圖書館直接使用 RDA 作為原編，編目員對於 RDA 的認識及要求的程度也不高，只要知道基本的差異以及能夠分辨抄下來的編目資料是否有錯誤的地方就可以，因此可以先制定基於抄編的手冊或指引。可以參考 Sevim McCutcheon 在 “Designing policy for copy cataloging in RDA” 一文中有分享了 Suppressed State University Libraries (SSUL) 針對抄編時的政策以及檔：



- 1xx Author. Route if it isn't the same person or organization as on the book. Check that it makes sense
 - 245 Title
 - Accept capitalization if it matches what appears on the preferred source
 - Route if title or subtitle doesn't match what's on the preferred source exactly, any word is misspelled, or the subtitle is missing
 - Route if some or all of the statement of responsibility is missing, the statement of responsibility contains the phrase "[and X others]", or names listed in the statement of responsibility aren't traced in 7xx fields
 - 250 Edition: Route if the edition doesn't match. Ignore "Paperback edition." when it's the only difference
 - 260 or 264 Publication, distribution, manufacturing, copyright information:
 - Accept either 260 or 264 fields (264 is the new standard)
 - Route if the place of publication or the publisher doesn't match.
 - Route to catalog librarian if the date doesn't match.
 - Prior to mid-2012 the publication date plus the copyright date in RDA records often appeared like this: [2011]. ©2011.
 - From mid-2012 on, 264 fields are used in all new RDA records. Different indicators show what type of information follows.
 - 2nd indicator 0 = production info
 - 2nd indicator 1 = production info
 - 2nd indicator 2 = distribution info
 - 2nd indicator 3 = manufacturing info
 - 2nd indicator 4 = copyright date
- Example:
- 264_1 New York, N.Y.: Sb Bollingen Foundation, Sc [1964]
 - 264_2 New York, N.Y.: Sb Distributed by Pantheon Books
 - 264_4 Sc ©1964
- 300 Physical Description: route if pagination is off by more than 2 pages or if height is off by more than 1 cm
 - 336-338 Content Type, Media Type and Carrier Type:
 - Route if the fields 336 (content type), 337 (media type), and 338 (carrier type) do not appear. Accept with or without Sb
 - For print monographs, these will appear as follows:
 - 336_text Sb txt S2 rdacontent
 - 337_unmediated Sb n S2 rdamedia
 - 338_volume Sb nc S2 rdacarrier
 - 4xx or 8xx Series: Route to catalog librarian if the series is in a 490 0_ (490 1_ is acceptable), or the series on piece doesn't match either a 4xx or an 8xx field, or the series appears in the bib, but doesn't exist on the piece
 - 500 or 504 Index and Bibliographical references notes: If the book has bibliographical references and/or an index, but the record lacks a note about them, then put in a note, Edit the fixed field also. Replace record.
 - Examples
 - 500 Includes index.
 - 504 Includes bibliographical references (pages 100-104).
 - 504 Includes bibliographical references (pages 358-369) and index.
 - 6xx Subject headings: Route if it has no LC Subject Headings, with second indicator zero
 - 7xx Access Points: Route if any names or corporate bodies that appear in the 245 Sc do not have access points in either a 1XX or 7XX field
 - Other: If anything else seems off-base or unusual, such as notes that don't seem to describe the item in hand, then route it to a catalog librarian

圖5-8 SSUL抄編RDA資料指引檔 (節錄)³²

像澳大現在已經制定了“RDA Basic Guideline for Copy Cataloger”，只簡單介紹了RDA與AACR的不同之處，以及按欄位介紹抄編時需要注意的地方，再附上簡單的例子，比SSUL的指引更為易懂，而且就現階段來說已經足夠，澳大也已放到其圖書館網站上以供參閱：

³² McCutcheon S. Designing policy for copy cataloging in RDA[J]. Library Collections, Acquisitions, and Technical Services, Elsevier Ltd, 2012, 36(3-4):69-78.

Supplement: Examples of some commonly used RDA:

Fields	Examples	Descriptive notes
02X	<ul style="list-style-type: none"> • 020 __ a9780804774970 (paperback) • 020 __ a1563089769 • 020 __ a1563089696 (paperback) 	<ul style="list-style-type: none"> • Check the same identifier no. and blinding as on the book • When there is no blinding on the book, and the type of blinding if it is consider to be important
040	<ul style="list-style-type: none"> • 040 __ aDLC beng cDLC erda dDLC • 040 __ erda 	Check subfield e as rda. If 040 not exist when remote, just add erda
041	<ul style="list-style-type: none"> • 041 __ aeng hger • 041 __ apor achi aeng 	Only use for more than one languages and translation work(s).
1XX	<ul style="list-style-type: none"> • 100 1 _ aSmith, Joseph, cSr., d1771-1840 • 111 2 _ aBiennial Conference of the Parliamentary Librarians of Asia and the Pacific n (1st : d1990 : cSeoul, Korea) 	<ul style="list-style-type: none"> • Check the same name or corporate body as on the book. • Subfield e is acceptable.
240	240 10 aPygmalion, IEnglish 700 12 aRousseau, Jean-Jacques, d1712-1778. tPygmalion. IFrench. (referring translation of two languages	240 express only single language Add 7XX expression to separate access point
245	245 10 aUncommon sense / cAlan Cromer. (no need : bthe heretical nature of science)	Core element is proper title only. transcribe according the source appears, accept capitalization, symbols and punctuations.
245	/ cBrian F. Atwater, Musumi-Rokkaku Satoko, Satake Kenji, Tsuhi Yoshinobu, Ueda Kazue, David K. Yamaguch. or / cBrian F. Atwater [and five others].	Statement of responsibility can contain phrase "[and X others]", can also listed out all the statements of responsibly.
246	246 31 a3 chorale preludes from op. 122 (iParallel title on cover)	parallel title or any from the preferred source.
250	<ul style="list-style-type: none"> • aFirst paperback edition • aThe forth edition / brevised by the author 	Transcribe according the source appears
260	260 aPrinceton, New Jersey : bPrinceton University Press, c[2011], ©2011.	<ul style="list-style-type: none"> • Publication, distribution, manufacturing, copyright information: • Accept either 260 or 264 fields
264	264_1 aNew York, N.Y.: bBollingen Foundation, c[1964] 264_2 aNew York, N.Y.: bDistributed by Pantheon Books 264_3 aNew York, N.Y.: b[Manufacturer not identified], c[1988] 264_4 c ©1964	<ul style="list-style-type: none"> • mid-2012 on, 264 fields are used in all new RDA records. • 2nd indicator 0 = production info, 1 = publishing info, 2 = distribution info, 3 = manufacturing info, 4 = copyright date
300	<ul style="list-style-type: none"> • 300 a93 unnumbered pages : bcolor illustrations; c30 cm. • 300 aapproximately 600 pages : bmaps (some color); c21 cm. • 300 a58 min., 30 sec. : bsound, stereo; c4 3/4 in. 	<ul style="list-style-type: none"> • No abbreviations are used except international standard measurements e.g.: cm, mm, in, hr., min. • AACR2 designations begin with "sound" change to "audio" in RDA.

圖5-9 澳大抄編RDA數據指引（節錄）

組成RDA實施小組（可以是單個圖書館內，聯合形式會更好）推廣RDA的使用，成員若有主管、資深編目員會更有利於RDA的實施，RDA是比較彈性的編目規則，留有很多空間讓編目員或者圖書館決定編目時的實際操作，主管及資深的編目員會比較容易制定有利的措施。

5.7 增加編目員之間的交流機會

編目是一項相對獨立的工作，編目員在進行編目工作時未必可以隨時就遇到的特殊情況做討論，而且在有實施定量管理的圖書館，編目員都具有一定壓力，因此很多時候都是自行解決，對於不同館的編目員來說，交流的機會就更少了。筆者認為應該要增加編目員之間的交流機會，時間允許的話，可以多舉辦以館為單位交流會，可以在一定程度上統一地區內的做法。

台灣的國家圖書館於其圖書館網站內設置了“編目園地”以作為圖書館界同道溝通意見、互通消息的平台。這種交流方式亦是澳門地區可以參考的：“編目園地”主要內容為介紹與圖書館技術服務有關的資源，現階段以“編目”相關資訊為主，園地內容包括：編目消息報導、編目規範標準、編目文獻課程、分編問題探討、編目相關網頁、網站導覽等。另設有“編目園地討論留言版”，以做為編目人員問題提問、發表意見、參與討論的平台³³。這種交流方式簡單而方便，若有圖書館帶頭設立，增加編目員交流的同時，也可以在一定程度上增加澳門地區編目做法的規範度。

6. 結語

雖然本研究所收集的資料分析已經具有一定的代表性，但是圖書館回收率不高，而由於時間及各種條件所限，部分小型圖書館並未能深入研究，若條件許可以的話，希望可以收集更多更全面資料作更全面的分析。

本研究的研究範疇定在編目，而編目所涵蓋的專門領域較多，限於篇幅，部分內容未能深入展開，像分類法、主題詞、RDA以及規範檔都是比較大的研究的範疇，值得深入探討。現在很多地方都陸續展開地區內的RDA研究，而澳門地區暫時還未有詳細的調查。在往後的研究裡，可以考慮針對上述的主題分別進行更深入的探討。

³³ 國家圖書館，國家圖書館體質轉變的十年：易名十周年紀錄（1996-2006）[M]，第二版，台北：國家圖書館，2006:47。

參考文獻

- Cataloging and Classification for Library Technicians[EB/OL]. 2014-07-25. http://library.umac.mo/html/services/catalog/cat_procedures_e.html.
- Christine DeZelar-Tiedman. Social Tagging in Academic Library Catalogs[J]. *Library Resources & Technical Services*, 2011(4):221-233.
- Classification Manual[EB/OL]. /2014-09-30. http://library.umac.mo/html/services/catalog/internal_cat/Classification_manual.pdf.
- El-Sherbini M. RDA: strategies for implementation[M]. Chicago: ala editions, 2013.
- Innovative-our story[EB/OL]. 2014-07-25. <http://www.iii.com/about/story>.
- Luo C, Zhao D, Qi D. China's Road to RDA[J]. *Cataloging & Classification Quarterly*, 2014, 52(6-7):585-599.
- McCutcheon S. Designing policy for copy cataloging in RDA[J]. *Library Collections, Acquisitions, and Technical Services*, Elsevier Ltd, 2012, 36(3-4):69-78.
- OpenBiblio[EB/OL]. 2014-07-25. <http://obiblio.sourceforge.net/>.
- Sanchez E R. RDA, AACR2, and You: What Catalogers Are Thinking[A]. 見: *Conversations with Catalogers in the 21st Century*[M]. Santa Barbara:Libraries Unlimited, 2011:20-70.
- SLS軟體簡介[EB/OL]. 2014-07-25. <http://www.sls.org.hk/product-chi.html>.
- Taylor A G. Implementing AACR and AACR2: a personal perspective and lessons learned[J]. *Library Resources & Technical Services*, 2012, 56(3):122-126.
- Taylor A G, Joudrey D N. *The Organization of Information*[M]. 3rd ed. Wesport:Libraries Unlimited, 2009.
- Tosaka Y, Park J. RDA:Resource Description & Access — A Survey of the Current State of the Art[J]. *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 2013, 64(4):651-662.
- Welsh A, Batley S. *Practical cataloging:AACR, RDA and MARC 21*[M]. London:Facet Publishing, 2012.
- MARC21, RDA, and the FRBR and FRAD models... making the connections[EB/OL]. 2014-09-30. <http://www.rda-jsc.org/docs/td20090602.pdf>.
- 《中文圖書分類法》(2007年版)類表編 [EB/OL]. 2014-09-25. http://catweb.ncl.edu.tw/portal_e3_cnt_page.php?button_num=e3&folder_id=183&cnt_id=535&sn_judge=1.

- 103年國內圖書館實行RDA現況調查結果[EB/OL].2014-09-30.http://catweb.ncl.edu.tw/portal_d2_page.php?button_num=d2&cnt_id=260.
- 大學圖書館設立及營運基準[EB/OL]，2014-11-08，<http://www.lac.org.tw/law/documents/01/822711414571.pdf>。
- 大學圖書館簡介 | 澳門科技大學圖書館[EB/OL]，2014-04-27，<http://lib.must.edu.mo/page/ren-shi-ben-guan/da-xue-tu-shu-guan-jian-jie>。
- 馬早明，回歸後的澳門高等教育發展與變革[J]，比較教育研究，2009(11):8-12。
- 中文名稱規範聯合協調委員會[EB/OL]，2014-10-20，<http://www.cccna.org/>。
- 中文規範控制的理論與實踐[M]，富平，劉小玲，北京：北京圖書館出版社，2007。
- 王世偉，澳門的圖書館及其他[J]，圖書情報工作，2000(9):56-58。
- 王國強，回歸前澳門圖書館事業發展概況[J]，大學圖書館學報，1999, 4:57-59。
- 王國強，澳門地區[J]，中國圖書館年鑑，1999:179-181。
- 王國強，澳門高校及專科學校圖書館概況[J]，津圖學刊，1999(4):1-20。
- 王紹平，陳兆山，陳鐘鳴，圖書情報詞典[M]，上海：漢語大詞典出版社，1990:938。
- 王國強，黃偉松，2012年澳門圖書館事業回顧[A]，見：兩岸三地圖書館學期刊發展[M]，澳門：澳門圖書館暨資訊管理協會，2013:104-130。
- 王國強，澳門大學圖書館歷史與現況[A]，見：書的傳人：王國強圖書館學論集[M]，澳門：澳門文化廣場，2004:7-13。
- 王國強，澳門圖書館事業發展史[M]，澳門：澳門圖書館暨資訊管理協會，2006。
- 王國強，澳門圖書館相關的法律分析[A]，見：澳門圖書館暨資訊管理協會，兩岸三地圖書館法研究[M]，澳門：澳門圖書館暨資訊管理協會，2010:17-31。
- 王璐，蘇翠茵，澳門科技大學圖書館編目工作的困境與出路[A]，見：發展中的澳科大圖書館之強館策略研究——澳門科技大學圖書館2012年學術研討會文集[M]，澳門：澳門科技大學，2013:60-68。
- 劉麗娟，網絡環境下圖書館編目模式的選擇[J]，現代情報，2011(3):167-169。
- 劉國鈞，現代西方主要圖書分類法評述[M]，長春：吉林人民出版社，1980。

- 劉羨冰, 澳門教育史[M], 澳門出版協會, 2007:66-79。
- 何光國, 圖書資訊組織原理[M], 再版, 台北: 三民書局股份有限公司, 1993:71-72。
- 何嘉玲, 澳門圖書館事業的特色[J], 科技情報開發與經濟, 2007, 17(22):13-14。
- 吳志良, 楊允中主編, 澳門百科全書[M], 澳門百科全書, 澳門: 澳門基金會, 1999:517。
- 吳慰慈, 董焱, 圖書館學概論[M], 北京: 北京圖書館出版社, 2002。
- 張靜, 劉衛紅, 張海玲, 連線合作編目環境下編目工作新模式的探討[J], 現代情報, 2007(9):174-176。
- 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。
- 楊開荊, 澳門特別行政區[J], 中國圖書館年鑑, 2008:355-365。
- 楊開荊, 澳門特別行政區[J], 中國圖書館年鑑, 2010:388-410。
- 孟小衍, 孫天啟, 陳楠楠, 港澳地區主要大學圖書館考察報告[J], 圖書館論壇, 2010, 30(2):26-28。
- 現代文獻編目教程[M], 刁維漢, 上海: 華東師範大學出版社, 1994:p. 9-10。
- 陳珊, 社會編目網站及其對圖書館的影響[D], 華中師範大學, 2011。
- 侯漢清, 馬張華, 主題法導論[M], 北京: 北京大學出版社, 1991。
- 段明蓮, 關懿嫻, 西文文獻編目[M], 北京: 北京大學出版社, 1991。
- 科大概況[EB/OL], 2014-05-01, <http://www.must.edu.mo/about-must-tw>。
- 胡珂, 澳門圖書館資訊資源共建共用的研究與建議[D], 中國科學資訊研究所, 2004。
- 胡述兆, 王梅玲, 圖書資訊學導論[M], 台北: 漢美圖書有限公司, 2003。
- 賀燕, 圖書館館藏組織與管理研究[M], 北京: 國家圖書館出版社, 2009。
- 趙晶, 韓煦, 丁如齡, 我國高校圖書館編目工作價值的調查研究[J], 大學圖書情報學刊, 2010, 28(3):55-59。
- 趙琪, 澳門高校圖書館資訊資源建設特色與現狀[J], 圖書館建設, 2011(1):39-41。
- 倪波, 吳國材主編, 澳門圖書館與博物館[M], 澳門: 澳門基金會, 1997。

- 核准《澳門大學章程》[EB/OL]，2014-11-08，http://bo.io.gov.mo/bo/i/99/49/port470_cn.asp。
- 翁永衛，羅公發，具世界先進水準的港澳高校圖書館[J]，圖書館論壇，2000, 20(6):63。
- 國家圖書館，國家圖書館體質轉變的十年：易名十周年紀錄(1996-2006) [M]，第二版，台北：國家圖書館，2006:47。
- 統計暨普查局，統計年鑑2012[M]，2013。
- 許偉達，澳門高校圖書館資訊資源共建共用研究[A]，見：兩岸三地機構知識庫發展[M]，澳門：澳門圖書館暨資訊管理協會，2012:165-214。
- 陳麥麟屏，林國強，美國國會圖書館與主題編目[M]，增訂二版，台北：三民書局股份有限公司，2001。
- 惠涓澈，網絡環境下書目資料品質控制研究[D]，西北大學，2008。
- 程煥文，潘燕桃，信息資源分享[M]，北京：高等教育出版社，2004。
- 編目精靈，讀書筆記：編目員是如何看待 RDA 的 | Nalsi 的西文編目筆記 III[EB/OL]，2014-09-25，<http://nalsi.net/posts/20110522224118.html>。
- 黃潔碧，澳門的圖書館事業[A]，見：澳門圖書館暨資訊管理協會學刊（創刊號）[M]，澳門：1996。
- 黃曉燕，黃曉莉，個人名稱權威檔製作——科大圖書館之初步嘗試[A]，見：發展中的澳科大圖書館之強館策略研究——澳門科技大學圖書館2012年學術研討會文集[M]，澳門：澳門科技大學，2013:69-91。
- 劉羨冰，世紀留痕——二十世紀澳門教育大事誌[M]，澳門：澳門出版協會，2007。
- 鄧華超，淺談澳門地方文獻的呈繳與出版概況[A]，見：澳門圖書館暨資訊管理協會，兩岸三地古籍與地方文獻[M]，澳門：澳門圖書館暨資訊管理協會，2002:7-16。
- 鄧慧穎，“我國”大學圖書館編目工作現況與發展之調查研究[D]，淡江大學，2003。
- 鄭玉玲，許令華，林淑芬，牛惠曼，資源描述與檢索：RDA與AACR2、MARC21相關議題初探[J]，國家圖書館館刊，2012(2):31-64。
- 澳大簡介[EB/OL]，/2014-05-01，http://www.umac.mo/chi/about_UM.html。
- 澳門圖書館資訊及資訊管理協會，澳門圖書館資源分享與館際合作座談會演示文稿[A]，見：兩岸三地圖書館學研究與發展[M]，1998:3-12。
- 澳門圖書館資訊及資訊管理協會，澳門圖書館資源分享與館際合作調查初步結果[A]，見：兩岸三地圖書館學研究與發展[M]，1998:1-2。

澳門科技大學，大學成功舉辦“2013圖書館未來之發展”研討會[EB/OL]，2014-08-31，<http://www.must.edu.mo/cn/news/6512-2013-tushuguanweilaizhifazhan-c>。

澳門特別行政區[J]，中國圖書館年鑑，2011:382-394。

澳門城市大學圖書館概況[EB/OL]，2012-05-01，<http://www.cityu.edu.mo/index.php/tw/2012-05-17-01-57-25/library/about-library>。

澳門高校共同推動圖書館資源分享[EB/OL]，2014-11-08，<http://www.gaes.gov.mo/news/53-2013-07-19-03-14-49>。

澳門理工學院[EB/OL]，2014-05-01，<http://www.ipm.edu.mo/zh/index.php>。

澳門理工學院[M]，李長森，鐘怡，澳門：澳門理工學院，2000。

澳門管理學院圖書館簡介[EB/OL]，2014-05-01，<http://www.mma.org.mo/html/mim/Library/index.html>。

澳門鏡湖護理學院圖書館[EB/OL]，2014-05-01，<http://www.kwnc.edu.mo/library/library.htm>。

雙語詞匯、學術名詞暨資訊網[EB/OL]，2014-11-10，<http://terms.naer.edu.tw/detail/869450/#explanation>。

第一部分 基本資料調查

1 學歷 (請選擇最高學歷, 不包括在讀):

- 高中或以下 (請直接回答第4題) 本科 (第3題無須回答)
 碩士 (第2及第3題皆需回答) 碩士以上 (第2及第3題皆需回答)

2 本科專業:

- 圖書館學及相關專業 (包括資訊管理、檔案學等)
 其他專業

受教育地區:

- 澳門 香港 內地
 台灣 國外

3 碩士專業:

- 圖書館學及相關專業 (包括資訊管理、檔案學等)
 其他專業

受教育地區:

- 澳門 香港 內地
 台灣 國外

4 您作為編目員的年資:

- 3年或以下 4-9年 10年或以上

5 您編目過的資源類型有:

- 普通書 期刊 電子書
 電子期刊 電子資料庫 多媒體資源
 電子資料庫 網絡資源 古籍

其他 (請注明):



（說明：第6-12題的答案如超過一種請用“；”隔開，例如同時使用美國國會圖書館分類法及中文圖書分類法可以寫成：美國國會圖書館分類法（外文書）；中文圖書分類法（中文書）。題目若非您的工作中接觸到的編目範疇請直接填寫“無”）

- 6 您所使用的編目系統為：
- 7 您所使用的分類法為：
- 8 您所使用的主題詞表為：
- 9 您所使用的MARC格式為：
- 10 您所使用的編目規則為：
- 11 需要建立/維護權威檔的類型：
- 12 您工作的單位為您設定的編目工作量為〈計量方式不限，但請注明，如35冊/天、600種/月等〉：



第二部分 專業知識方面

〈說明：這一部分請根據左邊的描述選擇您同意的程度，5為程度最高，0為程度最低或不適用，例如該題目非您平常的工作範疇〉

		0	1	2	3	4	5
1	您目前的專業知識足以應付編目工作中遇到的所有情況。						
2	澳門舉辦足夠的編目課程讓編目員不斷地提高專業知識						
3	您工作的單位或政府需要提供更多的編目培訓課程。						
4	您工作的單位有提供足夠的工作指引（如編目手冊或利用網頁版分類法的備注功能等方式）指導您的編目工作。						
5	您工作中遇到需要原始編目的資源數量比例為：（0為全部不能或不使用抄編；1為1-20%可以抄編；2為21-40%可以抄編；3為41-60%可以抄編；4為61-80%可以抄編；5為81-100%可以抄編）						
6	您認為您現在使用的編目系統的優秀程度為：						
7	請選出您認為自己對分類法的熟練程度。						
8	請選出您認為自己對主題詞表的熟練程度。						
9	請選出您認為自己對描述性編目（包括MARC及編目規則）的熟練程度。						
10	請選出您對權威檔設立及維護的熟練程度。						
11	您能輕鬆達到工作單位給您設定的編目工作量。						
12	請選出您對於RDA的認識程度。						
13	工作單位已經提供了足夠的RDA培訓，如有需要，您可以完全使用RDA編目。						



第三部分 編目問題調查

- 1 您認為澳門地區應增加哪些範疇的編目相關培訓？採取何種方式？
- 2 您工作中遇到的原編比例較高的資源類型為哪些？您認為主要的原因是？
- 3 您處理這些需要原編的資源的方法是？您工作的單位有沒有相應的對應措施？
- 4 在分類法的使用方面，您認為最困難的部分在哪裡？
- 5 在主題詞的使用方面，您認為最困難的部分在哪裡？
- 6 在編目規則的使用方面，您認為最困難的部分在哪裡？
- 7 在權威檔的建立與維護方面，您認為最困難的部分在哪裡？
- 8 您認為編目手冊是必要的嗎？設定的編目手冊需要具備哪些內容？
- 9 您認為澳門的圖書館應否轉換使用RDA？如是，該根據甚麼進度來實施？

~問卷到此結束，謝謝您抽空填寫~



圖書館與讀者的糾紛處理研究 ——以澳門高校圖書館為例

謝惠紗

澳門大學圖書館

摘要

本文是以澳門高校圖書館的學生及教職人員作為研究對象，通過文獻分析法來分析國內外的有關文獻，並根據相關理論提取了圖書館與讀者發生糾紛或衝突的相關因素，再對讀者及館員作問卷調查，以及對館員作深度的訪談，以獲取更全面的資料，並在這些資料的基礎上，利用SPSS軟件的平均數分析法作分析，得出讀者與館員分別認為糾紛或衝突所造成的十大原因。然後把讀者及館員的意見綜合，得出主要的五大影響因素範疇，根據相關的理論與原則，針對性地提出解決方法。

關鍵詞：讀者糾紛；衝突處理；讀者衝突；高校圖書館

Research on the Resolution of Disputes Between Libraries and Patrons in University Libraries of Macau

Che Wai Sa

Abstract

This paper chooses students and staff of university libraries in Macau as patrons, deeply analyses the causes of the dispute or conflict between libraries and patrons. First, based on the Chinese and English literature review and accorded to the relating theory, then extracted the relevant factors of disputes or conflicts between libraries and patrons, and then did the questionnaire survey with staff and patron, as well as interviewed with



librarians deeply to obtain more comprehensive data, and based on these data, used the average analysis of SPSS to analyse all data. In the results, got the top ten causes of disputes or conflicts caused between libraries and patrons. Finally proposes some possible solutions or recommendations for these reasons.

Keywords: Patron dispute; Conflict management; Patron conflict; Academic library

1. 緒論

1.1 背景和意義

綜觀各行各業，糾紛或衝突都會在日常工作或生活中發生，作為服務性行業的圖書館，糾紛或衝突都是不可避免的。再加上近幾年澳門高校本地及海外學生的比率不斷增加，以全職學生為例，由2003/2004學年的11,848人到2012/2013學年的26,873人，十年間增加了15,025人，即每年平均以12.7%的增長率增加¹。但目前澳門十所高校只有約40多名全職前線人員，當中包括流通館員及參考諮詢館員，要由這40多名工作人員去服務近2萬7千名讀者，其工作量可想而知；而且，近幾年海外教職人員及學生也不斷增加，由於他們不是在澳門土生土長，他們有自己的文化與成長背景，因此，在文化差異及語言溝通上，也給前線館員帶來不小的壓力，由於文化差異及語言差異的問題，以及工作量的問題，在日常工作中，如果處理不當，館員及讀者往往很容易在溝通上或某些服務問題上發生誤解，或者出現一些糾紛，更甚者會出現一些衝突。要如何應對不同層次，不同背景的讀者，以滿足他們不同的需要，令讀者產生最大的滿意度，是圖書館經營的目標，因為只有讀者的需求得到滿足，他們才會願意到圖書館裏去。但事實圖書館沒有可能百分百滿足所有讀者方方面面的要求，因此，在不能滿足讀者要求的同時，可能就會對館員產生一定的心理壓力，因讀者的要求一旦不能滿足，讀者就會產生不愉快的情緒，讀者可能會把這些情緒發泄在前線館員身上，令館員產生不愉快的感覺，甚至會以負面的態度應對讀者，令大家都產生不愉快的感覺，這樣一來會對圖書館的形象產生一定的負面影響，二來對於館員也會產生一定的工作壓力，因為如果圖書館沒有任何的指引或指引不足以應對圖書館與讀者之間的糾紛或衝突，當糾紛或衝突發生時，前線館員就會沒有任何依據要如何處理有關情況才適當，只能依靠個人經驗或有限的工作

¹ 高等教育輔助辦公室，<http://www.gaes.gov.mo/big5/book/stat2012/stat2012.pdf>, [2014-03-01]。

指引以應對有關情況，在這種情況下，對於有經驗的前線館員來說，依靠其足夠的經驗可能可以應付有關情況，但對於經驗不足的前線館員，要應對有關情況無疑是一大難題，會增加其個人工作壓力，輕則會影響其工作效率，嚴重的會影響其身心健康，令其對工作產生厭惡感，甚至會以逃避心態應對工作，要如何可以在圖書館與讀者之間避免產生糾紛，甚至達至雙贏的局面，是本論文要研究的方向。

1.2 文獻綜述

1.2.1 國外研究現狀

(1) 關於圖書館與讀者糾紛或衝突的成因研究

衝突的原因有很多，但美國的多位學者（如 Creighton, Moore, Amy, Bisno 等）把衝突的原因歸為六大類，分別為 1 程序衝突（procedural conflict）；2 數據或信息衝突（data or information conflict），誤解型的衝突；3 價值判斷衝突（value conflict）；4 利益衝突（interest conflict）；5 關係衝突（relationship conflict）；6 情緒衝突（emotion conflict）²。而在高校圖書館中，引起圖書館與讀者的糾紛或衝突都可以歸類到這六種類型中。

Sheila Pantry 在 “Managing stress and conflict in libraries” 一書中提到，圖書館與讀者發生衝突的原因可能是：1 讀者違反圖書館的規則，如借用超出圖書館規定的數量的書籍；不繳交遲還書的罰款；或者讀者在閉館時間來到時要求延遲閉館時間以令其可以在圖書館內停留長一點時間等等。2 圖書館館員與讀者之間相互欠缺尊重或沒有逆地而處，以對方的角度看問題。3 沒有清晰的圖書館規則或處理規則³。從以上三點我們可以把違反圖書館的規則分類到程序衝突、價值判斷衝突、利益衝突中；而圖書館館員與讀者之間

² 汪明生，朱斌好等，衝突管理[M]，台北：五南圖書出版有限公司，1999:5。

³ Sheila Pantry. Managing stress and conflict in libraries[M]. London: Facet Publishing, 2007:14-15.

相互欠缺尊重或沒有逆地而處可以歸類到關係衝突、情緒衝突中；而沒有清晰的圖書館規則或處理規則則可以歸類到數據或信息衝突中。除了以上的原因外，美國的一些學者如 Mary M. Harrison、Alison Armstrong、David Hollenbeck⁴等也做了相關的研究，他們提到，現時在美國的大學圖書館裏，由於需要某程度上對公眾開放，所以增加了接待一些問題讀者或刁難讀者的機會，這些讀者的問題行為如犯罪行為例如偷書（包括實體及虛擬圖書）、偷竊電腦設備、電子設備等等都會增加圖書館與讀者之間的問題，從而可能引起雙方的糾紛或衝突。

William Pettash 與 Steven L. Gilliland⁵把圖書館與讀者發生衝突的原因歸納為個人的差異如年齡的差異、社會地位的差異、教育背景的差異、民族的差異、種族地位的差異等等，除了個人的原因外，還有因資源缺乏而引起的衝突，如使用空間有限、設備有限等等。

（2）關於圖書館與讀者糾紛或衝突的心理研究

Jack G. Montgomery and Eleanr I. Cook⁶指出，性騷擾對圖書館與讀者之間都會構成一定的心理衝突。而 Emerita M. Cuesta⁷指出，情緒問題也是造成館員與讀者發生糾紛或衝突的原因之一。C. Lyn Currie⁸指出讀者可能會因學習焦慮而成為問題讀者，這樣都

⁴ Beth McNeil and Denise J. Johnson. Patron behavior in libraries:a handbook of positive approaches to negative situations[M]. Chicago:American Library Association, 1996:87-94.

⁵ William Pettash and Steven L. Gilliland. Conflict in the large academic library:friend or foe?[J]. The Journal of Academic Librarianship, 1992, 1(18): 24-29.

⁶ Jack G. Montgomery and Eleanr I. Cook. Con lict management for libraries:strategies for a positive, productive workplace[M]. Chicago:American Library Association, 2005:71-74.

⁷ Beth McNeil and Denise J. Johnson. Patron behavior in libraries:a handbook of positive approaches to negative situations[M]. Chicago:American Library Association, 1996:75.

⁸ C. Lyn Currie. Difficult library patrons in academe:it's all in the eye of the beholder[J]. Reference Librarian, 2002, 75/76(36):47.

會增加其與圖書館員發生糾紛或衝突的機會。Kelly D. Blessinger⁹指出，讀者的情緒問題及騷擾館員問題，如館員處理不當，都會產生館員與讀者之間的糾紛或衝突。

甲、關於圖書館與讀者糾紛或衝突的環境研究

Jeannette Woodward¹⁰ 在美國到訪了很多大學圖書館，並做了一系列的調查及研究，她以一個例子指出圖書館需要提供一個舒適的環境給讀者，無論圖書館的建築空間、家具的舒適度、物品的儲存空間、圖書館周圍環境的清潔度等等，都應符合讀者的需要，要以讀者的角度去設計，不要只顧圖書館的需要而忽略讀者的真正需要，因如果讀者對圖書館的實體環境不滿意時，他們會對圖書館產生不滿，這樣他們有可能把他們不滿的情緒發泄在圖書館員身上，增加雙方產生糾紛或衝突的機會，如讀者對圖書館有很大的不滿，他們甚至會放棄使用圖書館，令圖書館的服務形同虛設。

乙、關於圖書館與讀者糾紛或衝突的管理研究

Mark R. Willis¹¹ 提到你(作為館員)在面對一些特別狀況時，如一位讀者預留了一本書，當他/她來借書時，你找不到此書，這讀者突然發難；又或者你在上架時，有一位讀者要求你幫助，他要求你為他找有關性的書籍，並與他一起閱讀；再又或者你在閱覽室看到有讀者在吃東西，你很有禮貌地提醒他/她，“閱覽室不能進食”的規則，他/她特別把食物翻倒在地上並大叫，“沒有人告訴我這裏不能進食。”等等情況，你都要保持冷靜，控制自己的情緒，用最好的方法處理有關情況。還有，圖書館要設法把讀者的投訴處理

⁹ Kelly D. Blessinger. The nature of the problem: definitions, scope and extent, historical perspectives, and diverse clientele[J]. The Haworth Information Press, 2002, 75/76: 4-5.

¹⁰ Jeannette Woodward. Creating the customer-driven academic library[M]. Chicago: American Library Association, 2009:48-68.

¹¹ Mark R. Willis. Dealing with difficult people in the library[M]. Chicago: American Library Association, 1999 :7.

好，把不滿的讀者變為開心的讀者。Guy Robertson¹² 在一些高校圖書館作了調查，他指出，無論你面對或處理怎麼樣的讀者，如有嚴重體臭、在圖書館內發出很大聲浪影響他人而被其他讀者投訴、在館內超時使用電腦、在館內瀏覽色情資訊、在館內做出一些不雅行爲、在館內向你大吵大鬧、在館內衣著不當、弄髒公共環境等等，你都不能失控而與讀者發生糾紛或衝突。

丙、關於圖書館與讀者糾紛或衝突的對策及解決方法研究

在 Mark R. Willis 所編的“Dealing with difficult people in the library”一書中有美國學者同樣提到，要減少圖書館前線人員與讀者之間的矛盾或衝突，圖書館需要做好以下工作：1 要發展圖書館人員與讀者（甚至與最難纏的讀者）相處的溝通技巧；2 建立規則以減少問題的發生；3 培訓所有圖書館人員在任何地方都可以與讀者相處¹³。Elisabeth Doucett¹⁴指出，要解決糾紛或衝突有十種工具：1 尊重：最先及最有效的工具是尊重，無論你當時身處甚麼情況或讀者當時有甚麼表現，你都要顯示到你對他/她的尊重；2 知會：當你要開始一份新工作時，不要忘記，要向有經驗的館員請教一下他們處理過的案例及解決方法；3 涉及：要從有經驗的館員身上學習多些如何處理艱難情況的方法；4 注意：每天我們都有很多事件需要處理，未必有時間令我們注意到圖書館裏有甚麼讀者，但無論有多忙，我們都不要忽略這一點，需要無時無刻留意一下圖書館內有甚麼讀者；5 客觀：要應對每一位讀者前，不要以貌取人；6 冷靜：沒有人可以告知你最艱難的情況是甚麼，當你遇到時，你首要做的是要保持冷靜，這樣才可妥善應對所有事情；7 小心：在圖書館面對問題讀者時，首先要確保自己的人身安全；8 微

¹² Guy Robertson. Into every professional life, a little moon will shine: dealing with sub-problem patrons[J]. Feliciter, 2013, 1(59):27-29.

¹³ Mark R. Willis. Dealing with difficult people in the library[M]. Chicago: American Library Association, 1999:5.

¹⁴ Elisabeth Doucett. What they don't teach you in library school[M]. Chicago: American Library Association, 2011:54-58.

笑：不要把你的工作當成你的全世界，就算在最艱難的情況下，都要保持幽默；9 徹底：當你遇到問題讀者時，要徹底瞭解他/她的問題所在，並設法幫他/她解決問題；10 忘記：可能有一天你面對一位讀者，這一讀者因遇到當天情緒問題，可能遇上不愉快的一天，他/她把他/她的負面情緒發泄於你身上，你要懂得忘記，不要把偶然情況當平常，要相信你日後面對這讀者時會是一個平常的狀況，不要害怕接觸這讀者。Sharon W. Bullard¹⁵指出，圖書館要減少或解決與讀者之間的糾紛或衝突，必須要有適當的工作指引、要培訓館員解決問題的技巧及能力、要有溝通的技巧、要懂得處理糾紛或衝突後心靈上的創傷後遺症、要有一般處理糾紛或衝突的常識、圖書館可以授權給館員處理有關情況、行政部門要支持前線館員處理有關情況、要有自助能力、在適當時要有求助外援的能力等。

1.2.2 國內研究現狀

就國內對圖書館與讀者糾紛或衝突的相關領域，研究者在萬方數據庫利用高級檢索，以題名中包含“讀者糾紛”的關鍵詞作查找，檢索到有關的期刊論文有2篇；利用“讀者衝突”的關鍵詞作查找，檢索到41篇相關期刊論文；利用“館讀糾紛”的關鍵詞作查找，檢索到2篇相關期刊論文；利用“館讀衝突”的關鍵詞作查找，檢索到31篇相關期刊論文。研究者在中國知網數據庫中利用題名包含“讀者糾紛”的關鍵詞作查找，檢索到1篇相關期刊論文；利用“讀者衝突”的關鍵詞作查找，檢索到5篇相關期刊論文；利用“館讀衝突”的關鍵詞作查找，檢索到5篇相關期刊論文。然後對這些期刊論文進行篩選，把適用的論文選為參考文獻。

(1) 關於圖書館與讀者糾紛或衝突的成因研究

王雲祥在其著作“我國高校圖書館制度與讀者權利衝突研究”一書中闡述了國內高校圖書館與讀者權利衝突產生的原因，他把國內高校圖書館與讀者權利衝突的成因總結為以下幾點：1 高

¹⁵ Sharon W. Bullard. Gypsies, tramps and rage: coping with difficult patrons[J]. The Haworth Information Press, 2002, 75/76:245-252.

校圖書館讀者需求與高校圖書館收藏文獻之間本身是矛盾的；2 高校圖書館的讀者與讀者之間必然具有矛盾；3 高校圖書館讀者與圖書館之間的矛盾是必然的¹⁶。還有一些歷史原因如高校圖書館以往的舊有的重藏輕用以及因館員和學生讀者有著上下級關係或師生關係，令圖書館或館員不能完全滿足讀者要求或以教訓口吻或說教的方式對待學生讀者，令學生讀者產生不滿情緒，從而發生糾紛或衝突事件。還有就是近年高校圖書館技術突飛猛進，但圖書館只從建築、硬件設備及技術手段等方面跟進了技術的進步，而在管理方面就不能跟上，所以這樣也必然導致圖書館與讀者之間的矛盾與衝突。李梅芬指出，圖書館與讀者產生糾紛或衝突的原因主要分為圖書館方面的原因及讀者方面的原因，而圖書館方面的原因主要有：1 領導在認識上存在著誤區；2 新生入館教育的效果不盡如人意；3 讀者對圖書館的規章制度不知情；4 圖書館沒有盡到告知的義務，5 館員工作出現疏漏。而讀者方面的原因主要有：1 對圖書館的規章制度沒有主動去學習瞭解；2 對圖書沒有盡到保管愛護的責任；3 少數讀者缺乏愛護圖書的公德意識；4 極少數讀者思想道德素質差。¹⁷翟君建指出，造成館員與讀者發生糾紛或衝突的原因主要有：1 館員的服務意識有待加強；2 讀者不遵守圖書館的相關工作制度；3 對圖書的賠償處罰制度不服從。¹⁸潘素萍認為圖書館員與讀者發生衝突的原因：1 道德與倫理衝突；2 肢體與言語的認知不同；3 溝通不良；4 來自組織的衝突。¹⁹劉桔²⁰、任成芝、陳潔²¹指出，圖書館與讀者發生衝突的原因是：1 期望值

¹⁶ 王雲祥，我國高校圖書館制度與讀者權利衝突研究[M]，長沙：中南大學出版社，2011:244-245。

¹⁷ 李梅芬，從館員與讀者矛盾衝突看新生入館教育的重要性——以處罰圖書污損行為為例[J]，桂林師範高等專科學校學報，2008,22(4):167-168。

¹⁸ 翟君建，淺析高校圖書館流通部館員與讀者矛盾及措施方法[J]，科技視界，2013, 9:104。

¹⁹ 潘素萍，淺析圖書館員與讀者的衝突及其對策[J]，情報探索，2006, 9:95。

²⁰ 劉桔，讀者服務中的館讀衝突及心理學研究[J]，圖書情報知識，2007, (4):47-48。

²¹ 任成芝，陳潔，館員與讀者衝突的心理學分析[J]，圖書館學研究，2007, (12):70-71。

差距；2 利益差距；3 溝通不良；4 個體心理質量差異；5 環境背景因素。

(2) 關於圖書館與讀者糾紛或衝突的心理研究

汪明生指出，糾紛或衝突的心理因素包括情感因素，而情感會包括生氣、憤恨、害怕、拒絕、焦慮與喪失等。²²金健²³及徐飛燕²⁴都從心理方面分析高校圖書館員與讀者發生糾紛或衝突的問題，她們都把原因歸納為：1 工作人員缺乏正確的工作態度；2 讀者的“偏見”；3 館員未能與讀者良好“溝通”；4 館員疏於“勸導”。而高源²⁵在其期刊論文中提出了一些中國特有的高校生特點，因中國實行一胎政策已有一段長時間，所以造成現時的大學生都是獨生子女，他們在成長的過程中，缺乏與同輩相處的機會，造成他們在溝通方面比較薄弱，自我中心及依賴性都很強，自視較高，因這些原因，都會比較容易與人產生糾紛或衝突。他還認為館讀衝突是一種人際衝突，其原因是館員和讀者對於圖書館規章制度瞭解、認識與接納程度存在差異、言語溝通不良引起情緒激動、個體心理質量存在差異等等。²⁶

甲、關於圖書館與讀者糾紛或衝突的環境研究

杜輝，牛淑紅指出，由於圖書館環境會影響讀者的閱讀效率及個人情緒，因此他們建議以下方法改善圖書館環境以利讀者閱讀：1 優化閱覽室內外環境；2 合理劃分閱覽空間；3 大力倡導文明閱覽；4 服務環境生態化。²⁷

²² 汪明生，朱斌好等，衝突管理[M]，台北：五南圖書出版有限公司，1999:5。

²³ 金健，高校圖書館員與讀者矛盾的心理分析[J]，圖書館雜誌，2006, 7(25):40-41。

²⁴ 徐飛燕，高校圖書館員與讀者矛盾的心理分析[J]，大眾文藝，2008, 12:260。

²⁵ 高源，當代大學生心理特點及高校圖書館館讀衝突的規避[J]，農業圖書情報學刊，2008, 11(20): 117-118。

²⁶ 高源，當代大學生心理特點及高校圖書館館讀衝突的規避[J]，農業圖書情報學刊，2008, 11(20):117。

²⁷ 杜輝，牛淑紅，高校圖書館環境優化與閱覽室室內空間創新[J]，圖書館理論與實踐，2009, (12):77-79。

乙、關於圖書館與讀者糾紛或衝突的管理研究

廖又生指出，圖書館衝突管理必須具備以下六個要件：1 互等性；2 知覺性；3 對立性；4 鬥爭性；5 不足性；6 瓶頸性。²⁸明曉穎提出，要有效管理館員與讀者的糾紛或衝突，可以依以下方法實行：1 強化服務意識和溝通意識，有效地避免衝突；2 提高溝通能力，努力減少衝突；3 掌握溝通的方式和技巧，妥善化解衝突；4 構建溝通渠道，積極預防衝突。²⁹梁艷紅指出，要處理好館員與讀者衝突管理的有效方法是：1 提高館員的思想素質；2 重視繼續教育；3 換位思考；4 加強溝通；5 培養良好的心理素質；6 加強讀者的培訓工作。³⁰

丙、關於圖書館與讀者糾紛或衝突的對策及解決方法研究

廖又生引述管理學家基蒙氏更在其巨著“行政行爲”一書裏說出解決衝突的四個方法爲：1 問題解決；2 說服；3 談判；4 政治力。³¹吳玲指出，要解決圖書館與讀者之間的糾紛或衝突的方法爲：1 以人爲本，提高館員素質，是樹立爲讀者服務新形象的基礎；2 掌握熟練的業務知識和業務技能；3 具備挑選信息的能力以達到深層次的服務；4 以創新爲動力，開展特色服務，是樹立讀者服務新形象的關鍵，以互動爲手段，密切與讀者的聯繫，是樹立讀者服務良好形象的保證。³²李梅芬指出，要減少館員與讀者之間的糾紛或衝突，可以實施以下措施，對讀者方面：1 爭取得到學校領導的重視和支持；2 重視新生的入館教育工作；3 採用多種形式對新生進行入館教育；4 對讀者進行權利與義務的教育；5 採用多種形式對讀者進行愛護圖書的教育。對館員方面：1 對圖書污損行爲的處罰要體現人性化；2 重教輕罰，重在教育；3 設置溫馨提示；4

²⁸ 廖又生，論圖書館衝突管理問題[J]，圖書館管理學報，1997，3:100-101。

²⁹ 明曉穎，試論圖書館讀者服務工作中館員與讀者的衝突管理[J]，教育學文摘，2012，(4)。

³⁰ 梁 紅，高校圖書館館員與讀者的衝突管理[J]，科技信息，2010，(35):269。

³¹ 廖又生，論圖書館衝突管理問題[J]，圖書館管理學報，1997，3:107。

³² 吳玲，從我做起，與讀者共創和諧校園：圖書館流通中與讀者矛盾解決方法小議[J]，科技信息，2012，3:425。

加強與讀者的交流和溝通。³³翟君建指出，要解決館員與讀者的糾紛或衝突的措施主要有：1 轉變館員傳統觀念，轉變服務方式；2 提高館員的綜合素質；3 加強館員職業道德；4 加強與讀者溝通交流；5 做好讀者的入館教育培訓工作。³⁴金健³⁵及徐飛燕³⁶都以心理的角度提出解決館員與讀者之間糾紛或衝突的方法是：1 要端正館員的工作態度；2 要增加館員與讀者之間的有效溝通；3 要注意發揮勸導在態度改變中的作用。而白巧鳳³⁷、王雅娟³⁸、張微³⁹、魏志臣⁴⁰、潘素萍⁴¹，他們在解決方法上都提出應要：1 培訓館員，樹立其服務理念，提高服務水平；2 增進與讀者之間的溝通，有利相互理解包容；3 管理要人性化；4 改善讀者閱讀的環境；5 提高館員的綜合素質，有利提升館員全面的工作效率；6 加強讀者的素質培養，令其可以自覺遵守規章制度；7 建立健全的管理制度，並需要大力向讀者宣傳；8 要推行人性化的管理。馬曉敏⁴²提出，要及時制止館讀間的衝突，應要注意以下事項：1 館員要學會尊重和賞識讀者；2 雙方都要設身處地思考問題；3 要果斷有效制止衝突。劉

³³ 李梅芬，從館員與讀者矛盾衝突看新生入館教育的重要性：以處罰圖書污損行為為例[J]，桂林師範高等專科學校學報，2008，4(22):167-169。

³⁴ 翟君建，淺析高校圖書館流通部館員與讀者矛盾及措施方法[J]，科技視界，2013，9:104。

³⁵ 金健，高校圖書館員與讀者矛盾的心理分析[J]，圖書館雜誌，2006，7(25):40-41。

³⁶ 徐飛燕，高校圖書館館員與讀者矛盾的心理分析[J]，大眾文藝，2008，(12):260。

³⁷ 白巧鳳，基于高校圖書管理人員與讀者矛盾衝突的對策研究[J]，科技廣場，2012，(11):106-108。

³⁸ 王雅娟，圖書借閱過程中館員與讀者矛盾衝突的化解與對策[J]，晉圖學刊，2010，2:50 & 55。

³⁹ 張微，論化解館員與讀者矛盾的策略[J]，圖書館學刊，2011，4:84-85。

⁴⁰ 魏志臣，小議高校圖書館員與讀者的衝突及其對策[J]，內蒙古科技與經濟，2009，19:157 & 159。

⁴¹ 潘素萍，淺析圖書館員與讀者的衝突及其對策[J]，情報探索，2006，9:95-96。

⁴² 馬曉敏，正確處理圖書管理人員與讀者間的關係[J]，經濟研究導刊，2009，12:202。

桔⁴³、任成芝、陳潔⁴⁴指出，要解決圖書館與讀者之間的衝突，可以依以下方法進行：1 學會尊重和賞識；2 善於察言觀色；3 換位思考，縮小心理距離；4 退避三舍，禮讓妥協。

1.2.3 對過往研究的總結

通過對過往相關文獻的回顧與分析，我們可以發現以下情況：

1. 國內外研究者對於問題讀者、刁難讀者或圖書館內的衝突研究方面已做了大量的調查與分析，並取得了大量的成果。
2. 專門針對圖書館與讀者的衝突研究的專著或論文比較少，國內的研究主要針對其產生的原因及解決的對策或建議比較多，但都是一些在期刊上發表的論文資料，碩博士或專著比較少。
3. 過往的研究都沒有專門針對圖書館與讀者發生糾紛或衝突的因素的詳細研究。但對於問題讀者或刁難讀者方面的研究比較多。
4. 國內的研究成果都比較集中，都是研究其原因及提供了一些解決建議，原因與建議都比較相似。國外都是以一些實際的例子提供資料，實用性比較強，但因大多是美國方面的研究，只針對美國高校，故未必都可以應用到澳門的實際環境中。

因為以上原因，本研究借鑒了國內外因問題讀者、刁難讀者及館讀衝突的相關研究理論及成果，並運用了文獻分析、問卷調查及訪談等研究方法，專門針對澳門高校圖書館的讀者與圖書館間所發生的糾紛或衝突進行研究，試圖找出澳門高校圖書館與讀者發生糾紛或衝突的原因，並就有關原因提出相應的解決方法或建議。

⁴³ 劉桔，讀者服務中的館讀衝突及心理學研究[J]，圖書情報知識，2007，(4):48-49。

⁴⁴ 任成芝，陳潔，館員與讀者衝突的心理學分析[J]，圖書館學研究，2007，(12):71-72。

2 澳門的高校圖書館與讀者糾紛的調查

本研究的調查對象只針對本澳六所高校圖書館並在資料收集期間到館利用服務的教職人員及學生。訪談對象以曾經與讀者有發生糾紛或衝突的前線館員。由於本研究只針對高校圖書館，而這些讀者群有他們的獨特性，都是以學術研究為主，因此，本研究可能並不適用於公共圖書館或一些以休閒性為主的圖書館作為參考資料。

2.1 調查的設計與實施

2.1.1 圖書館與讀者糾紛的因素的提取

通過對文獻的綜合分析，發現大部分圖書館與讀者發生糾紛或衝突都是由於讀者違規或館員個人情緒或溝通不足所引起，而讀者違規主要涉及圖書館的服務環境因素及讀者的個人心理因素，而涉及圖書館方面的都是一些關於圖書館固有的館藏（無論是實體館藏或虛擬館藏）、圖書館設備或館員方面的個人心理因素，故本研究所涉及的讀者問卷及館員問卷主要向這些方面設計問題。

(1) 圖書館服務環境因素的提取

通過對文獻的綜合分析，可以把圖書館的服務環境分為四大類，分別為視覺、聽覺、嗅覺及觸覺四大知覺可以感知的相關環境因素。而本研究就這四大知覺類型，把有關的因素提取出來，設計問題。本研究的環境因素主要包括圖書館的實體館藏、虛擬館藏、圖書館的電子設備、圖書館的空間設計、光線、溫度、家具的柔軟度、閱讀環境、圖書館的清潔等等問題。

(2) 心理因素的提取

通過對文獻的綜合分析，可以把圖書館與讀者發生糾紛或衝突的心理因素歸納為兩方面：1 讀者方面；2 館員方面。

讀者方面主要表現在：不尊重規則、不尊重館員、自我心理強、情緒控制差、不能逆地而處地思考、情感方面自我控制差等等。

館員方面主要表現在：不尊重讀者、自我心理強、情緒控制差、不能逆地而處地思考、情感方面自我控制差、不善溝通等等。

就以上歸納出的因素，本研究問卷設計的心理因素方面主要提取了有關館規、館員個人情緒、溝通技巧、讀者個人情緒等等相關因素進行調查。

2.1.2 問卷法

本問卷主要分為讀者問卷及館員問卷兩種。讀者問卷主要分三部分，第一部分為個人資料，第二部分為圖書館與讀者發生糾紛的原因及解決建議，第三部分為問答題，主要是想瞭解受訪者自己有否曾經與圖書館員發生過糾紛或有否看到過其他讀者與圖書館員發生過糾紛，如有，請受訪者把當時的過程詳細描述一下。館員問卷主要分三部分，第一部分為個人資料，第二部分為圖書館與讀者發生糾紛的因素或行為，此一部分又分為環境因素、心理因素、讀者行為三部分，第三部分為問答題，主要是想瞭解館員有否與讀者發生過或看到過其他同事與讀者發生過糾紛，如有，請館員描述一下當時的情況。在進行正式的調查之前，研究者於2013年12月1日至15日期間先進行了一次的預調查，研究者並於2014年1月15日至2014年2月28日期間對澳門大學、澳門科技大學、澳門旅遊學院、澳門理工學院、澳門聖約瑟大學、澳門城市大學6所高校圖書館的讀者及館員進行了調查，共發放了350份讀者問卷，回收了333份，問卷回收率為95%，扣除填答不完全或基本資料未填者，共得有效問卷313份，有效問卷率為94%。

2.1.3 訪談對象

本研究的訪談對象主要是前線的館員，包括流通館員及參考諮詢館員，研究者先與自己相熟的並曾與讀者發生過糾紛或衝突的館員進行訪談，再在最後通過他們推介其他有相應經驗的同事與研究者進行訪談，以獲取更全面的信息作研究之用。由於時間所限，以及館員願意接受訪談的人數有限，所以本次研究只能採訪到六位前線的館員。

2.2 調查結果分析

2.2.1 問卷結果分析

(1) 問卷數據分析方法

問卷回收後，研究者使用“社會科學統計軟件（SPSS 19.0 中文版）”進行統計分析。除使用統計軟件外，研究者亦會依問卷中讀者所填答的糾紛或衝突原因的開放性問題、解決建議的開放性問題以及第三部分有關其曾經或看見過其他讀者與館員發生糾紛或衝突的經過的詳細描述；還有館員所填答的環境因素的開放性問題、心理因素的開放性問題、讀者行為的開放性問題以及第三部分有關其曾經或看見過其他同事與讀者發生糾紛或衝突的經過的詳細描述等等信息輸入到表中，繼而作進一步的分析歸納。

(2) 樣本描述統計

讀者個人基本資料統計結果

表1 讀者個人基本資料統計結果

個人資料特徵	類別	人數	百分比 (%)
性別	男	112	35.8%
	女	201	64.2%
職業	學士生	216	69.0%
	碩士生	74	23.6%
	博士生	11	3.5%
	教學人員	6	1.9%
	職員	5	1.6%
	校友	1	0.3%
每周到館次數	1次	50	16.0%
	2至3次	98	31.3%
	4至5次	80	25.6%
	6至7次	52	16.6%
	8次以上	33	10.5%

從上表的填答者之基本資料結果，可以把本次研究的被訪讀者的特徵歸納為以下幾方面：在性別方面，女被訪者多於男被訪者，這說明女性比男性讀者更願意留在圖書館中使用其服務，但另一方面反映出，因本次研究的讀者問卷訪談只是對每一館作少數次的調查，這說明在問卷訪問期間，女讀者比男讀者多，因此出現這樣的結果。在職業方面，由於某些高校還沒有碩士及博士課程，所以造成學士生的比例最多，但觀察有碩士及博士課程的高校所回收的問卷內容，反映碩士生與博士生的留館比率比較大，這說明由於他們需要做研究，所以會有較多時間留於圖書館查資料或使用圖書館的資源，以便他們完成研究工作。在每周到館次數方面，最多的讀者是每周到館2-3次，說明讀者約每2天就會到圖書館使用其服務。

讀者與圖書館發生糾紛或衝突的原因的均值、標準偏差分析結果

均值的高低可以反映讀者認為該原因對讀者與圖書館產生糾紛或衝突的可能性的的大小，標準偏差可以反映讀者意見的一致與否。讀者與圖書館發生糾紛或衝突的原因的均值、標準偏差分析結果如表2。

表2 讀者與圖書館發生糾紛或衝突的原因的均值、標準偏差分析結果

因素名稱	原因	最大值	最小值	均值	標準偏差
實體設施	實體或虛擬館藏不足	5	1	3.30	1.062
	電腦軟硬件不足	5	1	3.39	1.098
	圖書館設備不足	5	1	3.45	1.143
	圖書館閱讀座位不足	5	1	3.92	1.083
	圖書館休息空間或 休閒空間不足	5	1	3.28	1.184
	圖書館光線不足	5	1	3.12	1.341
	圖書館空氣清新度不足	5	1	3.41	1.179
	圖書館溫度過高或過低	5	1	3.57	1.136

館內氛圍	館規不合理	5	1	3.37	1.221
	檢索系統不完善 (如查找不到館藏資料)	5	1	3.46	1.068
	文化氛圍不理想 (如閱讀環境太嘈雜)	5	1	3.81	1.189
	道德氛圍不理想 (如讀者隨地吐痰、隨地 拋垃圾、廁所不清潔等)	5	1	3.58	1.472
館員的態 度及行為 舉止	因館員態度不友善 (如態度囂張等)	5	1	3.52	1.500
	因館員語氣粗暴	5	1	3.51	1.540
	因館員表現不耐煩	5	1	3.44	1.442
	因館員使用命令式語氣 要求您遵守圖書館規則	5	1	3.23	1.386
	因館員的自我情緒不佳	5	1	3.29	1.362

從表 2 結果所得，因實體設施而引起讀者與圖書館之間發生糾紛的因素中，讀者都比較有一致的看法，因這些因素的平均值都在 3 以上，且標準偏差都接近 1，只有“圖書館光線不足”這一因素的標準偏差比較大，說明讀者之間沒有一致的看法，有些讀者認同會因圖書館光線不足而可能與圖書館館員發生糾紛或衝突，有些却不認同。而館內氛圍因素方面，讀者都認同這些因素可能會與圖書館之間產生糾紛，因這四個因素的平均值都在 3 以上，但“道德氛圍不理想（如讀者隨地吐痰、隨地拋垃圾、廁所不清潔等）”這一因素上意見並不一致，因其標準偏差比較大，其餘 3 個因素都有比較一致的看法，因其標準偏差都較接近 1。至於館員的態度及行為舉止因素方面，讀者認同這些因素可能會引起糾紛或衝突，但意見並不一致，因其標準偏差都大於 1 以上，這可能是一些讀者曾因這些因素與館員發生過糾紛或衝突，或曾經見過其他讀者因這些因素與館員發生過糾紛或衝突，所以他們會認同這些因素，但有些讀者從未遇過有關情況的發生，甚至有些讀者所遇的館員都很友善，所以他們並不認同這些因素會引起他們與館員之間發生糾紛或衝突的可能性。但觀察上表，讀者都比較認同所有的因素都可能

會引起他們與館員之間發生糾紛或衝突，因所有因素的平均值都大於3，同時標準偏差都不大於1.6，說明讀者之間的意見不是有太大的分歧。除問卷問題外，讀者還認為以下因素可能會引起讀者與圖書館發生糾紛或衝突，總括其因素為：1 佔座問題；2 圖書館環境太吵；3 借書時間等候太久，排隊時間過長；4 開放時間過短；5 圖書館規則不明確或與常理不符；6 讀者在館內不可進食的區域進食；7 讀者的行為不合常理；8 在非討論區有太多人大聲討論；9 圖書受損；10 館員效率及態度問題；11 圖書館設施問題（如上網速度太慢，設備經常故障，複印機太少等等）；12 過期收費問題等等。

讀者與圖書館發生糾紛或衝突的解決建議的均值、標準偏差分析結果

均值的高低可以反映讀者認為該因素可否解決讀者與圖書館產生的糾紛或衝突，標準偏差可以反映讀者意見的一致與否。讀者與圖書館發生糾紛或衝突的解決建議的均值、標準偏差分析結果如表3。

表3 讀者與圖書館發生糾紛或衝突的解決建議的均值、標準偏差分析結果

因素名稱	原因	最大值	最小值	均值	標準偏差
實體設施	改善館內環境	5	1	4.08	0.801
	增加實體館藏	5	1	4.06	0.818
	增加電子資源	5	1	4.07	0.821
	增加電腦設備	5	1	4.08	0.787
館內氛圍	採取彈性的開館時間以方便讀者使用	5	1	4.18	0.906
	刪改不合理圖書館規章制度	5	1	4.04	0.980
	增加圖書館培訓課程	5	1	3.49	0.951
	增加圖書館館員的專業培訓課程，以改善其工作技巧	5	1	3.95	0.870

館員的態度及行為舉止	增強圖書館館員的溝通技巧	5	1	4.09	0.831
	提高圖書館規章制度的宣傳	5	1	3.74	0.887
	提高讀者的自身道德修養，自覺遵守圖書館規章制度	5	1	4.14	0.901
	對館員要求確立“讀者至上，服務第一”的理念	5	1	3.84	0.945
館員及讀者的態度	相互以尊重的態度對待	5	1	4.44	0.778
	逆地而處，相互以寬容的態度對待	5	1	4.33	0.826

從表3的結果所看，讀者都認為問卷中所提及的解決因素大都能化解讀者與圖書館發生的糾紛或衝突，原因是檢測出來的平均值都在3.5-4.5之間，說明讀者都比較偏向認同因素能解決問題，而且所測出來的標準偏差都很接近1，說明讀者的意見都比較一致。除問卷問題的解決建議外，讀者還提出了以下的建議：1 設立圖書館開放日，令讀者更瞭解圖書館運作；2 可擺放告示牌提醒讀者注意事項；3 分區閱讀；4 培訓館員使用館內設備；5 圖書管理員應從禮貌的語言技巧去表達每樣事情，且應在處理每件事情都以有效率的去完成；6 增加自習空間；7 館員要有同理心，聆聽讀者的需要；8 及時解決讀者反映的問題；9 改善投訴管理；10 及時處理圖書館設備損壞問題；11 提供更人性化的服務；12 館員要在溝通語言上採取多元化發展等等。

館員個人基本資料統計結果

表4 館員個人基本資料統計結果

個人資料特徵	類別	人數	百分比 (%)
性別	男	6	30%
	女	14	70%
工作範疇	流通	6	30%
	參考諮詢	4	20%
	流通及參考諮詢	10	50%
服務年期	一年以下	5	25%
	一年至五年	6	30%
	六年至十年	5	25%
	十年以上	4	20%
專業背景	圖資相關專業	13	65%
	非圖資相關專業	7	35%

從表4可見，受訪館員以女性為主，佔了70%，反映澳門圖書館流通及參考諮詢的從業員中，以女性為多，同時也反映了在本次研究問卷收集期間，只是受訪及願意作答的館員中以女性為多。而在工作範疇方面，由於澳門高校只有兩所圖書館是會把館員按工作性質來劃分流通館員與參考諮詢館員，其他館由於館員人數不多，而且圖書館的面積也不是十分大，所以圖書館並沒有把館員按工作性質來劃分，換句話說，前線館員要兼顧流通工作及參考諮詢工作，造成受訪館員中以流通及參考諮詢工作的館員中數量最多，佔了一半。而工作年期方面，這二十位受訪館員平均分布在一年以下至十年以上，因他們佔的比率都在20%-30%之間。專業背景方面，以圖資相關專業的人數比率最多，佔65%，說明澳門的高校圖書館前線館員大都擁有圖資方面的專業資格。

館員與讀者發生糾紛或衝突的環境因素的均值、標準偏差分析結果

表5 館員與讀者發生糾紛或衝突的環境因素的均值、標準偏差分析結果

原因	最大值	最小值	均值	標準偏差
實體館藏不足	5	1	3.60	1.095
虛擬館藏不足	5	1	3.40	1.231
電腦軟硬件不足	5	1	3.85	1.182
圖書館設備不足	5	1	3.90	1.334
圖書館閱讀座位不足	5	1	4.30	1.129
圖書館休息空間或休閒空間不足	5	1	3.8	1.005
圖書館光線不足	5	1	3.60	1.188
圖書館空氣清新度不足	5	1	3.50	1.051
圖書館溫度過高或過低	5	1	3.90	1.021
圖書館設備之柔軟度問題 (如梳化太硬或太軟)	5	1	3.10	1.119
館規不合理	5	1	4.00	1.026
檢索系統不完善 (如查找不到館藏資料)	5	1	3.85	1.137
文化氛圍不理想 (如閱讀環境太嘈雜)	5	1	3.85	1.268
道德氛圍不理想(如讀者隨地吐 痰、隨地拋垃圾、廁所不清潔等)	5	1	3.70	1.302

從表5中所得，受訪館員大都認同問卷中環境因素問題都可能造成圖書館與讀者之間產生糾紛或衝突，因所得各項平均值都在3.4以上，而且各項標準偏差都比較接近1，說明館員間的意見比較一致，而最高兩項為“圖書館閱讀座位不足”及“館規不合理”，此兩項的平均值都在4以上，而且標準偏差都非常接近1，說明館員間一致認為最大可能因此兩項而與讀者發生糾紛或衝突。除了問卷的問題外，館員還

認為以下環境因素可能會引起圖書館與讀者之間發生糾紛或衝突，這些因素為：1 圖書館自修室不足；2 同學們的私人物品長時間用來佔座導致其他同學不滿；3 討論室不足；4 洗手間不足；5 帶食物入館內食等等。

館員與讀者發生糾紛或衝突的心理因素的均值、標準偏差分析結果

表6 館員與讀者發生糾紛或衝突的心理因素的均值、標準偏差分析結果

原因	最大值	最小值	均值	標準偏差
如沒有還書，但說已把書籍歸還了，希望可以逃避逾期罰款	5	1	3.80	1.005
故意把內容重要的頁數撕掉	5	2	3.80	0.834
因讀者說出一些難聽的說話	5	1	3.50	1.051
會否在你誠懇要求讀者遵守館內的規則時，讀者以一些不合作的態度來對待你	5	1	3.70	0.923
會否因讀者以瞧不起你的態度來對待你	5	3	3.75	0.639
會否因讀者多次因借了貴重的書籍而不還，在圖書館催還時，故意說已丟失了書籍，但又不還賠償罰款	5	1	3.30	0.923
會否因讀者擺出高高在上的姿態來對待你	4	1	3.20	0.894
會否因讀者以不尊重的態度對待你	4	2	3.40	0.754
當你建議解決問題的方法時，讀者擺出不屑一顧的態度對待你	4	2	3.60	0.681

從表6中所得，受訪館員大都認同問卷中心理因素問題都可能會造成圖書館與讀者之間產生糾紛或衝突，因所得各項平均值都在3.2以上，而且各項標準偏差都比較接近1，說明館員間的意見比較一致。除了問卷的問題外，館員還認為以下心理因素可能會引起圖書館與讀者之間發生糾紛或衝突，這些因素為：1 離開圖書館時，

讀者沒有借閱書籍，但堅持已借閱；2 語言溝通問題；3 讀者不理解圖書館規則；4 有讀者會因為館員外表看上去較年輕而以貌取人，認為年長的館員一定較年輕的館員專業等等。

館員與讀者發生糾紛或衝突的讀者行為因素的均值、標準偏差分析結果

表7 館員與讀者發生糾紛或衝突的讀者行為因素的均值、標準偏差分析結果

原因	最大值	最小值	均值	標準偏差
因沒有循正常的借還書手續所引起的問題	5	1	3.10	1.252
丟書或竊書	5	2	3.65	0.875
污損圖書	5	1	3.60	0.995
逾期罰款	5	1	3.80	1.152
使用他人證件借閱書刊而不還	5	1	3.70	1.129
珍貴圖書據為己有	5	1	3.75	1.070
惡意下載數據	5	1	3.25	1.164
瀏覽或傳播暴力或色情網站	5	1	3.30	1.081
破壞圖書館公物	5	1	3.70	1.081
隨地吐痰	5	1	3.50	1.100
亂拋垃圾	5	1	3.65	0.933
閱覽室大聲喧嘩	5	1	3.95	0.945
破壞圖書館環境	5	2	3.80	0.834
在圖書館內吸煙	5	1	3.90	1.021
在圖書館內進行不雅行為	5	2	3.70	0.979
不禮貌對待館員	4	2	3.60	0.598

從表7中所得，受訪館員大都認同問卷中讀者行為因素問題都可能會造成圖書館與讀者之間產生糾紛或衝突，因所得各項平均

值都在3.1以上，而且各項標準偏差都比較接近1，說明館員間的意見比較一致。只有“不禮貌對待館員”這一項的標準偏差較不接近1，說明受訪館員對這一問題的意見有較大的分歧。除了問卷的問題外，館員還認為以下讀者行為因素可能會引起圖書館與讀者之間發生糾紛或衝突，這些因素為：1 讀者發現問題錯在自己身上，還不承認反將責任推向館員；2 佔座位或佔儲物櫃；3 讀者不排隊或打尖；有讀者提出過份或不合理的要求，如：要求借傘；要求幫他/她叫電召的士；曾有外籍校外人士自稱是來澳做研究的研究人員，詢問哪裏可以召妓...等等。

2.2.2 訪談資料整理與分析

訪談結束後，研究者將錄音檔轉錄為逐字稿，若有語意含糊或不明處，會採用電話聯絡方式再作確認，以釐清訪談內容，減少受訪者原意被誤解的可能性。逐字稿存盤時，會以訪談順序給予編號，並以英文字母代替受訪者的身份，並在每份訪談逐字稿上均加上頁數及行數。作資料分析前，研究者必須不斷反覆地閱讀已搜集到的訪談資料，並在訪談資料所引述的論點主題的基礎上，建構編碼類別，如研究者一旦從訪談資料中發現新的主題時，就必須回頭重新再閱讀那些已經檢視過的資料，本文根據這樣的資料分析方法，運用歸納的邏輯，對訪談紀錄以及現場搜集到的所有資料進行分析。

本次研究的訪談資料可以按主題歸納為以下幾方面：

(1) 關於工作指引方面

現時澳門高校圖書館大部分都沒有完善的工作指引來引導前線館員如何處理與讀者發生的糾紛或衝突，有的只是一些一般的工作指引，所以並不足夠應付日常的工作所發生的糾紛或衝突，這也會造成館員一定的工作壓力。

(2) 關於與讀者發生糾紛或衝突的原因方面

大都因館規問題、罰款問題、座位問題、態度問題、溝通問題等等而引起相互之間發生糾紛或衝突。

(3) 關於處理方面

由於現時圖書館沒有完善的工作指引，所以現時館員在處理與讀者之間的糾紛或衝突時，大都是以個人的經驗或前人的經驗來處理，並且實時處理，如不能自行處理，或讀者要求見上級，則會交由上級處理，處理完後，並沒有做書面的記錄，只會以口頭傳遞方式與同事進行交流，或在小組會議上作交流之用。

(4) 關於培訓方面

對於前線館員的培訓方面，有的圖書館會因應前線館員的工作性質，要求館員參加由校內提供的培訓課程，又或者參加由校外提供的培訓課程，但大部分圖書館都沒有這樣的規定。對於讀者培訓方面，大部分圖書館都會在新學期開始時，對新生、新入職教職員作圖書館導覽，向他們介紹圖書館的情況，以協助他們儘快瞭解圖書館的運作，以減少糾紛或衝突的發生。

2.2.3 圖書館與讀者糾紛的類型及其特徵

根據訪談結果的歸納，可以把與圖書館發生糾紛或衝突的讀者歸類為六種，分別為推卸責任型、強逼型、暴躁型、攻擊型、間接攻擊型、索求優惠型。

(1) 推卸責任型

這類型的讀者主要特徵是把自己應付的責任推卸到別人身上，如他們確實有借某書籍，但可能因書籍過了期或不知甚麼原因，到圖書館催還時，他們會說他們並沒有借此書，可能是館員搞錯了。

如館員 A 表示：

「…我沒有借這書，你搞錯了，你可以翻查一下我借書的記錄，我不會借此類的書籍，請你們搞清楚…」(A:2, 18-20)

而館員 E 表示：

「…我沒有借這書，你睇我的樣子，都知道我不會借此類書籍，你地有無搞錯，點解將哩本書硬話系我借的呢？」(E:2, 26-28)

(2) 強逼型

這類型的讀者主要特徵是以強硬的、帶些威逼的口吻要館員為他們服務。

如館員 D 表示：

「…我一定要這本書做研究，如你不給，我會向你上司投訴你…」(D:4, 5-7)

(3) 暴躁型

這類型的讀者主要特徵是一開始要求服務時，說話就很大聲，而且越說越大聲，還不斷問館員明不明白，清不清楚他/她的要求。

如館員 F 表示：

「…你明唔明白我的意思架，如果你唔明白，唔該你叫其他有能力的人黎幫我解決問題，我要見你上司，叫你地最大的個個出黎…」(F:3, 32-36)

(4) 攻擊型

這類型的讀者可能一開始就表現出很焦慮的樣子，當館員不能實時解答他/她的問題，或不能實時給予他/她所需要的東西時，他/她就會表現出越來越焦慮，還做出一些比較激烈的動作，如拍桌子，踢櫃檯等。

如館員 B 表示：

「…讀者本身已經好似是deadline，要交報告，走過來時已說明今天是報告的提交最後限期，他需要一個軟件完成報告，那個軟

件是我們的書目管理工具，他走來說一定要這一工具，說老師一定要這一軟件生成的參考文獻資料，但他不懂怎樣用，走過來參考櫃檯幫他整，但最後不知甚麼原因，可能軟件的某些功能不能用，生成不了他想要的東西，之後他就不停地罵，還拍台，踢櫃檯，最後保安來制止他，之後叫他冷靜些，之後沒有辦法，當時是我的同事處理的，我看到了，就走過去幫他弄，弄了約半小時都還未整理好，期間他已不停罵髒話，說你們不懂如何做，你們全都是廢柴…」(B:2, 6-15)

(5) 間接攻擊型

這類型的讀者的特徵是，當館員不能滿足他/她的要求時，他/她會用說話諷刺館員，令館員心理上不好受。

如館員 C 表示：

「…你點搞架，咁都做唔到，你咁無能，不如回家啦，仲留系嚟度做？…」(C:1, 32-34)

如館員 D 表示：

「…我讀法律架，我比你更明白法律，你的罰款不合法，你返去睇清楚 D 法律條文先同我講啦…」(D:2, 3-4)

(6) 索求優惠型

這類型的讀者最常出現於被罰款時，主要的表現是，當館員要求他/她給予罰款時，他們會不斷要求館員給予優惠，或免除他們的罰款。

如館員 D 表示：

「…咁貴架，可唔可以平 D 呀，平 D 啦，我又唔系登特唔還書，只係一時不記得啫…」(D:3, 5-7)

3. 圖書館與讀者產生糾紛影響因素分析

3.1 讀者認為圖書館與讀者產生糾紛影響因素

3.1.1 實體設施

根據讀者問卷有關實體設施問題均值排名，排名結果如表 8：

表8 讀者問卷實體設施問題均值排名

名稱	最大值	最小值	均值	標準偏差	排名
圖書館溫度過高或過低	5	1	3.57	1.136	1
圖書館設備不足	5	1	3.45	1.143	2
圖書館空氣清新度不足	5	1	3.41	1.179	3
電腦軟硬件不足	5	1	3.39	1.098	4
實體或虛擬館藏不足	5	1	3.30	1.062	5
圖書館休息空間或休閒空間不足	5	1	3.28	1.184	6
圖書館光線不足	5	1	3.12	1.341	7

3.2 館內氛圍

根據讀者問卷有關館內氛圍問題均值排名，排名結果如表 9：

表9 讀者問卷館內氛圍問題均值排名

名稱	最大值	最小值	均值	標準偏差	排名
文化氛圍不理想 (如閱讀環境太嘈雜)	5	1	3.81	1.189	1
道德氛圍不理想(如讀者隨地吐痰、隨地拋垃圾、廁所不清潔等)	5	1	3.58	1.472	2
檢索系統不完善 (如查找不到館藏資料)	5	1	3.46	1.068	3
館規不合理	5	1	3.37	1.221	4

3.3 館員態度

根據讀者問卷有關館員態度問題均值排名，排名結果如表10：

表10 讀者問卷館員態度問題均值排名

名稱	最大值	最小值	均值	標準偏差	排名
因館員態度不友善 如態度囂張等)	5	1	3.52	1.500	1
因館員語氣粗暴	5	1	3.51	1.540	2
因館員表現不耐煩	5	1	3.44	1.442	3
因館員的自我情緒不佳	5	1	3.29	1.362	4
因館員使用命令式語氣要 求您遵守圖書館規則	5	1	3.23	1.386	5

根據表8至10所得，再分析綜合得出讀者認為與圖書館發生糾紛或衝突的十大影響因素分別為：1 圖書館閱讀座位不足；2 文化氛圍不理想（如閱讀環境太嘈雜）；3 道德氛圍不理想（如讀者隨地吐痰、隨地拋垃圾、廁所不清潔等）；4 圖書館溫度過高或過低；5 因館員態度不友善（如態度囂張等）；6 因館員語氣粗暴；7 檢索系統不完善（如查找不到館藏資料）；8 圖書館設備不足；9 因館員表現不耐煩；10 圖書館空氣清新度不足。

3.2 館員認為圖書館與讀者產生糾紛影響因素

3.2.1 環境因素

根據館員問卷有關環境因素問題均值排名，排名結果如表 11：

表11 館員問卷環境因素問題均值排名

名稱	最大值	最小值	均值	標準偏差	排名
圖書館閱讀座位不足	5	1	4.30	1.129	1
館規不合理	5	1	4.00	1.026	2
圖書館溫度過高或過低	5	1	3.90	1.021	3
圖書館設備不足	5	1	3.90	1.334	4
檢索系統不完善 (如查找不到館藏資料)	5	1	3.85	1.137	5
電腦軟硬件不足	5	1	3.85	1.182	6
文化氛圍不理想 (如閱讀環境太嘈雜)	5	1	3.85	1.268	7
圖書館休息空間或休閒空間不足	5	1	3.80	1.005	8
道德氛圍不理想 (如讀者隨地吐痰、隨地拋垃圾、廁所不清潔等)	5	1	3.70	1.302	9
實體館藏不足	5	1	3.60	1.095	10
圖書館光線不足	5	1	3.60	1.188	11
圖書館空氣清新度不足	5	1	3.50	1.051	12
虛擬館藏不足	5	1	3.40	1.231	13
圖書館設備之柔軟度問題 (如梳化太硬或太軟)	5	1	3.10	1.119	14

3.2.2 心理因素

根據館員問卷有關心理因素問題均值排名，排名結果如表12：

表12 館員問卷心理因素問題均值排名

名稱	最大值	最小值	均值	標準偏差	排名
故意把內容重要的頁數撕掉	5	2	3.80	0.834	1
如沒有還書，但說已把書籍歸還了，希望可以逃避逾期罰款	5	1	3.80	1.005	2
會否因讀者以瞧不起你的態度來對待你	5	3	3.75	0.639	3
會否在你誠懇要求讀者遵守館內的規則時，讀者以一些不合作的態度來對待你	5	1	3.70	0.923	4
當你建議解決問題的方法時，讀者擺出不屑一顧的態度對待你	4	2	3.60	0.681	5
因讀者說出一些難聽的說話	5	1	3.50	1.051	6
會否因讀者以不尊重的態度對待你	4	2	3.40	0.754	7
會否因讀者多次因借了貴重的書籍而不還，在圖書館催還時，故意說已丟失了書籍，但又不還賠償罰款	5	1	3.30	0.923	8
會否因讀者擺出高高在上的姿態來對待你	4	1	3.20	0.894	9

3.2.3 讀者行為因素

根據館員問卷有關讀者行為問題均值排名，排名結果如表13：

表13 館員問卷讀者行為因素問題均值排名

名稱	最大值	最小值	均值	標準偏差	排名
閱覽室大聲喧嘩	5	1	3.95	0.945	1
在圖書館內吸煙	5	1	3.90	1.021	2
破壞圖書館環境	5	2	3.80	0.834	3
逾期罰款	5	1	3.80	1.152	4
珍貴圖書據為己有	5	1	3.75	1.070	5
在圖書館內進行不雅行為	5	2	3.70	0.979	6
破壞圖書館公物	5	1	3.70	1.081	7
使用他人證件借閱書刊而不還	5	1	3.70	1.129	8
丟書或竊書	5	2	3.65	0.875	9
亂拋垃圾	5	1	3.65	0.933	10
不禮貌對待館員	4	2	3.60	0.598	11
污損圖書	5	1	3.60	0.995	12
隨地吐痰	5	1	3.50	1.100	13
瀏覽或傳播暴力或色情網站	5	1	3.30	1.081	14
惡意下載數據	5	1	3.25	1.164	15
因沒有循正常的借還書手續所引起 的問題	5	1	3.10	1.252	16

根據表11至13所得，再分析綜合得出館員認為與讀者發生糾紛或衝突的十大影響因素分別為：1 圖書館閱讀座位不足；2 館規不合理；3 閱覽室大聲喧嘩；4 圖書館溫度過高或過低；5 在圖書館內吸煙；6 圖書館設備不足；7 檢索系統不完善（如查找不到館藏資料）；8 電腦軟硬件不足；9 文化氛圍不理想（如閱讀環境太嘈雜）；10 破壞圖書館環境。

綜合讀者與館員的意見，得出圖書館與讀者發生糾紛或衝突的五大主要影響因素分別為：圖書館的環境空間不足；圖書館的文化氛圍不理想；館員的態度問題；圖書館的設備不足；圖書館的檢索系統不完善。

(1) 圖書館的環境空間不足

由於圖書館的建築面積所限，所以造成圖書館的使用空間不足，尤其是在測驗考試期間，造成讀者佔座的現象嚴重，因為這一問題，使館員與讀者不斷發生糾紛或衝突，這因素在訪談中館員也有反映。

(2) 圖書館的文化氛圍不理想

這因素的出現，是由於讀者的素養不足，在非討論區不顧他人的感受，大聲高談寬論，影響他人，館員來勸止時，還責罵館員的不是，令雙方產生糾紛或衝突。

(3) 館員的態度問題

有時由於館員個人的情緒關係，又或者由於讀者的不良情緒影響到館員的情緒也被牽動，才會造成雙方的不理解，從而產生糾紛或衝突。

(4) 圖書館的設備不足

由於圖書館的經費問題，所以令設備不能應付讀者的需求，但有時讀者不能理解這一點，尤其是當他們要趕功課或報告時，就會容易因使用不了圖書館的設備而與館員發生糾紛或衝突。

(5) 圖書館的檢索系統不完善

這是由於圖書館的檢索系統與實際排架不一致所至，有時讀者於電腦的檢索系統中查到了書，但到書架上却找不到書，這就容易使讀者產生厭惡感，從而產生負面的情緒，如讀者不能自我紓緩這些負面情緒，就很容易把這些負面情緒發泄於館員身上，使雙方產生糾紛或衝突。

4. 圖書館處理與讀者糾紛的理論指導與實踐原則

4.1 理論指導

4.1.2 讀者權利的理論

讀者是圖書館賴以生存的條件，沒有讀者，哪怕是世界一流的圖書館，都只是空存在，沒有實質的意義。而公民成為圖書館的“讀者”，會受到法律的保障，在法律的基礎上授予其一定的權利。美國圖書館協會（The American Library Association）在1996年發表的《圖書館權利宣言》（Library Bill of Rights）的第五點中提到“每一位讀者都有權使用圖書館，不會因其種族、年齡、背景或觀點而被拒絕或受到限制”⁴⁵；而印度圖書館學之父阮岡納贊所提出的圖書館學五定律，其內容為：1 書是爲了用的；2 每個讀者有其書；3 每本書有其讀者；4 節省讀者的時間；5 圖書館是一個生長著的有機體。從以上的五條定律，可以充分體現出讀者權利的理論基礎。我國《憲法》第33條規定，公民都一律平等地享有憲法和法律規定的權利和承擔法律義務，國家對所有公民的合法權利都平等地加以保護。而聯合國教科文組織1994年發表的《公共圖書館宣言》中提到：每一個人都有平等享有公共圖書館服務的權利，而不受年齡、種族、性別、宗教信仰、國籍、語言或社會地位的限制⁴⁶。從以上憲法及宣言中可以體現出，讀者權利在法律的層面上應包括平等權和自由權。

而高校圖書館讀者權利是在讀者權利的基礎上發展出來的，目前被普遍認同的高校圖書館界讀者權利的內容大致包括：1 高校圖書館讀者平等權；2 高校圖書館讀者接受教育權；3 高校圖書館讀者參與管理權；4 高校圖書館讀者知情權；5 高校圖書館讀者知識獲取權；6 高校圖書館讀者自由利用高校圖書館權；7 高校圖書

⁴⁵ American Library Association. <http://www.ala.org/advocacy/intfreedom/librarybill>, [2014-04-30]

⁴⁶ IFLA. <http://www.ifla.org/publications/iflaunesco-public-library-manifesto-1994>, [2014-04-30]

館讀者文獻獲取權；8 高校圖書館讀者安全保障權；9 高校圖書館讀者無償使用權；10 高校圖書館讀者平等人權；11 高校圖書館讀者消費權；12 高校圖書館讀者服務保障權；13 高校圖書館讀者時空權；14 高校圖書館讀者尊重權；15 高校圖書館讀者法律訴訟權；16 高校圖書館讀者依法索取賠償權。⁴⁷

雖然澳門還沒有圖書館法，但澳門基本法第三十七條規定：澳門居民有從事教育、學術研究、文學藝術創作和其他文化活動的自由；同時第四十三條規定：在澳門特別行政區境內的澳門居民以外的其他人，依法享有本章規定的澳門居民的權利和自由。⁴⁸因此可以得知，澳門的讀者權利已受到法律的保障。

4.1.2 讀者服務的理論

圖書館的讀者服務是圖書館的生成品，圖書館服務的好壞實有賴圖書館館員的參與程度及投入程度而定。美國圖書館協會（The American Library Association）在1996年發表的《圖書館權利宣言》（Library Bill of Rights）中清楚地敘述了圖書館服務的基本原則，其內容為：1 圖書及圖書館的其他資源的選擇必須根據圖書館所服務的小區的讀者之興趣、信息及啟發等因素來決定，不可因該作家的種族、國籍或其政治宗教等觀點而遭到排斥。2 圖書館應該向讀者提供具有當代的或歷史的問題的各種不同觀點的圖書資料，不應因黨派或宗教觀點的不同而被排除。3 在提供信息及啟迪人心時，圖書館應該向審查制度挑戰以履行其責任。4 圖書館應與任何個人或團體合作，以抵抗剝奪自由表達和自由利用的目的。5 每一位讀者都有權使用圖書館，不會因其種族、年齡、背景或觀點而被拒絕或受到限制。6 圖書館應該以公平原則提供展覽場地及會議室予公眾使用，不應因個人的信仰或背景或團體的所需而有所不同。⁴⁹從

⁴⁷ 王雲祥，我國高校圖書館制度與讀者權利衝突研究[M]，長沙：中南大學出版社，2011:98-115。

⁴⁸ 印務局，http://bo.io.gov.mo/bo/i/1999/leibasica/index_cn.asp#c3, [2014-04-30]。

⁴⁹ American Library Association. <http://www.ala.org/advocacy/intfreedom/librarybill>, [2014-04-30]。

圖書館權利宣言中可以看到，圖書館的讀者服務應以讀者為中心，以讀者的需要為依歸，還要顧及公平性及自由性，不能因任何原因而出現偏差現象。

4.2 實踐原則

4.2.1 以讀者為本的原則

國內外圖書館界提出要以“讀者永遠是對的”的理念服務讀者，雖然這一理念現在還有爭議性，因現實中不可能每一位讀者的行為或想法都是對的，但圖書館應以這一理念要求館員禮貌地、合理地、平等地對待讀者，凡事以讀者為先，以滿足讀者的要求為依歸。圖書館要重視讀者不同層次的各種需要，做到在有限的資源上，最大可能地滿足不同讀者的不同需要，使他們對圖書館有強烈的歸屬感及認同感，從而令他們願意繼續使用圖書館服務。

4.2.2 預防原則

在讀者服務的過程中，因種種原因，糾紛是難以避免的，但是要怎樣避免糾紛的形成，就是館員要上的一個課題。首先，館員在提供服務時，要時刻保持良好的服務態度及意識，凡事以讀者為先，充分瞭解讀者的需要，要耐心聆聽讀者的需要及問題，以速度及效率回應讀者的需要，第一時間幫助讀者解決他們的問題。遇到圖書館設備發生故障時，第一時間通知讀者，使雙方的矛盾減至最低。

4.2.3 速度原則

發生糾紛後，館員是否可以做到即場處理好糾紛，不讓糾紛繼續擴大、繼續升級，甚至繼續蔓延，速度是一關鍵因素。遇到糾紛發生後，館員要有第一時間處理的意識，即場把糾紛處理好，這樣讀者才不會把負面情緒帶回去。因如果讀者把負面情緒帶回來，很大可能會影響他身邊的朋友，對圖書館的形象有很大的影響，因好形象的建立需要長時間，但要毀滅一個形象的發生，不消一刻鐘，所以館員要時刻緊記這一點。

4.2.4 避免激化矛盾原則

館員處理糾紛時，要儘量克制自己的情緒，儘量做到在一種平和的氣氛下處理與讀者的糾紛，同時，還要懂得如何平伏讀者的情緒，只有在平和的氣氛下，才能有效地處理糾紛事件。另外，如某些糾紛不能自行單獨處理，可以請資深的館員或曾成功服務過該讀者的館員幫忙處理，因如果曾成功服務過該讀者的館員，一般讀者都會對其有一定的好感產生，以及會有熟悉感，一般在自己熟悉及有好感的人面前，都會平伏自己的心情，願意把不滿或問題說清楚，這樣處理起糾紛來會事半功倍，不會再給矛盾激化下去。

4.2.5 實事求是原則

圖書館在處理糾紛時，要向涉及的所有人如讀者、館員、保安員、旁觀者作全面的調查，不可忽略任何細節，並以中立的觀點分析，做到實事求是，不偏不倚。在與讀者溝通時，如發現是因圖書館的錯誤而引起的糾紛，要即時向讀者道歉，並要即時糾正錯誤，避免錯誤的再次發生。

4.2.6 第三方參與原則

如遇到某些問題涉及第三方，比如讀者要求見上司，又或者涉及到其他部門的事務時，要即時請求第三方的幫忙，一起處理糾紛，使糾紛能順利解決。

4.2.7 依法處理原則

上一節提到，讀者的權利都是受法律所保障的，圖書館處理糾紛時，要依現時的法例所給予的權限處理涉及的問題，不能單純依靠過往的經驗或案例來處理，因有法例可依，讀者才會心服處理的結果，從而做到心服口服地接受處理結果，避免負面情緒的蔓延。

5. 圖書館處理與讀者糾紛的策略

5.1 就環境及客觀因素所作的策略

5.1.1 營造和諧舒適的閱讀環境

圖書館的閱讀環境分為自然環境及人文環境兩方面。要建立和諧舒適的閱讀環境，圖書館要從內部與外部方面都要迎合讀者的需要，外部設計方面，圖書館的設計要美觀，要有一定的吸引力，這樣才能吸引讀者有入館的衝動；內部設計方面，要靈活即圖書館內部布局具有可變性，以方便讀者的空間使用，增加讀者閱讀的空間，可以利用開架及密集架的形式處理館藏，把借閱率高的及新書放到開架書架上，讓讀者自由借閱，而利用率不高但是還有借閱價值的館藏，可以放到密集架上，如讀者有需要，可向館員借閱，這樣就可以增大館內的空間利用，使讀者可以有更多的閱讀空間，遇到圖書館繁忙的使用時段，如考試期間，圖書館可以彈性處理一些會議室，適當在這些會議室沒有講座進行的情況下開放給讀者使用；還要有舒適度，即燈光、溫度、色彩、聲音、空氣流通等等因素都要符合讀者的需要。人員管理方面，要使館員與讀者之間建立良好的關係，營造和睦的氣氛。環境方面，要有清潔整齊衛生環境，以確保讀者的身心健康。

5.1.2 改變圖書館制度中不合理的規定

圖書館要不時審視圖書館的規章制度以及讀者的真正需要，要館規與讀者需要真正配合，要把不合理的規定及時刪除，令圖書館的規章制度做到合時合法合理進行。流通館員還要靈活運用規章制度，把現時缺乏人性化或不太完善的內容彈性處理，儘量避免或減少與讀者發生糾紛。

5.1.3 妥善處理自習室的佔座及聲音過大問題

處理自習室的佔位及聲音過大問題時，館員要堅持用誠心、愛心、熱心、耐心的原則處理問題，先誠心誠意規勸讀者，還要

禮貌的用語，不要以強硬的口吻要求讀者停止違規行為。遇到情緒有問題的讀者，應以關愛的態度，耐心聆聽他們的問題，還要以熱心去幫助他們解決問題。在佔座問題上，圖書館可以推行“愛心讓座”活動，在學校圖書館進門刷卡的位置放置一盒便簽條，讀者需要離座時就在便簽上寫好“沒人時間段”，其他沒有找到座位的讀者就能安心入座自習。⁵⁰

5.1.4 讀者罰款可彈性處理

對於讀者丟失或遲還書問題，罰款只是一種手段，但教育才是真正目的，希望藉由罰款，使讀者能有深刻印象，以保護圖書及準時交還所借書籍，但大部分讀者丟失圖書或遲還書籍，都不是故意觸犯的錯誤，對初犯者可以從輕處罰，著重對他們進行教育，提高他們愛護圖書館書籍的意識，而對於經常違規的讀者，可以加重處罰。

5.1.5 根據讀者需求調整圖書館的館藏

在網絡還未誕生時，圖書館館藏主要以紙質為載體的文獻為主，但隨著信息技術的發展，圖書館館藏也發生了巨大的變化，圖書館的館藏不斷向虛擬館藏移向，因此，圖書館要與時並進，適時調整圖書館的館藏。圖書館可以以問卷的形式或薦書告示板獲取讀者真正的需要，要根據讀者的需要，適時調整館藏政策，以迎合讀者的需求。

5.1.6 建立完善的投訴機制

在讀者服務的過程中，即使最優秀的館員都有出錯的時候。所謂當局者迷，旁觀者清。館員在日常的工作中，由於每天都做同樣的工作，處理同樣的事件，所以工作中存在的弱點或缺點，未必能實時發現，但讀者由於不是做他們的工作，所以在某些事情上會比較容易發現錯誤，當他們發現錯誤時，如果沒有完善的投訴機制，

⁵⁰ 熊太純，大學圖書館學習空間的創新管理[J]，大學圖書館學報，2013, 31(5): 90。

他們的發現等同虛有，但如果有完善的投訴機制，他們可以把不滿即時提出，這樣一來可以即時舒緩他們不滿的情緒，二來可以令圖書館知道問題的所在，即時糾正錯誤。

5.2 就心理因素所作的策略

5.2.1 就職員心理因素所作的策略

(1) 培訓館員溝通能力

館員要學懂實際工作中語言的溝通藝術，要根據不同的情境、不同的服務對象、不同的讀者來運用不同的語言。館員要學會尊重讀者及賞識讀者，要學會明白讀者的心理，與讀者溝通時，要多用眼神接觸，多用禮貌用語，還要加強培訓館員的語言溝通能力。

(2) 培訓館員處理糾紛及衝突的能力

要培訓館員有防範糾紛或衝突發生的意識，當糾紛或衝突發生時，他們要熟悉處理的程序及原則。從訪談資料中得知，現時高校圖書館在日常的糾紛處理後，都沒有作任何的書面記錄，因此，如遇到糾紛的發生，事後可以書面及不記名形式記錄當時發生的原因，處理方法等，以利日後經驗的分享，也有利新人培訓時的工作開展。

甲、提高館員服務素質，提升館員的服務質量

要培訓館員有“讀者為先，服務第一”的服務理念，要有可以理解、尊重讀者所享有的權利的能力，要有逆向思維，多從讀者的角度想問題，要有充足瞭解讀者的真正需要的能力，還要有良好的心理質素，可以耐心聆聽讀者的問題，用熱誠的態度對待讀者。還要有抑制自己不良情緒的能力。

5.2.2 就讀者的個人心理因素所作的策略

(1) 讀者入館教育培訓

在進行新生及新入職教職員入館導覽時，要大力宣傳館內規章制度，除可以口傳方式外，還要派發印有規章制度的宣傳小冊子，必要時，還可以利用多媒體器材向他們進行宣傳活動，使他們在利用圖書館服務開始時就能熟知圖書館的規則；另一方面，還要向他們宣傳讀者權利及義務，使他們明白，讀者既有他們法律賦予的權利，也有他們應付的義務，還要向他們宣傳公民意識，令他們在日常使用圖書館服務中能自覺地保護圖書館環境及圖書館的公物。另一方面，除了入館教育外，圖書館還可以設立學生大使，利用學生大使的職能，可以在他們所屬的學院中舉辦多些與圖書館有關的宣傳活動，如問答遊戲、圖書館導向遊戲、圖書館利用或角色扮演活動，通過這些活動，令更多讀者瞭解圖書館的日常運作及流程，以及館員的心理狀況，令他們在真正使用圖書館服務時可以逆地而處，用館員的角度看問題，避免不必要的糾紛發生。在日常的運作中，還可以利用公告欄宣傳圖書館的服務。

(2) 設立讀者信息檢索課程

圖書館可以開展定期的短期培訓課程，如文獻檢索課程、各種常用數據庫培訓課程、搜索引擎使用方法的課程、學術論文的寫作和投稿課程等等，通過這些課程，使讀者能熟悉他們在做研究或報告時常用的工具，這樣一來可以減輕參考前線館員的工作壓力，二來也可以減少讀者與參考館員發生糾紛的機會。

甲、開設圖書館利用講座

圖書館可以開設定期的圖書館利用講座，通過講座，令參加講座的讀者可以更加熟悉圖書館的日常運作及規章制度，希望從中可以吸引更多讀者走進圖書館，利用圖書館。

6. 結語

6.1 創新

本文的主要創新點有以下兩方面：

第一，本文是專門針對澳門高校圖書館與讀者之間發生糾紛而進行的，在此之前，並沒有任何這方面的研究。

第二，本文通過文獻分析法找出圖書館與讀者發生糾紛的原因及解決建議的因素，再分別向讀者及館員作問卷調查，以及以訪談方式對館員作深度訪談，以獲取比較全面的資料，再利用分析軟件對這些資料以平均分析法分析出讀者及館員各自認為的十大影響因素，再把這些因素結合訪談資料進行綜合，再分析出五大範疇，然後根據這五大範疇，提出可行的解決方案及建議。

6.2 不足

本文因各方面的條件有限，所以存在一定的不足之處，主要包括以下兩點：

第一，因受調查時間、個人精力以及經濟條件所限，本文只能對六所較大的高校圖書館的讀者及館員進行了問卷調查及訪談，並在讀者問卷方面，只能對到館讀者進行，所以在樣本數據的準確性及代表性方面存在不足，論文結論的推廣應用範圍受到一定的限制。

第二，研究者在圖書館內發放問卷，主要是讓願意配合的讀者填答，這樣做的目的是為了保證調查結果的有效性，也不會強逼不願作答的讀者，以免對他們造成騷擾，因此可能會忽略了這一群讀者的意見。另一方面，願意作答的讀者中，也有一部分是敷衍了事，儘管研究者設計了問卷處理規則來篩選問卷，但也難免會有疏漏，因此問卷數據的效度可能會受到影響。

6.3 展望

本文僅對六所高校圖書館作了研究，後續研究應加大對所有高校圖書館與讀者糾紛的研究，並結合各校的實際情況，不斷完善文中提出圖書館與讀者糾紛的解決方案或建議的可行性與嚴謹性。

參考文獻

- George, Darren & Mallery, Paul. SPSS 統計软件的應用[M], 台北: 華騰文化股份有限公司, 2003: 一冊。
- 丁明冬, 圖書館流通服務中矛盾與參考諮詢淺析[J], 科技信息, 2011, (20):354。
- 卜榮華, 干戈, 急議90後讀者權利衝突的服務危機[J], 管理學家, 2012, (3): 347。
- 王保進, 中文窗口版SPSS與行為科學研究[M], 台北: 心理出版社股份有限公司, 2006:651。
- 王恩珍, 高校圖書館對讀者管理對策[J], 學園, 2011, (11):63-64。
- 王雅娟, 圖書借閱過程中館員與讀者矛盾衝突的化解與對策[J], 晉圖學刊, 2010, 2:50, 55。
- 王雲祥, 我國高校圖書館制度與讀者權利衝突研究[M], 長沙: 中南大學出版社, 2011:334。
- 王慶瑤, 李姝麗, 孫繼亮, 高校圖書館讀者維權意識的覺醒及讀者工作對策[J], 大學圖書館學報, 2007, 25(2):64-66。
- 冉榮, 談高校圖書館流通部館員與讀者的溝通藝術[J], 黑龍江科技信息, 2008, (31):132。
- 白巧鳳, 基於高校圖書管理人員與讀者矛盾衝突的對策研究[J], 科技廣場, 2012, (11):106-108。
- 任成芝, 陳潔, 館員與讀者衝突的心理學分析[J], 圖書館學研究, 2007, (12):70-72。
- 何文華, 高校圖書館館員與讀者權利的缺失及對策[J], 黑龍江科技信息, 2011, (1):113-114。
- 吳春明, 圖書館法治環境及讀者權利的維護[J], 農業圖書情報學刊, 2010, 22(1):142-144。
- 吳玲, 從我做起, 與讀者共創和諧校園: 圖書館流通中與讀者矛盾解決方法小議[J], 科技信息, 2012, 3:425。
- 吳素清, 簡論讀者服務中的矛盾衝突現象[J], 內江科技, 2009, (7):60。
- 吳現杰, 試論網絡環境下圖書館知識型館員的管理[D], 保定: 河北大學, 2005。
- 宋玲, 陳星, 大學圖書館問題讀者之研究[J], 科技信息, 2010, (17):211-212。
- 李小燕, 曾文君, 高校圖書館員與讀者衝突的分析及對策[J], 甘肅科技, 2007, 23(10):270-271。

- 李浩，讀者服務藝術是提高讀者滿意率的有效手段－全面免費開放環境下圖書館讀者服務面臨的問題及對策[J]，圖書館論壇，2010, 30(5):102-104。
- 李梅芬，從館員與讀者矛盾衝突看新生入館教育的重要性－以處罰圖書污損行為為例[J]，桂林師範高等專科學校學報，2008, 22(4):167-170。
- 李莉，高校圖書館讀者行為失范的分析與應對[J]，學理論，2012, (25):139-140。
- 李惠，高校圖書館館藏空間合理利用研究[J]，內蒙古科技與經濟，2013, (5):137-138。
- 李圓圓，論我國高校圖書館的讀者權利[D]，哈爾濱：黑龍江大學，2010。
- 李學鳴，唐琳，張紅，王本新，社會學視野下圖書館館員與讀者衝突[J]，農業網絡信息，2012, (8):82-84。
- 李曉文，高校圖書館化解讀者投訴之我見[J]，圖書館學刊，2012, (9):102-103, 106。
- 李躍進，淺談讀者工作發生衝突的原因與處理方法[J]，科技信息，2011, (36):187-188。
- 杜輝，牛淑紅，高校圖書館環境優化與閱覽室室內空間創新[J]，圖書館理論與實踐，2009, (12):77-79。
- 汪明生，朱斌好等，衝突管理[M]，台北：五南圖書出版有限公司，1999:324。
- 尚庚慶，姚慧君，圖書館管理模式探討－館員與讀者的“角色互換”及心理分析[J]，江西教育學院學報(綜合)，2012, 33(6):190-192。
- 谷海平，論如何處理高校圖書館與學生的矛盾[J]，湖南科技學院學報，2010, 31(7):217-218。
- 明曉穎，試論圖書館讀者服務工作中館員與讀者的衝突管理[J]，教育學文摘，2012, (4)。
- 林彥汝，從「圖書館印象」、「認知價值」、「讀者體驗」探討讀者行為意圖之影響因素[D]，台北：國立中興大學，2013。
- 林美君，美國圖書館權利宣言初探[J]，國立中央圖書館台灣分館館刊，2004, 10(2):52-62。
- 林詣築，丘銘心，大學讀者對大學圖書館服務環境氛圍偏好研究[J]，教育資料與圖書館學，2012, 49(4):609-636。
- 林潔君，圖書館讀者投訴分析及其處理[J]，內蒙古科技與經濟，2012, (16):139-140, 142。
- 金健，高校圖書館員與讀者矛盾的心理分析[J]，圖書館雜誌，2006, 7(25):40-41。

- 孫林英，高校圖書館－流通館員與讀者服務中常發生的矛盾及對策[J]，價值工程，2010, 29(17):255-256。
- 徐飛燕，高校圖書館館員與讀者矛盾的心理分析[J]，大眾文藝，2008, (12):260。
- 烏日娜，高校圖書館流通部館員與讀者的衝突管理[J]，黑龍江科技信息，2011, (22):100。
- 袁紅軍，高校圖書館讀者服務中衝突的案例研究[J]，新世紀圖書館，2004, (5):37-39。
- 袁紅軍，圖書館衝突管理探究[J]，理論與探索，2008, 31(4):518-520, 601。
- 酒井隆，問卷設計、市場調查與統計分析實務入門[M]，台北：博志文化股份有限公司，2006:274。
- 馬曉敏，正確處理圖書管理人員與讀者間的關係[J]，經濟研究導刊，2009, 12:202。
- 高琳，論圖書館人性化服務的理念與讀者權益保護策略[J]，內蒙古農業大學學報(社會科學版)，2009, 11(2):243-245。
- 高等教育輔助辦公室，<http://www.gaes.gov.mo/big5/book/stat2012/stat2012.pdf>, [2014-03-01]。
- 高源，當代大學生心理特點及高校圖書館館讀衝突的規避[J]，農業圖書情報學刊，2008, 11(20):117。
- 康萬武，高校圖書館與素質教育[M]，北京：人民教育出版社，2005:225。
- 張玉梅，談文明禮貌用語在高校圖書館讀者服務中的重要性[J]，廣東農工商職業技術學院學報，2012, 28(1):84-86。
- 張杰，論公民意識與高校圖書館衝突的關係[J]，科技情報開發與經濟，2008, 18(25):7-8。
- 張芳娟，創建圖書館和諧環境談圖書館員與大學生讀者發生衝突的原因及對策[J]，科技信息，2008, (3):190-191。
- 張微，論化解館員與讀者矛盾的策略[J]，圖書館學刊，2011, 4:84-85。
- 張慈玲，從用戶角度評估大學圖書館之服務質量：以台大圖書館為例[J]，大學圖書館，2009, 13(2):136-163。
- 曹廷華，高校圖書館與校園文化[M]，北京：人民教育出版社，2005:175。
- 梁太榮，論高校圖書館讀者違規的人性化處理[J]，科技情報開發與經濟，2006, 16(3):39-40。
- 梁艷紅，高校圖書館館員與讀者的衝突管理[J]，科技信息，2010, (35):269。
- 郭小燕，高校圖書館讀者抱怨探析[J]，價值工程，2012, 31(18):218-219。

- 郭連生，讀者失信行為調查分析與高校圖書館誠信教育[J]，圖書館工作與研究，2008, (8):72-74。
- 郭濤，武亞昆，楊婕，淺析讀者借閱的矛盾與對策[J]，致富時代（下半月），2011, (3):194。
- 閻智勇，高校圖書館制度與大學生讀者權利衝突的成因探析[J]，高校圖書館工作，2013, 33(2):59-63。
- 彭金堂等，圖書館之服務質量滿意度研究－以某科技大學圖書館為例[J]，績效與策略研究，2010, 7(1):53-73。
- 程煥文，王蕾，竹帛齋圖書館學論劍：用戶永遠都是正確的[M]，廣州：廣東人民出版社，2008:355。
- 童靜，張代芹，基於衝突管理理論構建和諧高校圖書館館讀關係[J]，農業圖書情報學刊，2010, 22(3):214-216。
- 馮雪梅，高校圖書館學生讀者抱怨行為研究[D]，重慶：西南大學，2009。
- 楊美華，大學圖書館之經營理念[M]，台北：台灣學生書局，1989:322。
- 楊軍，論讀者權利[D]，蘇州：蘇州大學，2007。
- 葉蔚青，淺談心理學在讀者服務工作中的應用[J]，圖書館，2008, (5):117, 126。
- 靳改花，淺談大學生讀者的不當行為及解決對策[J]，職業時空，2009, 5(8):27-28。
- 廖又生，論圖書館衝突管理問題[J]，圖書館管理學報，1997, 3:100-107。
- 熊太純，大學圖書館學習空間的創新管理[J]，大學圖書館學報，2013, 31(5):90。
- 翟永紅，對高校圖書館服務中人際衝突的幾點思考[J]，湖北成人教育學院學報，2013, 19(4):23-25。
- 翟君建，淺析高校圖書館流通部館員與讀者矛盾及措施方法[J]，科技視界，2013, 9:104。
- 趙文芳，淺述高校圖書館讀者投訴的應對措施[J]，科技情報開發與經濟，2013, 23(1):55-56。
- 趙玉君，學生讀者與館員衝突的成因分析及人性化對策[J]，山東圖書館季刊，2006, (4):82-83。
- 劉文俊，高校圖書館的讀者投訴問題及應對策略[J]，文教資料，2013, (3):119-120。
- 劉桔，讀者服務中的館讀衝突及心理學研究[J]，圖書情報知識，2007, (4):47-49。
- 劉莉，圖書館讀者服務中矛盾衝突的案例分析－以專業碩士讀者群為例[J]，新世紀圖書館，2012, (12):41-43。

- 劉斌，讀者抱怨及圖書館的管理對策[J]，圖書館學刊，2010, 32(6):85-86。
- 劉燕，信息環境下高校圖書館入館教育創新模式探索[J]，高校圖書館工作，2013, 33(4):62-64。
- 劉錦山，崔鳳雷，高新陵，沉思與對話：高校圖書館新館建設[M]，北京：國家圖書館出版社，2010:258。
- 潘素萍，淺析圖書館員與讀者的衝突及其對策[J]，情報探索，2006, 9:95-96。
- 蔡冰，論圖書館讀者服務的藝術[J]，圖書館理論與實踐，2009, (7):15-18。
- 蔣萍，圖書館讀者服務工作中的語言藝術[J]，皖西學院學報，2001, 17(3):117-118。
- 魯聞君，現代管理模式下高校圖書館建築空間利用研究[D]，濟州：山東建築大學，2008。
- 鍾翔，公共圖書館處理糾紛事件應遵循的原則初探[J]，公共圖書館，2009, (1):44-46。
- 韓宇，朱偉麗，從讀者眼中的圖書館到讀者心中的圖書館－高校圖書館讀者教育工作的思考[J]，高校圖書館工作，2006, 26(4):78-80。
- 魏志臣，小議高校圖書館員與讀者的衝突及其對策[J]，內蒙古科技與經濟，2009, 19:157 & 159。
- 蘇小鳳，大學圖書館用戶抱怨態度與行為[J]，圖書信息學刊，2012, 10(2):75-112。
- 饒文誼，圖書館服務中讀者主體地位的維護[J]，黔南民族師範學院學報，2009, (2):90-93。
- 顧敏，圖書館向前行：21世紀的思維[M]，台北：文華圖書館管理信息股份有限公司，2007:351。
- Blessinger, Kelly D.. The nature of the problem: definitions, scope and extent, historical perspectives, and diverse clientele[J]. The Haworth Information Press, 2002, 75/76:4-5.
- Bullard, Sharon W.. Gypsies, tramps and rage: coping with difficult patrons[J]. The Haworth Information Press, 2002, 75/76:245-252.
- Currie, C. Lyn. Difficult library patrons in academic: it's all in the eye of the beholder[J]. Reference Librarian, 2002, 75/76(36):45-47.
- Doucett, Elisabeth. What they don't teach you in library school[M]. Chicago: American Library Association, 2011:149.
- Duke, Lynda M., Asher, Andrew D.. College libraries and student culture: what we now know[M]. Chicago: American Library Association, 2012:191.

- Gibbons, Susan. The academic library and the net gen student: making the connections[M]. Chicago: American Library Association, 2007:119.
- Hilyard, Nann Blaine. Dealing with problem behavior in the library[J]. Public Libraries, 2007, 9/10:21-33.
- Holt, Glen E., Holt, Leslie E.. Setting and applying appropriate rules governing patron behavior[J]. Public Library Quarterly, 2005, 24(1):73-85.
- Jackson, Pamela A. and Sullivan, Patrick. International students and academic libraries: initiatives for success[M]. Chicago: Association of College and Research Libraries, 2011:234.
- Jordan, Peter. The academic library and its users[M]. Hampshire: Gower Publishing Limited, 1998:157.
- Kathman, Jane McGurn, Kathman, Michael D.. Conflict management in the academic library[J]. The Journal of Academic Librarianship, 1990, 16(3):145-149.
- McAdoo, Monty L.. Building bridges: connecting faculty, students, and the college library[M]. Chicago: American Library Association, 2010:159.
- McNeil, Beth, Johnson, Denise J.. Patron behavior in libraries: a handbook of positive approaches to negative situations[M]. Chicago: American Library Association, 1996:160.
- Meyers, Lawrence S., Gamst, Glenn C., Guarino, A. J.. Performing data analysis using IBM SPSS[M]. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc., 2013:720.
- Montgomery, Jack G., Cook, Eleanr I.. Conflict management for libraries: strategies for a positive, productive workplace[M]. Chicago: American Library Association, 2005:207.
- Pantry, Sheila. Managing stress and conflict in libraries[M]. London: Facet Publishing, 2007:140.
- Pettash, William, Gilliland, Steven L.. Conflict in the large academic library: friend or foe?[J]. The Journal of Academic Librarianship, 1992, 1(18):24-29.
- Robertson, Guy. Into every professional life, a little moon will shine: dealing with sub-probleom patrons[J]. Feliciter, 2013, 1(59):27-29.
- Shelley Ferrell. Who says there's a problem?: a new way to approach the issue of "problem patrons"[J]. Reference & User Services Quarterly, 2010, 50(2):141-151.
- Willis, Mark R.. Dealing with difficult people in the library[M]. Chicago: American Library Association, 1999:197.
- Woodward, Jeannette. Creating the customer-driven academic library[M]. Chicago: American Library Association, 2009:194.

附錄1：

編號：___ 發放地點：_____ 發放時間：___ 回收時間：___

“圖書館與讀者的糾紛處理研究－以澳門高校圖書館為例”問卷

尊敬的讀者：

您好，我是武漢大學圖書館學專業澳門班——一年級研究生，正在進行《圖書館與讀者的糾紛處理研究－以澳門高校圖書館為例》的研究，為此特別設計了以下問卷，非常希望能得到您的支持，您的回答具有極為重要的價值。本問卷以匿名方式進行，並且問卷結果只用於學術研究。您所填寫的題目沒有標準答案，也沒有對錯之分，只要依您的實際感受作答即可。

再次感謝您的支持與配合。順祝身體健康！工作順利！

請根據您的回憶填寫以下三部分問題，在適當的空格上劃“P”。

第一部分 個人資料

1. 您的性別：

男 女

2. 您所就讀的高校：(請填寫高校名稱) _____

3. 您每周到訪圖書館的次數：

一次 二至三次 四至五次
 六至七次 八次以上

4. 您所就讀的專業：_____

5. 您到訪圖書館的主要目的：

借閱書籍 利用參考諮詢服務
 到圖書館溫習或討論 消閑
 使用圖書館的電子資源 使用圖書館的電腦設備
 其他(請注明)：_____

6. 您是：

學士生 碩士生 博士生 教學人員 職員

第二部分 圖書館與讀者發生糾紛的原因及解決建議

1. 原因

您覺得下表中的原因會導致圖書館與讀者發生糾紛或衝突嗎？請按照您的認可程度，在相應的空格上劃“P”，對於開放性項目，請根據您的感受如實填寫。

	一定不會	可能不會	不確定	可能會	一定會
實體或虛擬館藏不足					
電腦軟硬件不足					
圖書館設備不足					
圖書館閱讀座位不足					
圖書館休息空間或休閒空間不足					
圖書館光線不足					
圖書館空氣清新度不足					
圖書館溫度過高或過低					
館規不合理					
檢索系統不完善(如查找不到館藏資料)					
文化氛圍不理想(如閱讀環境太嘈雜)					
道德氛圍不理想 (如讀者隨地吐痰、隨地拋垃圾、廁所不清潔等)					
因館員態度不友善(如態度囂張等)					
因館員語氣粗暴					
因館員表現不耐煩					
因館員使用命令式語氣要求您遵守圖書館規則					
因館員的自我情緒不佳					
除上述因素外，請補充還有哪些原因會引起圖書館與讀者發生糾紛或衝突？					

2. 解決建議

您覺得下表中的建議可以解決圖書館與讀者的糾紛或衝突嗎？

請按照您的認可程度，在相應的空格上劃“P”，對於開放性項目，請根據您的感受如實填寫。

	一定不會	可能不會	不確定	可能會	一定會
改善館內環境					
增加實體館藏					
增加電子資源					
增加電腦設備					
採取彈性的開館時間以方便讀者使用					
刪改不合理圖書館規章制度					
增加圖書館培訓課程					
增加圖書館館員的專業培訓課程，以改善其工作技巧					
增強圖書館館員的溝通技巧					
提高圖書館規章制度的宣傳					
提高讀者的自身道德修養，自覺遵守圖書館規章制度					
對館員要求確立“讀者至上，服務第一”的理念					
相互以尊重的態度對待					
逆地而處，相互以寬容的態度對待					
除上述解決方法或建議外，請補充有哪些方法或建議可以減少或解決圖書館與讀者之間的糾紛或衝突？					

第三部分

您在貴校使用圖書館時是否與圖書館員發生過（或看到其他讀者與圖書館員發生過）糾紛或衝突？引起糾紛或衝突的原因是甚麼？

附錄2：

編號：___ 發放地點：_____ 發放時間：___ 回收時間：_____

“圖書館與讀者的糾紛處理研究——以澳門高校圖書館為例”問卷

尊敬的圖書館員：

您好，我是武漢大學圖書館學專業澳門班——一年級研究生，正在進行《圖書館與讀者的糾紛處理研究——以澳門高校圖書館為例》的研究，為此特別設計了以下問卷，非常希望能得到您的支持，您的回答具有極為重要的價值。本問卷以匿名方式進行，並且問卷結果只用於學術研究。您所填寫的題目沒有標準答案，也沒有對錯之分，只要依您的實際感受作答即可。

再次感謝您的支持與配合。順祝身體健康！工作順利！

武漢大學信息管理學院：謝惠紗

指導教師：肖希明教授

說明：1. 如無特殊說明，本問卷的“圖書館”特指您所服務的高校圖書館

請根據您的回憶填寫以下三部分問題，在適當的空格上劃“P”。

第一部分 個人資料

甲、您的性別：

男 女

乙、您所服務的圖書館：(請填寫圖書館名稱)

丙、您所服務的年期：

一年以下 一年至五年 六年至十年 十年以上

丁、您所屬部門：_____



戊、您主要負責的工作：

- 外借服務 參考諮詢服務
 其他 (請注明)：_____

己、專業背景：

- 圖資相關專業 非圖資相關專業

第二部分 圖書館與讀者發生糾紛的因素或行為

您覺得下表中的因素或行為會導致圖書館與讀者發生糾紛或衝突嗎？請按照您的認可程度，在相應的空格上劃“P”，對於開放性項目，請根據您的感受如實填寫。

1. 環境因素

	一定不會	可能不會	不確定	可能會	一定會
實體館藏不足					
虛擬館藏不足					
電腦軟硬件不足					
圖書館設備不足					
圖書館閱讀座位不足					
圖書館休息空間或休閒空間不足					
圖書館光線不足					
圖書館空氣清新度不足					
圖書館溫度過高或過低					
圖書館設備之柔軟度問題 如梳化太硬或太軟)					
館規不合理					
檢索系統不完善(如查找不到館藏資料)					
文化氛圍不理想(如閱讀環境太嘈雜)					
道德氛圍不理想 (如讀者隨地吐痰、隨地拋垃圾、廁所不清潔等)					
除上述因素外，請補充還有哪些環境因素會引起圖書館與讀者發生糾紛或衝突？					

2. 心理因素 會否因以下情況或事件與讀者發生糾紛或衝突)

	一定不會	可能不會	不確定	可能會	一定會
如沒有還書，但說已把書籍歸還了，希望可以逃避逾期罰款					
故意把內容重要的頁數撕掉					
因讀者說出一些難聽的說話					
會否在你誠懇要求讀者遵守館內的規則時，讀者以一些不合作的態度來對待你					
會否因讀者以瞧不起你的態度來對待你					
會否因讀者多次因借了貴重的書籍而不還，在圖書館催還時，故意說已丟失了書籍，但又不還賠償罰款					
會否因讀者擺出高高在上的姿態來對待你					
會否因讀者以不尊重的態度對待你					
當你建議解決問題的方法時，讀者擺出不屑一顧的態度對待你					
除上述原因外，請補充有哪些情況或事件會導致圖書館與讀者發生糾紛或衝突？					

3. 讀者行為

	一定不會	可能不會	不確定	可能會	一定會
因沒有循正常的借還書手續所引起的問題					
丟書或竊書					
污損圖書					
逾期罰款					
使用他人證件借閱書刊而不還					
珍貴圖書據為己有					
惡意下載數據					
瀏覽或傳播暴力或色情網站					
破壞圖書館公物					
隨地吐痰					
亂拋垃圾					
閱覽室大聲喧嘩					
破壞圖書館環境					
在圖書館內吸煙					
在圖書館內進行不雅行為					
不禮貌對待館員					
除上述因素外，請補充還有哪些讀者行為會引起圖書館與讀者發生糾紛或衝突？					

第三部分

您在貴校圖書館工作時是否與讀者發生過（或看到其他圖書館員與讀者發生過）糾紛或衝突？引起糾紛或衝突的原因是甚麼？

附錄3：

圖書館與讀者的糾紛處理研究 —以澳門高校圖書館為例訪談大綱

1. 閣下接待的讀者群體主要是？
2. 根據您的所知或經驗，最容易引起圖書館與讀者發生糾紛或衝突的原因是甚麼？
3. 貴館有否工作指引去處理圖書館與讀者之間的糾紛或衝突？
4. 如何您與讀者發生糾紛或衝突，您常用的處理方法是甚麼？
5. 您認為圖書館現有的工作指引足夠應付日常與讀者所發生的糾紛或衝突嗎？
如果足夠，可否說一下指引的內容及可否舉些例子？
如不足，可否有任何建議？
6. 當您與讀者之間發生不可解決的糾紛或衝突時，貴館會怎樣處理相關個案？
7. 依您的所知或經歷，與圖書館發生糾紛或衝突的讀者會有甚麼特徵？他們有何表現？
8. 可否分享一下您曾經處理過的糾紛或衝突？
9. 就圖書館與讀者發生糾紛或衝突的議題上，您有何解決的建議或方案？
10. 受訪人員基本資料
性別： 男 女
年齡： 20-30歲 31-40歲 41-50歲 50歲以上
在貴館工作的時間：
 1年以下 1-5年 6-10年 10年以上
現時在圖書館所擔任的職務是 _____



澳門民眾閱讀與購書調查

宋淑芳

澳門大學圖書館

摘要

筆者嘗試對澳門民眾的閱讀與購書行為進行問卷調查，訪問的對象為0-12歲及13-52歲之間，從而發現兩者之間的關係。

關鍵字：閱讀行為；購書行為

A Study on the Citywide Reading and Book Consumption Behavior in Macau

Song Sok Fong

Abstract

This is a survey of citywide reading and book consumption behavior in Macau. The author interview two of citywide which is between 0-12 years-old and 13-52 years-old. Trying to anlysis the relationship of two group.

Keywords: Reading; Book consumption behavior

1. 緒論

1.1 背景和意義

據新華網電記者于2013年8月4日從國家新聞出版廣電總局獲悉，“中國的全民閱讀立法已列入2013年國家立法工作計畫。”¹而在2014年7月據鄔書林在第四屆江蘇書展——“紅沙發”系列訪談第一場“全民閱讀立法與國家戰略”對話中提到，“《全民閱讀促進條例》至今已完成第八稿，並已向有關專家學者和各個層次代表徵求意見，進入了國家的立法程式，這也意味著國家層面的全民閱讀立法將在近年內變成現實。”²中國，本來是一個全民閱讀方面較落後的國家，但如今都開始提倡全民閱讀立法，可見，全民閱讀確實已成為一項日益被受關注的課題。

1.1.1 研究動機

觀察到平時澳門進出公共圖書館的人流並不算多，個人推斷其借閱率可能亦不甚樂觀，於是筆者開始搜羅澳門及鄰近地區的公共圖書館資源借閱情況嘗試作一對比，結果發現澳門的情況確實比預期中差，下面就列出相關搜得結果作扼要探討。

首先據台灣幾間公共圖書館合作調研的2012年度全台灣民眾使用圖書館服務及借閱書之統計報告中提到，台灣於2012年度的每人平均借閱冊數為3.84冊³（該資料的基準是全台灣所有公共圖書館的借閱量/全台人口數量）。而鄰近的香港，據香港康樂及文化事務署所公佈的統計數字，香港公共圖書館於12/13年度借出書籍、期刊、盒式錄影帶、鐳射唱片及唯讀光碟的數量為55,158,000冊

¹ 全民閱讀立法已列入國家立法計畫[EB/OL]，[2014-01-01]，http://big5.xinhuanet.com/gate/big5/news.xinhuanet.com/newmedia/2014-07/24/c_126791722.htm。

² 鄔書林，閱讀立法助力文化強國[EB/OL]，[2014-09-01]。

³ 國家圖書館，樂遊閱世界：台灣101年閱讀習慣調查結果記者會暨表揚典禮活動手冊[EB/OL]，[2014-02-01]，<https://www.ncl.edu.tw/public/Data/32261205571.pdf>。

次⁴，如再參考香港政府統計處估計2012年底的人口數字為7,177,900人⁵，則香港於12/13年度的人均借閱冊數可達7.68冊。接下來再看看新加坡，據新加坡政府所公佈的數字，新加坡綜合各大小公共圖書館於2012年度的人均借閱量就達7.2冊⁶。最後回過頭來看看澳門，澳門的人均圖書閱讀率雖然一直以來都沒有一個正規的統計數字，但筆者觀察澳門兩大公共圖書館體系（即包括文化局轄下的八間公共圖書館及一輛流動圖書車以及民政總署轄下的七間社區圖書館）每年所公佈的借還流量，文化局轄下的圖書館於2013年度外借閱覽圖書的總冊數為408,101冊，而視聽資料外借總數則有39,347冊⁷，再加上民政總署轄下各圖書館的外借總數56,660冊⁸，則總外借冊數為504,108冊，如以澳門統計暨普查局於2012年第四季所公佈的總人口數為582,000人作計算⁹，則該兩大公共圖書館體系於2013年的人均資源借閱率竟低至不足1冊。

表1-1 香港、新加坡、台灣、澳門的公共館藏外借資料清單

	香港	新加坡	台灣	澳門
公共館藏人均借閱率	7.68	7.2	3.84	0.87*
統計年份	2012	2012	2012	2013

* 該資料未包括澳門兩大公共圖書館體系以外的相關數位。

⁴ 香港康樂及文化事務署[EB/OL]，[2014-02-01]，http://www.lcsd.gov.hk/b5/ppr_statistic_cs.php#Libraries。

⁵ 香港政府統計處[EB/OL]，[2014-02-01]，http://www.censtatd.gov.hk/hkstat/sub/so150_tc.jsp。

⁶ Ministry of Culture. Community and Youth. National Art Council Singapore. Singapore Cultural Statistics 2013[R/OL]. [2014-01-10]. https://www.nac.gov.sg/docs/schemes/mccy_culturalstats_final.PDF。

⁷ 澳門中央圖書館[EB/OL]，[2014-01-10]，<http://www.library.gov.mo/cn/statistic/reader.aspx>。

⁸ 澳門民政總署圖書館[EB/OL]，[2014-01-10]，<http://library.iacm.gov.mo/c/flow/detail.aspx>。

⁹ 澳門統計暨普查局[EB/OL]，[2014-01-10]，<http://www.dsec.gov.mo/Statistic.aspx?NodeGuid=7bb8808e-8fd3-4d6b-904a-34fe4b302883>。

至於中國的國民閱讀率一直被認為是偏低的，但據4月18日中國新聞出版研究院組織實施的第十次全國國民閱讀調查專案在京召開的成果發佈會上卻指出，2012年中國18-70周歲國民人均紙質圖書的閱讀量都達4.39本，未成年人的人均圖書閱讀量更達5.49本¹⁰。從這資料的對比下，澳門的閱讀風氣確實令人擔憂，澳門政府確有必要開展一系列有效措施以促進澳門人閱讀風氣的養成。

2. 澳門民眾閱讀狀況調查

2.1 問卷的訂定和收集

2.1.1 問卷的訂定

本研究基於小童和大人本身存在認知差異，故問卷內容設計上也必須有不同的調整，首先在命題內容的覆蓋範圍方面就必須考慮到兩個年齡層的不同認知水準，故內容最終分了兩大部份，第一部份主要針對閱讀行為最基本的項目而提出，即涉及到的內容都是閱讀現況普查，變數以時間和數量為主，是任何人士都必須作答（或由父母代答）的基礎概況普查，而第二部份則較多地針對細微閱讀行為和閱讀偏好的提出，只由13歲或以上組別回答，以避免但又同時補充了12歲或以下兒童無法作出適當回答的各個環節。

(1) 全卷問題的訂定

為了提升民眾作答的意欲，全問卷內容的各項設計都盡量以精簡以及必須切合研究重點作為最大前題，各命題的必要性，定必是基於本文的構想逐層分析和思量，再參考大量的理論和研究加以訂定，盡可能將需要研究的問題和協助研究的資料加以羅列和呈現。

(2) 年齡組別的劃分

基於兒童是培養閱讀的核心對象，故0-12歲的小幼學生以及學

¹⁰ “第十次全國國民閱讀調查”成果發佈[EB/OL], [2014-01-10], http://www.chuban.cc/yw/201304/t20130419_140027.html。

前幼兒組別必將作重點研究，其後再以與其關係密切且極具影響力的家庭閱讀命題將年齡層向上擴大，即將現今普遍認同的生育年齡作為向上延伸的條件，再結合職業生涯在年齡層上的投射，最終問卷再定出了13-52歲這個研究人群來代表育有（或有潛力將來育有）12歲或以下兒女的人士以及尚具社會競爭能力或能力提升空間的人群，而剩下的，就將退休年齡作為考慮界線，分別定出了53-64歲以及65歲或以上這兩個年齡組別。

（3）問題選項的設定

各命題選項的設定絕對基於參考文獻和統計的內容，並遵循分佈的合理性、覆蓋的完整性以及無重複性這三大原則加以完善和提出，儘量把每個問題的方方面面以至各層面都儘量考慮周到。

2.1.2 問卷的收集

（1）收集的方式與途徑

- 筆者的收集方式以線上答卷為主，印刷式答卷為輔；
- 線上的收集管道主要設於學校、社交網站（包括論壇或群組）、以及多個移動社交apps應用程式；
- 印刷式答卷則主要來自街訪。

（2）收集結果

- 對於0-12歲組別，主要收集管道來自於學校，有部份則是從社交網站上或街訪時由父母代答所得，最終收得問卷864份，而其中由於收集到的年齡剛巧絕大多數屬小幼學生，故最終將該年齡組別的調查報告精確地收窄至3-12歲，再剔除答題不完整的、表達含糊不清的或者出現矛盾答案的樣本後，最終得到有效問卷788份。
- 對於13-52歲組別而言，由於年齡跨度較寬，人群較不集中，故收集管道亦較廣範多樣，其中有來自大學或中學的，亦有來自社交網站或移動應用社交apps的，更有部份是到各區做

街訪的，最終收得問卷892份，剔除答題不完整的、表達含糊不清的或者出現矛盾答案的樣本後，最終得到有效問卷839份。

- 至於53歲或以上人士，可能由於有上網習慣的人不多，做街訪時該年齡組別願意回答的也不多，至使最終收得問卷只有十多份，在此情況下筆者最終決定放棄對該兩組別進行問卷上的統計調查，而轉以理論作輔助分析。

3. 問卷調查結果分析

3.1 澳門民眾的閱讀現況

現時澳門民眾的閱讀現況，筆者希望通過兩個主力人群對問卷首三條題目的回答加以呈現和反映，該三條題目主要是擔當將閱讀加以量化，將閱讀變成可測量對象的角色，它們分別體現為閱讀頻率、閱讀時長和閱讀數量。

3.1.1 3-12歲的閱讀現況

(1) 閱讀頻率

3-12歲進行餘暇閱讀的平均頻率：	從不閱讀	每月不到1次	每月約1-2次	每星期約1-2次	每星期約3-5次	每日進行
總選擇人次：	38人	73人	133人	188人	192人	164人

表3-1 關於澳門3-12歲年閱讀頻率的統計資料清單

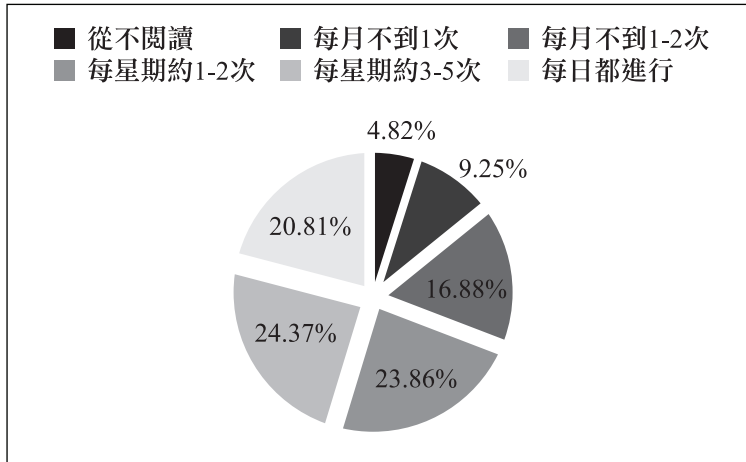


圖3-1 關於澳門3-12歲年閱讀頻率的比列分佈圖

根據圖3-1資料顯示，現時澳門3-12歲的人群中，能堅持每天閱讀的有20.81%，而根本從不閱讀的則有4.82%。另外可以看到，共有超過三成小幼學童的閱讀習慣未能堅持至少每星期閱讀1次的頻率。在此，筆者欲加插兩項關於英、美的青少年閱讀資料，借此與澳門的現狀做個詳細的對比。

根據表3-2所示，雖然兩國統計閱讀頻率的選項條件和是次澳門所訂定的有所出入，但筆者認為從層次上看依然可觀察到澳門小幼學生的閱讀現況資料似乎比2013年英國8-16歲年輕人和2012年6-17歲美國年輕人的資料表現還要差。本來澳門是次的資料收集年齡層介乎3-12歲，在統計對象年紀相對較小的情況下，對於閱讀頻率的統計而言理應表現更有優勢才對，但實際資料顯示卻出現反差，可見澳門小幼學生的閱讀頻率仍有很大的可追趕空間。

表3-2 美國、英國、澳門三地青少年閱讀頻率比較表

	英國 ¹	美國 ²	澳門
從不或幾乎不閱讀	20%	20%	14%
(澳) 1個月閱讀1-2次 (美/英) 1個月閱讀1-3次	9%	6%	17%
(英) 1星期閱讀1次 (美/澳) 1星期閱讀1-2次	10%	19%	24%
(英) 1星期閱讀數次 (澳) 1星期閱讀3-5次 (美) 1星期閱讀3-6次	28%	40%	24%
每天或幾乎每天都進行閱讀	32%	16%	21%
資料統計年份	2013年	2012年	2014年
資料收集的年齡層	8-16歲	6-17歲	3-12歲

(2) 閱讀時長

表3-3 關於澳門3-12歲閱讀時長的統計資料清單

3-12歲平均每次餘暇閱讀約花時長:	0小時	半小時或以內	半小時以上至1小時以內	1小時或以上
總選擇人次:	38人	339人	276人	135人

至於閱讀時長方面，參考圖3-2可知，有43%表示平均每次唯讀半小時或以內，而只有17%能平均每次讀1小時或以上。在此，廣州也有一項類同的研究資料或可作比較參考：在一份2012年針對

¹¹ Christina Clark. Children's and young people's reading in 2013[EB/OL]. London: National Literacy Trust, 2014[2014-09-30]. <http://mediaroom.scholastic.com/files/kfr2013-wappendix.pdf>.

¹² Scholastic. Kids & family reading report [EB/OL], 4th ed. [2014-09-30]. <http://www.scholastic.com/aboutscholastic/news/kfr08web.pdf>.

廣州市越秀區小三學生的閱讀狀況調查所收回的1,413份有效問卷中顯示，有84人沒有每天進行閱讀，457人每天閱讀時間在半小時以內，548人每天閱讀時間在半小時至一小時之間，324人選擇每天閱讀時間在一小時以上，¹³筆者用上述資料換算成百份比，則結果顯示廣州市越秀區小三學生有5.94%沒有每天進行閱讀，有32.34%每天閱讀時間在半小時以內，有38.78%每天閱讀時間在半小時至一小時之間，再有22.93%每天閱讀時間在一小時以上。相較之下似乎澳門小學生的閱讀時長就略嫌不足（見表3-4）。

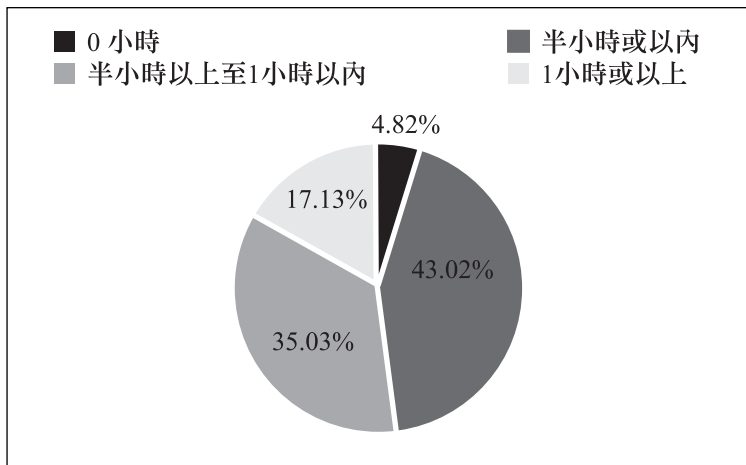


圖3-2 關於澳門3-12歲閱讀時長的比例分佈圖

表3-4 廣州越秀小三學生與澳門3-12歲的閱讀時長比較表

	廣州越秀小三學生	澳門3-12歲
0小時	5.94%	4.82%
半小時或以內	32.34%	43.02%
半小時以上至1小時以內	38.78%	35.03%
1小時或以上	22.93%	17.13%

¹³ 陳綺清，廣州市越秀區三年級小學生課外閱讀調查研究[D]，廣州大學，2012。

(3) 閱讀數量

表3-5 關於澳門3-12歲年閱讀紙本課外圖書數的統計資料清單

3-12歲平均一年閱讀紙本課外圖書數：	總選擇人次：
0本（即不作閱讀）	67人
1-4本（即每季最多1本）	219人
5-8本（即每季1-2本不等）	114人
9-12本（即每季2-3本不等）	117人
13-24本（即每月約1-2本不等）	82人
25-48本（即每月約2-4本不等）	64人
49本或以上（即約每星期至少1本或以上）	125人

再來看看閱讀紙本課外圖書的統計資料（見圖3-3），共有36.29%的小幼學童不讀紙本課外圖書或一年唯讀1-4本左右，相對地，有約34.39%基本能每月完成閱讀至少1本以上，而每星期都能夠完成閱讀至少1本的則只有15.86%。如取其平均值作計算，在假定一年閱讀上限為96冊的前題下，可計算得小幼學生平均一年的閱讀數為19.58本。對此，筆者欲拿日本2013年所公佈的數字做一對比：日本的小學生平均1個月已閱讀10.1本課外讀物¹⁴。雖然以上兩項資料之間存在統計讀物定義上的差別，但相較之下日本小學生的閱讀數量竟至少是澳門的6倍之多，實在不可能全因讀物定義的寬廣而產生如此大的差距，由此可以推斷，澳門小學生閱讀圖書的數量確實尚還有很大的提升空間。

¹⁴ 林超凡，關於日本“晨讀十分鐘”的幾點思考[J]，圖書館工作與研究，2013，(9):126-128。

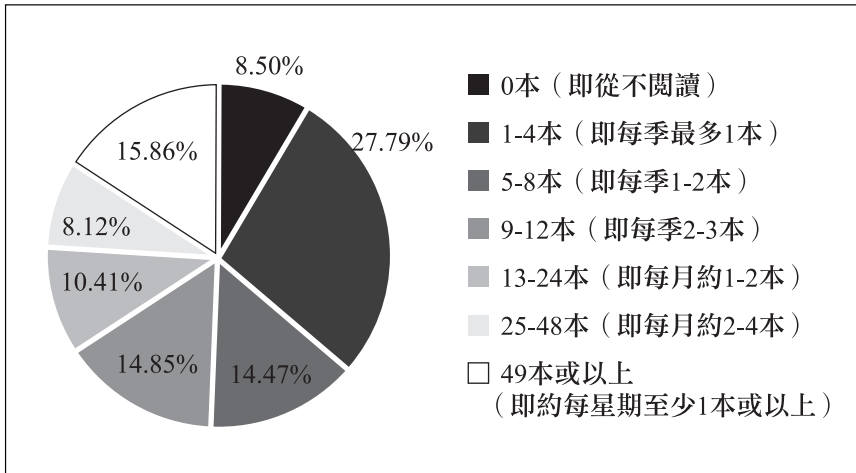


圖3-3 關於澳門3-12歲年閱讀紙本課外圖書數的比例分佈圖

3.1.2 13-52歲的閱讀現況

(1) 閱讀頻率

表3-6 關於澳門13-52歲年閱讀頻率的統計資料清單

13-52歲進行餘暇閱讀的平均頻率：	總選擇人次：
從不閱讀	67人
每年進行約1-11次餘暇閱讀	203人
每月進行約1-2次餘暇閱讀	151人
每星期進行約1-2次餘暇閱讀	168人
每星期進行約3-5次餘暇閱讀	80人
幾乎每日都進行餘暇閱讀	170人

據圖3-4顯示，在839名有效受訪的13-52歲當中，剛巧有五成能堅持每星期閱讀的習慣，另外五成則未能達到每星期都閱讀的水準。

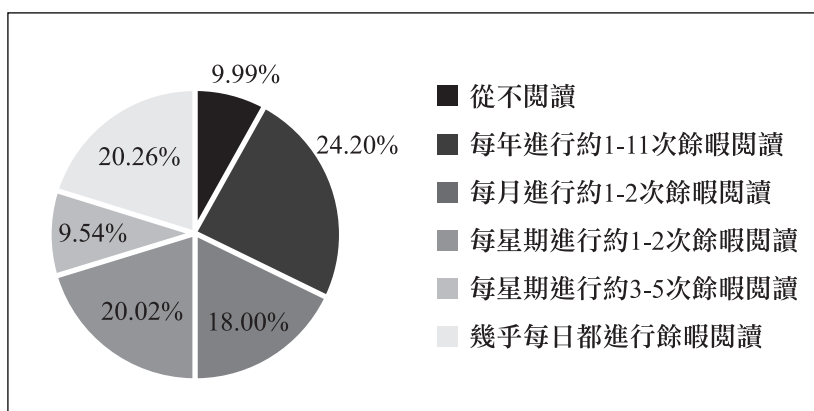


圖3-4 關於澳門13-52歲年閱讀頻率的比列分佈圖

(2) 閱讀時長

表3-7 關於澳門13-52歲閱讀時長的統計資料清單

13-52歲平均每次餘暇閱讀的時長：	總選擇人次：
0小時	67人
半小時或以內	275人
半小時以上至1小時以內	309人
1小時或以上	188人

在圖3-5顯示，有22.41%平均每次閱讀能堅持1小時或以上，有36.83%平均每次閱讀能堅持半小時至一小時，有32.78%平均每次閱讀能堅持半小時或以內，還有7.99%表示從不閱讀。如回顧表3-4將巧合地發現，澳門13-52歲的閱讀時長竟與2012年廣州越秀小三學生的閱讀時長情況非常接近（見表3-8）。

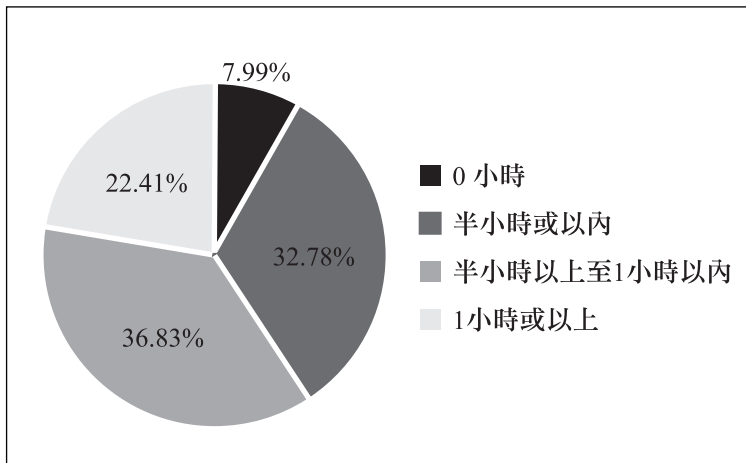


圖3-5 關於澳門13-52歲閱讀時長的比例分佈圖

表3-8 廣州越秀小三學生與澳門13-52歲的閱讀時長比較表

	廣州越秀小三學生	澳門13-52歲
0小時	5.94%	7.99%
半小時或以內	32.34%	32.38%
半小時以上至1小時以內	38.78%	36.83%
1小時或以上	22.93%	22.41%

(3) 閱讀數量

在閱讀課外圖書數量方面，據圖3-6顯示，澳門13-52歲中，不閱讀紙本課外圖書的人數比例有12.16%，一年唯讀1-4本的則佔大比數，有53.99%，相對地，有17.02%表示一年會讀5-8本，有7.75%表示一年會讀9-12本，有9.06%則表示一年會讀13本或以上。如取其平均值作一估算，在假定一年閱讀上限為24冊的前題下，可計算得澳門13-52歲平均一年的閱讀數約為4.95本。這項估算出來的數字對比前述曾提及的2012年中國對18-70歲所統計的紙質圖書人均閱讀量4.39本略高。

表3-9 關於澳門13-52歲年閱讀紙本課外圖書數的統計資料清單

13-52歲平均一年閱讀紙本課外圖書數：	總選擇人次：
0本（即不作閱讀）	102人
1-4本（即平均每季最多一本）	453人
5-8本（即平均每季一本以上兩本以內）	143人
9-12本（即平均每季兩本以上三本以內）	65人
13本或以上（即平均每季一本以上）	76人

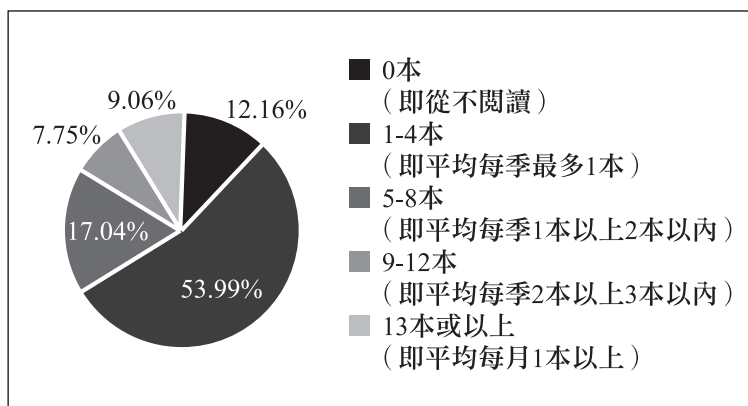


圖3-6 關於澳門13-52歲年閱讀紙本課外圖書數的比例分佈圖

3.2 澳門民眾閱讀現況總結

綜合以上資料不難發現，澳門的閱讀現況原來並無前述預期的差，不過就似乎存在了兩極化。筆者綜合3-12歲所得資料後相信，近年無論澳門政府還是學校和家長對小朋友的閱讀培養確實比以前重視了很多也積極了很多，才至使今次統計調查出來的3-12歲的閱讀現況呈現較樂觀的水準，但對比閱讀大國而言當然尚還有很大的可進步空間。對比之下，筆者綜合13-52歲數據後體現到，以前的澳門人似乎曾經對閱讀不甚重視，至使由當年逐漸成長過來的澳門13-52歲無論在閱讀頻率、閱讀時長、或在紙本課外圖書閱讀量上均表現不足，需要給予重新的關注和重視。

4. 澳門民眾的購書現況

對於澳門人的購書現況，筆者希望透過其每年的購書數量及購書款項兩個資料加以說明。

4.1 3-12歲的購書現況

4.1.1 購書數量

據圖4-1顯示，澳門3-12歲中，不購買紙本課外圖書的人數比例有15%，一年只購買1-4本的則佔大比數，有33%，相對地，有約20%表示一年購買5-8本，有約14%表示一年會購買9-12本，有約9%表示一年會購買13-24本，有約4%表示一年會購買24-48本，有約5%表示一年會購買49本或以上。如取其平均值作一估算，在假定一年購買上限為96冊的前題下，可計算得澳門3-12歲平均一年每人購買紙本課外圖書數量為10.6本。

表4-1 關於澳門3-12歲因父母購買而獲得的年均紙本課外圖書數量統計表

3-12歲因父母購買而獲得的年均紙本課外圖書數：	總選擇人次：
0本（即不作購買）	119人
1-4本（即每季最多1本）	261人
5-8本（即每季1-2本不等）	155人
9-12本（即每季2-3本不等）	111人
13-24本（即每月約1-2本不等）	69人
25-48本（即每月約2-4本不等）	29人
49本或以上（即約每星期至少1本或以上）	44人

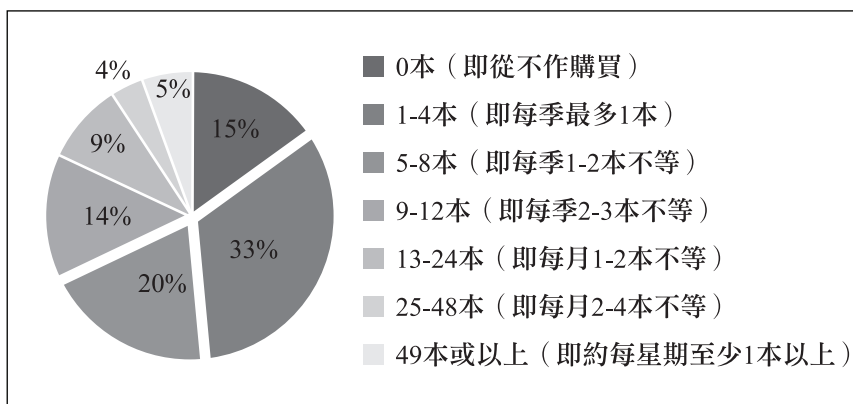


圖4-1 關於澳門3-12歲因父母購買而獲得之年均紙本課外圖書數量比例分佈圖

4.1.2 購書金額

而關於3-12歲之父母為其購買紙本課外圖書的年均花費表現方面(見圖4-2圖4-3),有36.75%表示一年花費1-300元,有19.44%表示一年花費301-600元,有8.79%表示一年花費601-900元,有7.46%表示一年花費901-1,600元,有4.39%表示一年花費1,601-2,300元,有2.66%表示一年花費2,301-3,000元,有5.73%表示一年花費3,001元或以上。以一年花費上限為4,400元作前題估算,則澳門3-12歲人均每年約從父母處獲得價值670.27澳門元的紙本課外圖書。如將每年人均購書花費金額/人均購書數量,則得到63.25元/本。



表4-2 關於澳門父母為其3-12歲子女購買紙本課外圖書之年均花費金額統計表

3-12歲之父母為其購買紙本課外圖書的年均花費金額 (選答題)：	總選擇人次：
0元	111人
1-300元	276人
301-600元	146人
601-900元	66人
901-1,600元	56人
1,601-2,300元	33人
2,301-3,000元	20人
3,001元或以上	43人

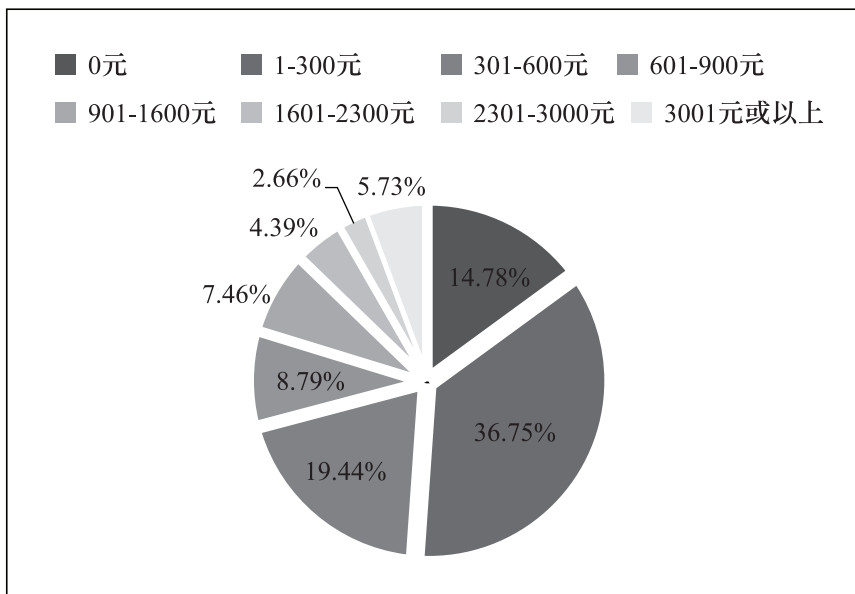


圖4-2 關於澳門父母為其3-12歲子女購買紙本課外圖書之年均花費金額比例分佈圖

4.2 13-52歲的購書現況

4.2.1 購書數量

表4-3 關於澳門13-52歲年均購買紙本課外圖書數量統計表

13-52歲年均購買紙本課外圖書數：	總選擇人次：
0本（即不作購買）	202人
1-4本（即平均每季最多一本）	405人
5-8本（即平均每季一本以上兩本以內）	133人
9-12本（即平均每季兩本以上三本以內）	51人
13本或以上（即平均每季一本以上）	48人

在13-52歲中，不購買紙本課外圖書的人數比例有24.08%（見圖4-3），一年只購買1-4本的則佔大比數，有48.27%，相對地，有15.85%表示一年購買5-8本，有6.08%表示一年會購買9-12本，有5.72%表示一年會購買13本或以上。如取其平均值作一估算，在假定一年閱讀上限為24冊的前題下，可計算得澳門13-52歲平均一年每人購買紙本課外圖書的數量為3.93本。

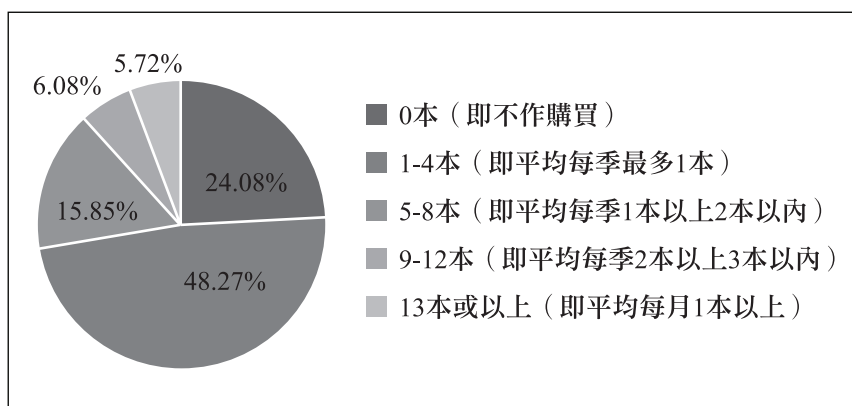


圖4-3 關於澳門13-52歲年均購買紙本課外圖書數量比例分佈圖

4.2.2 購書金額

表4-4 關於澳門13-52歲年均購買紙本課外圖書所花金額統計表

13-52歲年均購買紙本課外圖書所花金額：	0元	1-300元	301-600元	601-900元	901元以上
總選擇人次：	176人	385人	167人	67人	44人

在年均購書花費方面（見圖4-4），有20.98%表示從不花錢購買紙本課外圖書，有45.89%表示一年花費1-300元，有19.9%表示一年花費301-600元，有7.99%表示一年花費601-900元，有5.24%表示一年花費901元以上。如取其平均值並以一年花費上限為1,500元作前題估算，則澳門13-52歲每人一年平均花費281.62元購買紙本課外圖書。如將每年人均購書花費金額/人均購書數量，則得到71.66元/本。

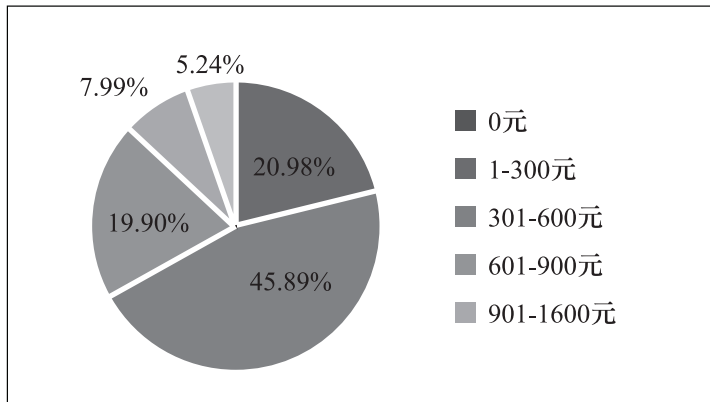


圖4-4 關於澳門13-52歲年均購買紙本課外圖書所花金額比例分佈圖

4.3 澳門民眾購書現況總結

綜觀以上購書資料顯示，3-12歲的購買力遠超13-52歲的購買力，其無論是購買數量還是購買金額上都比13-52歲的資料高出一倍有多，進一步表明了現時家長對小朋友的閱讀培養甚為重視，但

相對地，如將圖書定位為日常必需品，則有理由相信13-52歲自身的購買表現就顯得尤為不足了。

如將購書現況和年均閱讀數量以及兩大公共圖書館資源借閱情況作一關聯性參比，會發現現時13-52歲的澳門人群人均閱讀數量和人均購買數量基本只相差1本，這1本的數量正與公共圖書館資源借閱情況相吻合，換言之，澳門人現時的閱讀原來大部份是靠自己購買為主要獲取管道，此或歸咎於公共圖書事業興建的落後和不完善所至，才使得民眾獲取知識的方式大多數要靠自身的金錢付出，這無疑是加大了民眾對閱讀需求的負擔和壓力，或多或少影響到民眾閱讀的進程，行政當局在此問題上確實有責任作出適時適度的補救和改善，以協助民眾重拾獲取更多知識的步伐。至於3-12歲的人均閱讀數量與人均購買數量相差9.4冊，可見小幼學童的閱讀過半數依然是靠家庭購買的，而剩下的則應該極可能有大部份從學校圖書館中獲得的，可見近年來政府對學校圖書館的大力支持和投放並無白費，成效章顯。

5. 結語

本文嘗試通過民眾閱讀及購買行為兩個元素，從而揭示兩者之間的關係，並基於上述的調查結果，日後為應用在制定全民讀書券的政策上，提供了重要的參考資料。

附錄：問卷樣本

澳門13歲或以上民眾閱讀狀況、行為及意向調查

親愛的澳門民眾：

各位好！本人是武漢大學資訊管理學院圖書館學系研究生，正開展一項關於澳門未來的全民閱讀工程建設的專題研究，由於內容需依據澳門民眾的閱讀行為意向作基礎資料分析，為此，本人誠邀閣下填寫本問卷，誠望支持，謝謝！

是次問卷保證採取不記名方式，資料謹供研究用途，私人資料絕對保密，請放心填寫。

最後，再次感謝 閣下的撥冗填寫，謹祝生活愉快！

問卷題量及題型：全卷11條選擇題

完成問卷預計需時：約5-8分鐘

作答對象溫馨提示（必讀）：受訪物件必須為澳門民眾（包括永久及非永久居民）

收集日期：2014年3月－2014年8月

第一部份：問卷題目（全部必答題）

1. 你進行餘暇閱讀的平均頻率是：
 - A. 從不閱讀
 - B. 每年只進行1-11次餘暇閱讀
 - C. 每月進行1-2次餘暇閱讀
 - D. 每星期進行1-2次餘暇閱讀
 - E. 每星期進行3-5次餘暇閱讀
 - F. 幾乎每日都進行餘暇閱讀

2. 你平均每次餘暇閱讀約花多長時間？
 - A. 0 小時
 - B. 半小時或以內
 - C. 半小時以上至 1 小時以內
 - D. 1 小時或以上

3. 你平均一年閱讀多少本紙本課外圖書（注：“紙本課外圖書”不包括報刊、雜誌、教科書、工具書、漫畫書和任何電子讀物，下同）？
 - A. 0本 (即不作閱讀)
 - B. 1-4本 (即平均每季最多一本)
 - C. 5-8本 (即平均每季一本以上兩本以內)
 - D. 9-12本 (即平均每季兩本以上三本以內)
 - E. 13本或以上 (即平均每季兩本以上三本以內)

4. 你平均一年買多少本紙本課外圖書供自己餘暇閱讀？（估算方法一：參考括弧內的買書頻率；估算方法二：自己現時擁有的藏書數量÷所積累年數）
 - A. 0本 (即不作購買)
 - B. 1-4本 (即平均每季最多一本)
 - C. 5-8本 (即平均每季一本以上兩本以內)
 - D. 9-12本 (即平均每季兩本以上三本以內)
 - E. 13本或以上 (即平均每季兩本以上三本以內)

5. 你平均一年花費多少元買紙本課外圖書供自己餘暇閱讀？
 - A. 0元
 - B. 1-300元
 - C. 301-600元
 - D. 601-900元
 - E. 901元以上

6. 你認為認為以下各圖書推介管道能否幫助增強你閱讀和購買該等被推介圖書的意欲？

	無幫助	少許幫助	很有幫助
老師/專業人士/名人推介	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
親友推介	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
書目類/書評類圖書推介	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
本地書店推介	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
圖書館推介	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
廣播媒體（電視/電台/報刊等）推介	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
網絡社交平台推介	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
電郵推介	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
APPS推介	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
網絡書店推介	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. 你一般會從以下途徑購買紙本課外圖書嗎？

	沒有	偶然	經常
本地書店	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
網絡	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
旅行或公幹時從海外購買	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. 以下各項做法能否幫助促使你閱讀更多紙本課外圖書？

	無幫助	少許幫助	很有幫助
親友間有更濃厚的閱讀氛圍	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
餘暇時間重新分配	<input type="checkbox"/>		
更容易地獲取感興趣閱讀的相關圖書資訊			
提升你的圖書購買力， 如政府向民眾派發書券等			
有特定舒適的公共閱讀環境			
有更多合意的閱讀推廣活動供參與			

如政府落實發放書券政策，而你又能夠成為政府首年發放書券的對象，那麼如果書券只限用作購買紙本圖書，且只限由本人使用而不得轉讓的前提下，你預期你將如何使用書券？（最多選三項）

	自行 收藏	與別人 交換	送予 他人	捐贈慈善機關 或圖書館實體	轉售
購買圖書供自己閱畢後:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
購買圖書後不作閱讀而直接:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
不使用該書券:	<input type="checkbox"/>				

10. 你對“政府向民眾發放圖書券”此項議案有何意見？
- 不贊成
 - 無意見
 - 贊成
11. 如參與閱讀推廣活動可獲派由政府發出的只限本人用作購買紙本圖書用途的書券，你認為你參與該等閱讀推廣活動的態度將會是：
- 比過往更加留意並更積極參與
 - 參與度依舊，認為獲發書券未能影響自身參與該等活動的習慣

第二部份：個人資料（請務必提供）

年齡:	A. 13-22歲	B. 23-52歲
	C. 53-65歲	D. 66歲或以上
性別:	A. 男	子女情況: A. 有12歲或以下的兒或孫 B. 無12歲或以下的兒或孫
	B. 女	

-----全問卷完-----

澳門0-12歲小童閱讀狀況調查

是次問卷採取不記名方式，資料謹供研究用途，各位只要根據實況填寫即可！

謝謝！

姓別：A. 男

B. 女

1. 你進行餘暇閱讀的平均頻率是：

注：對學童而言，餘暇閱讀相當於課外閱讀

- A. 從不閱讀
- B. 每月不到1次
- C. 每月約1-2次
- D. 每星期約1-2次
- E. 每星期約3-5次
- F. 每日都進行

2. 你平均每次餘暇閱讀約花多長時間？

- A. 0小時
- B. 半小時或以內
- C. 半小時以上至1小時以內
- D. 1小時或以上

3. 你平均一年閱讀多少本紙本課外圖書？

注：“紙本課外圖書”不包括報刊、雜誌、教科書、工具書、漫畫書和任何電子讀物，下同。

- A. 0本（即不作閱讀）
- B. 1-4本（即每季最多1本）
- C. 5-8本（即每季1-2本不等）
- D. 9-12本（即每季2-3本不等）
- E. 13-24本（即每月約1-2本不等）
- F. 25-48本（即每月約2-4本不等）
- G. 49本或以上（即約每星期至少1本或以上）

4. 父母平均一年約買多少本紙本課外圖書供你餘暇閱讀？

注：估算方法一：參考括弧內的買書頻率；

估算方法二：自己現時擁有的藏書數量 ÷ 所積累年數

- A. 0 本 (即不作購買)
- B. 1-4本 (即每季最多1本)
- C. 5-8本 (即每季1-2本不等)
- D. 9-12本 (即每季2-3本不等)
- E. 13-24本 (即每月約1-2本不等)
- F. 25-48本 (即每月約2-4本不等)
- G. 49本或以上 (即約每星期至少1本或以上)

5. 父母平均一年約花費多少元買紙本課外圖書供你餘暇閱讀？
(選答題)

注：如小童未能知悉相關資料可免答此題

A. 0 元	B. 1-300元	C. 301-600元	D. 601-900元
E. 901-1,600元	F. 1,601-2,300 元	G. 2,301-3,000元	H. 3,001元或以上

-----全問卷完-----