

# 新論壇

## 公共圖書館服務意見調查結果

2011 年 8 月 22 日

### 1. 引言

圖書館是市民獲取知識、資訊，助市民自學進修、終身學習及消閒的一個重要地方。新論壇於 7 月 18-26 日，利用音頻電話，訪問了 1157 名年齡介乎 13-80 歲市民，就圖書館服務和發展，了解他們的意見。

### 2. 調查結果

#### 2.1 超過四成半受訪者經常到訪圖書館

- 近七成受訪者(69.7%)住所或工作地方附近，設有康文署轄下的圖書館。(見表 1)
- 調查發現，四成多受訪者經常去圖書館，17.2%幾乎每日或每星期都去，另有三成受訪者(30.6%)表示“一個月會去幾次”圖書館，表示極少去圖書館的，則有 32.6%。(見表 2)
- 受訪者較少去公共圖書館的原因，只有兩成半是因為“覺得沒有需要”，較多(35.4%)是因為其他原因而少去。另有一成多(16.7%)是因為家中附近沒有圖書館。(見表 3)
- 55.9%受訪者到圖書館主要是借書，其次是閱讀報紙或期刊(17.5%)。(見表 4)

#### 2.2 受訪者對公共圖書館評價一般

- 圖書館六項服務範疇中，受訪者評分最高的四項依次為「服務時間」，有 3.3 分；其次為「書籍種類」，有 3.21 分；「報紙或期刊服務」得 3.18 分；「滿足進修上的需要」得 3.02 分。(見表 7)
- 「買新書速度」及「舉辦的活動」二個服務範疇的得分均低於 3 分，以「買新書速度」得分最低，只得 2.59 分。(見表 8)
- 整體而言，受訪者對圖書館整體服務的評分為 3.42 分，評分只屬一般。(見表 8)

#### 2.3 擴充圖書館服務獲支持

- 近六成受訪者(58.5%)認為，政府應放寬每 20 萬人興建一所分區圖書館的準則，認為不應該的只有 8.1%。(見表 5)

- 超過六成受訪者(62.2%)贊成圖書館應組織更多義工，協助圖書館的運作、服務和活動，不贊成的只有 8.1%。(見表 6)
- 六成受訪者(61.1%)贊成，圖書館應該於港鐵站設立服務點，不贊成的只有 13.9%。(見表 7)

#### 2.4 相關分析：不同年齡服務需求有明顯分別

- 年紀較大者極少或從未到圖書館比例較高，66-80 歲人士有近半人(47.5%)極少或從未到圖書館。(見表 2) 而覺得無需要去圖書館的比例也較高，有 34.1%。
- 年紀愈大，到圖書館主要是借書的比例愈低，只有 29.6%的年長受訪者表示，去圖書館主要是借書，比平均的 55.9%低近一倍，另外，有較多的年長人士(35.8%)，表示到圖書館主是要閱讀報紙或期刊，比平均的 17.5%高出近一倍。(見表 4)

### 3. 總結及建議

#### 3.1 市民對圖書館的評分一般 應提升整體服務水平

圖書館以滿足市民對知識、終身學習、資訊、研究和消閒的需求為宗旨，然而，市民對圖書館的評分只屬一般，事實上，在知識型和資訊爆炸的年代，市民對圖書館的要求將會愈來愈高，而圖書館的服務亦應更多元化，以求與時並進。故此，新論壇在提升圖書館服務的水平上，向康文署提以下建議：

- 加快設立「自助圖書館」的步伐；在較繁忙的鐵路站，設立圖書館的服務點；
- 發展無牆圖書館，令市民可以更輕易及方便地，享用到圖書館的基本服務，解決住所或工作地方附近沒有圖書館的問題；
- 延長圖書館及自修室的開放時間(特別是週末)，以滿足在職人士及學生的需要；
- 圖書館應該組織更多義工、動員義工協助圖書館服務，並舉辦更多元化的活動，以吸引市民到訪、引發閱讀興趣為目標。

#### 3.2 設主題圖書館 增到訪意欲

調查發現，有三成市民極少或從無到訪圖書館，但不去圖書館的原因，只有兩成半認為是“無需要去”，有七成多市民，是基於其他原因，而不去圖書館。新論壇建議，可參考新加坡圖書館以「一館一性格，一館一日裝」為特色的圖書館設計，發展主題圖書館，改變圖書館沉悶、死板的形象，改善每個圖書館館藏大同小異的問題，吸引不同興趣、不同年齡層的人士到訪。主題圖書館亦可令有興趣的市民，更有效及集中地，找到所需要的資料及服務，增加到訪的意欲。

### 3.3 長者對閱報服務需求殷切

調查亦發現，長者對閱報及期刊的服務需求較高。我們的調查員，曾到九龍城區的多間圖書館視察，發現讀報區的使用率高達 9 成，更有長者需要站立閱報，故我們建議，在較多長者居住的地區的圖書館，需增加報紙或期刊的種類及數量等，並提供更多以大字體印刷及採購適合長者閱讀的書籍。另外，康文署亦可考慮設立專門的長者閱報中心，為長者集中的地區提供服務，舒緩圖書館的擠迫。

### 3.4 年輕受訪者對更新書本要求較大

調查發現，年紀愈小，到圖書館主要是借書的比例愈高；但對圖書館購買新書的速度及舉辦的活動之評分則愈低。有見及此，當局應該制定具彈性及靈活的採購政策，加快/優先更新年輕人感興趣或學術性的書籍；同時，多組織年輕人感興趣的活動。

### 3.5 放寬興建圖書館的準則

是次調查發現，近六成受訪者認為，政府應放寬每 20 萬人興建一所分區圖書館的準則。事實上，此準則已沿用三十年，社會上早有放寬標準的聲音，可惜當局每次均引用上述準則，亦沒有考慮各區的交通配套和不同社區的交通聯繫，漠視市民的訴求。參考鄰近地區，台北市各行政區中，每 8 萬人口設立一間圖書館的標準亦遠較本港寬鬆。因此，當局應作出相關檢討，考慮放寬興建分區圖書館的人口標準。

### 3.6 強化區議會管理圖書館的角色

在今屆區議會開始，雖然區議會名義上與康文署共同管理圖書館，但在官僚僵化的既有政策下，議會難以發揮應有的作用，更諷刺的是，由政府委任的圖書館諮詢委員會，並無任何區議會代表。事實上，運用區議會對民意的掌握，可更有效及切合地拓展圖書館服務，並為圖書館未來的發展提供意見。故此，新論壇建議在圖書館諮詢委員會加入區議會的代表，並強化區議會在管理圖書館的角色。

數據列表

年齡	13-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66-80	整體
有	72.3%	72.1%	73.3%	71.0%	70.3%	57.2%	69.7%
無	22.7%	18.4%	20.9%	21.2%	24.5%	27.7%	22.6%
唔清楚/唔知道	5.1%	9.5%	5.8%	7.8%	5.2%	15.1%	7.7%
總數	256 (100%)	147 (100%)	172 (100%)	231 (100%)	192 (100%)	159 (100%)	1157 (100%)

年齡	13-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66-80	整體
幾乎每日都去	5.1%	4.1%	1.2%	2.6%	5.7%	3.1%	3.7%
幾乎每星期都去	11.7%	11.6%	13.4%	14.7%	14.1%	15.7%	13.5%
一個月去幾次	36.7%	31.3%	39.0%	26.0%	25.5%	23.9%	30.6%
半年先去幾次	25.8%	19.0%	19.2%	20.3%	19.3%	10.1%	19.6%
極少/從來都無去	20.7%	34.0%	27.3%	36.4%	35.4%	47.2%	32.6%
總數	256 (100%)	147 (100%)	172 (100%)	231 (100%)	192 (100%)	159 (100%)	1157 (100%)

年齡	13-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66-80	整體
覺得無需要去	26.1%	30.8%	16.3%	16.8%	28.6%	34.1%	25.0%
屋企附近無圖書館	21.0%	9.0%	16.3%	13.7%	20.0%	18.7%	16.7%
圖書館太擠迫	6.7%	10.3%	5.0%	5.3%	1.9%	6.6%	5.8%
開放時間唔啱	4.2%	14.1%	7.5%	14.5%	9.5%	3.3%	8.9%
圖書館既藏書太少	15.1%	7.7%	13.8%	5.3%	5.7%	1.1%	8.1%
其他原因	26.9%	28.2%	41.3%	44.3%	34.3%	36.3%	35.4%
總數	119 (100%)	78 (100%)	80 (100%)	131 (100%)	105 (100%)	91 (100%)	604 (100%)

表 4 你通常去圖書館做咩多呢？

年齡	13-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66-80	整體
借書多	69.1%	68.7%	66.9%	50.6%	46.9%	29.6%	55.9%
睇報紙/期刊多	5.5%	8.8%	15.1%	16.9%	27.6%	35.8%	17.5%
借用電腦多	3.5%	1.4%	2.3%	3.9%	1.0%	1.3%	2.4%
溫習多	13.7%	5.4%	0.6%	2.2%	0.5%	0	4.3%
參加講座或其他圖書館舉辦既活動多	0	3.4%	1.2%	1.7%	1.6%	1.3%	1.4%
其他	8.2%	12.2%	14.0%	24.7%	22.4%	32.1%	18.5%
總數	256 (100%)	147 (100%)	172 (100%)	231 (100%)	192 (100%)	159 (100%)	1157 (100%)

表 5 有人話，每 20 萬人起一間分區圖書館嘅準則已經用咗 30 年，唔配合現時市民對圖書館嘅需求，應該放寬準則，咁你又認為，應唔應該放寬呢個準則呢？

年齡	13-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66-80	整體
應該放寬	49.6%	66.0%	64.5%	60.6%	59.4%	55.3%	58.5%
唔應該放寬	7.4%	8.8%	9.3%	8.2%	8.3%	6.9%	8.1%
好難講	24.6%	12.9%	14.5%	13.4%	13.5%	13.2%	16.0%
唔清楚/無意見	18.4%	12.2%	11.6%	17.7%	18.8%	24.5%	17.4%
總數	256 (100%)	147 (100%)	172 (100%)	231 (100%)	192 (100%)	159 (100%)	1157 (100%)

表 6 你有幾贊成圖書館應該組織多啲義工，協助圖書館嘅運作、服務同活動呢？

年齡	13-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66-80	整體
贊成	50.8%	60.5%	70.3%	66.2%	65.1%	64.2%	62.2%
唔贊成	12.9%	10.2%	7.6%	5.6%	5.7%	5.7%	8.1%
好難講	20.3%	20.4%	10.5%	15.6%	13.0%	9.4%	15.2%
唔清楚/無意見	16.0%	8.8%	11.6%	12.6%	16.1%	20.8%	14.4%
總數	256 (100%)	147 (100%)	172 (100%)	231 (100%)	192 (100%)	159 (100%)	1157 (100%)

表 6 你有幾贊成圖書館應該係港鐵站設立服務點呢？

年齡	13-25	26-35	36-45	46-55	56-65	66-80	整體
贊成	58.2%	73.5%	70.9%	57.1%	60.9%	49.7%	61.1%
唔贊成	19.9%	12.2%	11.0%	14.7%	13.0%	8.8%	13.9%
好難講	12.5%	6.1%	8.7%	14.7%	12.0%	13.8%	11.7%
唔清楚/無意見	9.4%	8.2%	9.3%	13.4%	14.1%	27.7%	13.3%
總數	256 (100%)	147 (100%)	172 (100%)	231 (100%)	192 (100%)	159 (100%)	1157 (100%)

	整體
服務時間	3.30
報紙/期刊服務	3.18
書籍種類	3.21
買新書速度	2.59
舉辦的活動	2.85
滿足進修的需要	3.02
整體服務	3.42

受訪者背景資料

教育程度			
	小學或以下	中學或預科	大專或以上
人數 (%)	179 (15.5%)	686 (59.3%)	292 (25.2%)

工作情況					
	學生	兼職工作	全職工作	退休人士	其他
人數 (%)	187 (16.2%)	90 (7.8%)	438 (37.9%)	282 (24.4%)	160 (13.8%)

自我界定階層					
	基層	中層	中上層	上層	唔知道
人數 (%)	462 (39.9%)	448 (38.7%)	91 (7.9%)	15 (1.3%)	141 (12.2%)

性別		
	男	女
人數 (%)	457 (39.5%)	700 (60.5%)

年齡組別						
	13-25 歲	26-35 歲	36-45 歲	46-55 歲	56-65 歲	66-80 歲
人數 (%)	256 (22.1%)	147 (12.7%)	172 (14.9%)	231 (20.0%)	192 (16.6%)	159 (13.7%)