



澳門大學
UNIVERSIDADE DE MACAU
UNIVERSITY OF MACAU

澳門特別行政區政府文化局

2015 年澳門公共圖書館問卷調查

終期報告

澳門特別行政區政府文化局2015年澳門公共圖書館問卷調查

委託單位：澳門特別行政區政府文化局

受託單位：澳門大學社會科學學院傳播系調研項目組

執行單位：澳門大學社會科學學院傳播系

項目負責人：林玉鳳教授

項目顧問：李展鵬博士

研究助理：張少鵬、龍詩穎、黃振威、吳浩彭

行政助理：毛美斯

目錄

第一章 緒論	6
第二章 公共圖書館使用者圖書館服務需求及意見調查	9
2.1 調查方法	9
2.2 公共圖書館使用者電話調查主要發現	11
2.2.1 使用圖書館的情況	11
2.2.2 圖書館提供服務評分	14
方便程度	14
圖書館員工服務情況	18
圖書館設備	21
內部流程	22
服務效果	23
服務資訊	24
館藏及活動參與情況	27
2.2.3 電子服務之使用	31
2.2.4 人口特徵	38
2.3 公共圖書館高頻與低頻使用者之差異	43
第三章 澳門居民圖書館服務需求意見調查	46
3.1 調查方法	46
3.2 澳門居民電話調查主要發現	48
3.2.1 澳門居民過去三個月去圖書館的頻率	48
3.2.2 澳門居民媒體使用情況	49
3.2.3 澳門居民閱讀習慣	56
3.2.4 受訪澳門居民個人特徵	61
附件一：參考文獻	66
附件二：數據分析須知	68
附件三：圖書館使用者電話問卷調查樣本框架說明	69
附件四、公共圖書館使用者圖書館服務需求及意見調查執行報告	70
I 調查方法	70
II 執行結果	70
III 撥號結果、回應數、成功數及訪問時間統計	72
IV 圖書館使用者撥號回應情況	72
附件五、澳門居民圖書館服務需求意見調查執行報告	73
I 調查方法	73
II 執行結果	73
III 撥號結果、回應數、成功數及訪問時間統計	75
IV 澳門居民撥號回應情況	75
附件六：公共圖書館使用者圖書館服務需求及意見調查問卷	76
問卷一：公共圖書館使用者圖書館服務需求意見調查	76

附件七：澳門居民圖書館服務需求意見調查問卷	90
問卷二：2015 年澳門居民圖書館服務需求意見調查	90

圖表目錄：

圖表 1 過往三個月有沒有去過文化局屬下的圖書館	11
圖表 2 個人特徵與過往三個月有否前往圖書館之比較	12
圖表 3 過往三個月最常去的圖書館	13
圖表 4 過往三個月前往圖書館的頻率	13
圖表 5 您滿意與否現時圖書館的服務時間	14
圖表 6 理想的圖書館開放時間	14
圖表 7 圖書館現時的分佈地點	15
圖表 8 與圖書館館方的聯繫方便	15
圖表 9 個人特徵與方便程度之比較	17
圖表 10 服務態度	18
圖表 11 專業程度	18
圖表 12 服務效率	19
圖表 13 服務主動性	19
圖表 14 個人特徵與員工服務之比較	20
圖表 15 舒適程度	21
圖表 16 設施配置	21
圖表 17 等候時間	22
圖表 18 簡捷程度	22
圖表 19 公平性	23
圖表 20 符合個人的使用目的	23
圖表 21 資訊公開	24
圖表 22 資訊正確	24
圖表 23 個人特徵與服務資訊之比較	26
圖表 24 圖書館館藏的數量	27
圖表 25 圖書館館藏的種類	27
圖表 26 過去一年有否參與過圖書館的活動	28
圖表 27 個人特徵與有否參與圖書館活動之比較	29
圖表 28 參與哪一類型的活動	30
圖表 29 對圖書館舉辦的活動感到	30
圖表 30 過去一年，有沒有使用圖書館的網站	31

圖表 31 個人特徵與有否使用圖書館網站	33
圖表 32 有否使用過澳門中央圖書館的自動搜索 / 查詢資料系統	34
圖表 33 個人特徵與有否使用自動搜索功能之比較	35
圖表 34 對澳門中央圖書館的自動搜索 / 查詢資料系統滿意度	36
圖表 35 為何不使用澳門中央圖書館的自動搜索 / 查詢資料系統	36
圖表 36 對圖書館網站提供的服務	37
圖表 37 圖書館的電子服務範圍是否足夠	37
圖表 38 圖書館使用者 - 性別	38
圖表 39 圖書館使用者 - 年齡	38
圖表 40 圖書館使用者 - 婚姻狀況	39
圖表 41 圖書館使用者 - 教育程度	39
圖表 42 圖書館使用者 - 居住區份	40
圖表 43 圖書館使用者 - 就業身份	40
圖表 44 圖書館使用者 - 職業身份	41
圖表 45 圖書館使用者 - 個人收入	41
圖表 46 圖書館使用者 - 家庭月收入	42
圖表 47 圖書館使用者 - 社會階層 (自報)	42
圖表 48 高低頻使用者之比較 - 方便程度	44
圖表 49 高低頻使用者之比較 - 員工服務	44
圖表 50 高低頻使用者之比較 - 內部流程	45
圖表 51 高低頻使用者之比較 - 服務資訊	45
圖表 52 您過往三個月有沒有去過公共圖書館	48
圖表 53 過往三個月前往公共圖書館的頻率	48
圖表 54 過往三個月有沒有看報紙	49
圖表 55 每日大約花多少分鐘看報紙	49
圖表 56 過往三個月有沒有看雜誌	50
圖表 57 每日大約花多少分鐘看雜誌	50
圖表 58 過往三個月有沒有看電視	51
圖表 59 每日大約花多少分鐘看電視	51
圖表 60 過往三個月有沒有上網	52
圖表 61 每日大約花多少分鐘上網	52
圖表 62 過往三個月有沒有使用社交網站	53
圖表 63 使用社交網站的日子每日大約花多少分鐘	53

圖表 64 過往三個月有沒有使用網上即時通訊軟件	54
圖表 65 使用網上即時通訊軟件的日子每日大約花多少分鐘	54
圖表 66 有沒有使用過圖書館的網站	55
圖表 67 過往三個月有沒有行街、看電影、出外用膳這一類的閒暇娛樂活動	55
圖表 68 大約花多少時間行街、看電影、出外用膳	56
圖表 69 過往一年有沒有閱讀書籍	56
圖表 70 過往一年共閱讀了多少本書籍	57
圖表 71 每天閱讀的時間是多少	57
圖表 72 有沒有閱讀電子書	57
圖表 73 會使用哪類型媒介閱讀電子書	58
圖表 74 昨天有沒有閱讀書籍	58
圖表 75 是印刷書還是電子書	59
圖表 76 對上一次閱讀的書籍是從何而來	59
圖表 77 有沒有圖書館的讀者證	60
圖表 78 公共圖書館對您重要嗎	60
圖表 79 澳門居民性別	61
圖表 80 澳門居民年齡	61
圖表 81 澳門居民婚姻狀況	62
圖表 82 澳門居民教育程度	62
圖表 83 澳門居民居住區份	62
圖表 84 澳門居民就業身份	63
圖表 85 澳門居民職業身份	63
圖表 86 澳門居民個人每月收入	64
圖表 87 澳門居民家庭每月收入	64
圖表 88 澳門居民社會階層 (自報)	65

第一章 緒論

受澳門特別行政區政府文化局委託，澳門大學澳門研究中心於 2015 年就本澳的公共圖書館服務開展研究，了解市民使用澳門中央圖書館及其他公立與私立圖書館服務的情況，同時評估讀者對現行圖書館服務的意見以及對未來圖書館服務的期望和需求，以協助完善本澳的圖書館服務。

是次研究主要包括兩個意見調查：「澳門公共圖書館使用者圖書館服務需求及意見調查」以及「澳門居民的圖書館服務需求意見調查」，前者針對已登記的澳門公共圖書館使用者進行，後者針對整體本澳居民。本報告為是次研究的終期報告，內容根據上述兩個調查的結果及文獻進行綜合分析，並在總結的基礎上提出政策建議。

現行的圖書館服務研究大致可以分為兩大類：第一類是以圖書館服務品質或績效為導向的測量式研究，第二類是以圖書館服務的不同社會功能為主要面向，包括研究圖書館服務與閱讀風氣的關係、圖書館的社區建設功能等等。

以圖書館服務品質或績效為導向的測量式研究，以 1998 年國際標準組織(International Standard Organization, ISO)頒布的 ISO11620 指標最為廣泛採納，該指標是專門針對圖書館服務設計的績效作評估，引用了多種服務品質的概念工具作為評估基礎，被視為適用於各類型圖書館的評估指標。2008 年，國際標準組織公布了第二版本的評估指標，該指標融合了幾種圖書館績效的評估指標發展而成，涵蓋內容全面（見下表）。

圖書館績效評估指標 (ISO11620:2008)

類別	指標數	內容
資源、獲取與基礎建設	14	1. 館藏 - 使用者所需之圖書資料刊名可得性 - 使用者所需之圖書資料刊名佔圖書館館藏之百分比 - 圖書資料主題檢索成功率 - 使用者被拒絕進入資料庫的比率 2. 獲取 - 在書架上尋獲圖書的精確度 - 閉架式館藏查尋所花費時間之中位數 - 館際互借處理速度 - 館際互借成天之百分比

		3. 設施 - 平均每個人可獲取資料的公共電腦數量 - 每個人平均可使用公共電腦的時間 - 平均每位使用者可使用的區域 - 平均座位數 - 圖書館開放時間與使用者需求比 4. 工作團隊 - 平均每位使用者有多少員工為其服務
使用	15	1. 館藏 - 館藏平均流通量 - 每年每人平均圖書資料流通量 - 每年館藏不使用的比率 - 平均每年每人下載電子資源的數量 - 每年每人平均館內使用圖書資料量 2. 獲取 - 每個每人平均到訪圖書館次數 - 每年使用者以電子方式提出資訊需求的比率 - 圖書館訪客比率 - 圖書館訪客與圖書流通比率 - 平均每位使用者參與圖書館推廣活動的比率 - 平均每位使用者參與圖書館訓練課程 (含線上教學)的比率 3. 設施 - 公共閱覽座位的使用比率 - 公共電腦使用比率 4. 一般性 - 圖書館服務人口使用圖書館之百分比 - 使用者滿意度
效率	10	1. 館藏 - 圖書館提供圖書資料流通的平均成本 - 圖書館電子資料庫的平均使用成本 - 電子資源每次下載的平均成本 - 圖書館對使用者每次到訪圖書館的平均成本 2. 獲取 - 資源採購到館之平均時間 - 資源編目處理之平均時間 3. 工作團隊 - 直接為使用者服務的職員占全體職員的比率

		- 參考諮詢回答的正確率 - 資源購置費用與職員工資的比率 - 職員在處理各式媒介的生產力 4. 一般性 - 圖書館提供給所有應服務的使用者之平均成本
潛力與發展	5	1. 館藏 - 圖書館投資在電子資源館藏的比率 2. 工作團隊 - 圖書館工作團隊提供電子資源服務的比率 - 圖書館工作團隊參與教育訓練的比率 3. 一般性 - 圖書館獲得特別的補助或所產生的收入之比率 - 母體機構對圖書館預算分配的比率

資料來源：International Standard Organization (2008). ISO 11620: Information and Documentation – Library Performance Indicators, ISO.

早在 1998 年第一版的「公共圖書館服務成效評估」出版後，不同的學者嘗試對指標進行歸納，以便歸納出對不同國家的公共圖書館作出合適的評估方法（李淑霞, 1999）。彭金堂將圖書館服務之滿意度分為七個衡量構面：(1)圖書館之館藏利用滿意度；(2)出納流通作業服務滿意度；(3)館員服務態度滿意度；(4)圖書館服務方式及利用教育滿意度；(5)圖書館環境硬體設備滿意度；(6)參考諮詢服務滿意度；(7)圖書館整體服務之滿意度（彭金堂, 1997）。國際標準的績效評估是綜合了所有類型的圖書館而制定出來。這使評估圖書館時可以有所遵循的依據。圖書館的規劃應依據圖書館自身的角色功能和讀者需求來作出設計。

本研究將在這些效能測試的基礎上，研究適合本澳圖書館服務的測量指標。為了確保調查結果可以為日後提高公眾的閱讀率有幫助，本研究也將根據各地的閱讀習慣研究訂定問卷調查內容及分析項目。

以下為報告的內容。

第二章 公共圖書館使用者圖書館服務需求及意見調查

是次「公共圖書館使用者圖書館服務需求及意見調查」於 2015 年 11 月 2 日至 6 日期間執行，調查以隨機抽樣方式從澳門中央圖書館提供的圖書館使用者電話號碼中成功訪問 1024 名受訪者。根據美國民意研究學會 (AAPOR) 的公式三計算，是次調查的回應率為 55.9%，合作率為 73.8%。在 95% 信心水準 (置信度) 之下，調查的抽樣誤差為 $\pm 3.06\%$ 。以下為調查的方法和主要發現。

2.1 調查方法

是次「公共圖書館使用者圖書館服務需求及意見調查」由澳門大學社會科學學院傳播系調研項目組設計及執行。調查於 2015 年 11 月 2 日至 6 日期間進行，使用母體清單簡單隨機抽樣 (List-based simple random sampling) 的方法進行，問卷調查所使用的電話號碼由澳門中央圖書館提供，即以有在圖書館登記之讀者電話號碼為抽樣框架，再以輔助電話訪問系統 (CATI) 隨機抽出號碼。具體操作方法是澳門中央圖書館提供已作隨機抽樣附隨最多兩個的電話號碼及讀者證號碼共 10100 個，研究團隊以《有關圖書館使用者電話問卷調查樣本框架之整理》(請看附件二) 為原則進行整理，最終將篩選後可以使用之電話號碼 9414 個 (圖書館提供 10100 個電話號碼) 作為母體，再以輔助電話訪問系統 (CATI) 隨機抽出號碼。抽樣過程中會使用篩選問題，確認受訪者為擁有澳門中央圖書館圖書證的人員方會進行訪問。如被抽中的電話號碼無人接聽、線路繁忙、被訪者暫時不便接受訪問，訪問員將在其他日子陸續回撥不多於 7 次，確保均等的機會能夠給予受訪者進行訪問。

本調查。在抽樣的過程，首先以澳門中央圖書館提供的有關圖書館讀者的電話號碼，然後再隨機抽樣的方式獲得。

根據美國民意研究學會 (AAPOR) 的指引，是次調查回應率、合作率的計算方法使用規範標準較高的公式三為準，所得回應率及合作率如下：

回應率：圖書館使用者回應率：
$$\text{AAPOR Response Rate 3: } \frac{I}{((I+P) + (R+NC+O) + e(UH+UO))} = 55.9\%$$

合作率：圖書館使用者合作率：
$$\text{AAPOR Cooperation Rate 3: } \frac{I}{((I+P) + R)} = 73.8\%$$

抽樣誤差：根據最簡單常用的公式計算， $se = 1/\sqrt{n}$ ，其中 n = 成功個案數，在 95% 信心水準 (置信度) 之下，調查的抽樣誤差為 $\pm 3.06\%$

為確保調查質量，在正式進行問卷調查前已進行前測 (Pretest)，檢驗和矯正所有變量測量的項目。

另外也對問卷進行了內部信度測量，使用內部一致性法較常用的是對李克特五分量表題目的數字進行信度測量後發現，以題項 Q2_1 及 Q2_3 至 Q2_18 共 17 個項目作為測量對象，測得 cronbach' s α 值為 0.813，其數字表明題項二的信度水準內部一致性甚高。

是次調查的具體執行報告詳見附件三，另外有關數提分析的具體說明請參閱附件一。

2.2 公共圖書館使用者電話調查主要發現

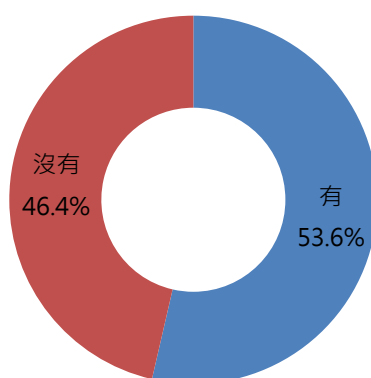
2.2.1 使用圖書館的情況

約五成 (53.6%) 受訪者表示過往三個月有去過文化局屬下的圖書館，另有約四成六 (46.4%) 的受訪者表示沒有。

圖表 1 過往三個月有沒有去過文化局屬下的圖書館

Q1_1 過往三個月有沒有去過文化局屬下的圖書館

N=1024



根據交叉分析及卡方關聯性檢測結果顯示，圖書館使用者過去三個月有沒有前往圖書館，與受訪者的年齡 ($\chi^2 (6, N = 1011) = 20.138, p = .003$)、婚姻狀況 ($\chi^2 (1, N = 971) = 9.359, p = .002$)、居住區份 ($\chi^2 (6, N = 1000) = 33.733, p = .000$)、個人收入 ($\chi^2 (5, N = 847) = 18.729, p = .002$) 和家庭月收入 ($\chi^2 (7, N = 609) = 19.024, p = .003$) 在統計意義上有顯著關係。

年齡方面，過往三個月表示有前往圖書館以 65 歲或以上歲組佔最高比例，佔七成半 (75.0%)，表示沒有前往圖書館佔最高比例的是 14 歲或以下歲組，佔約六成三 (62.5%)。

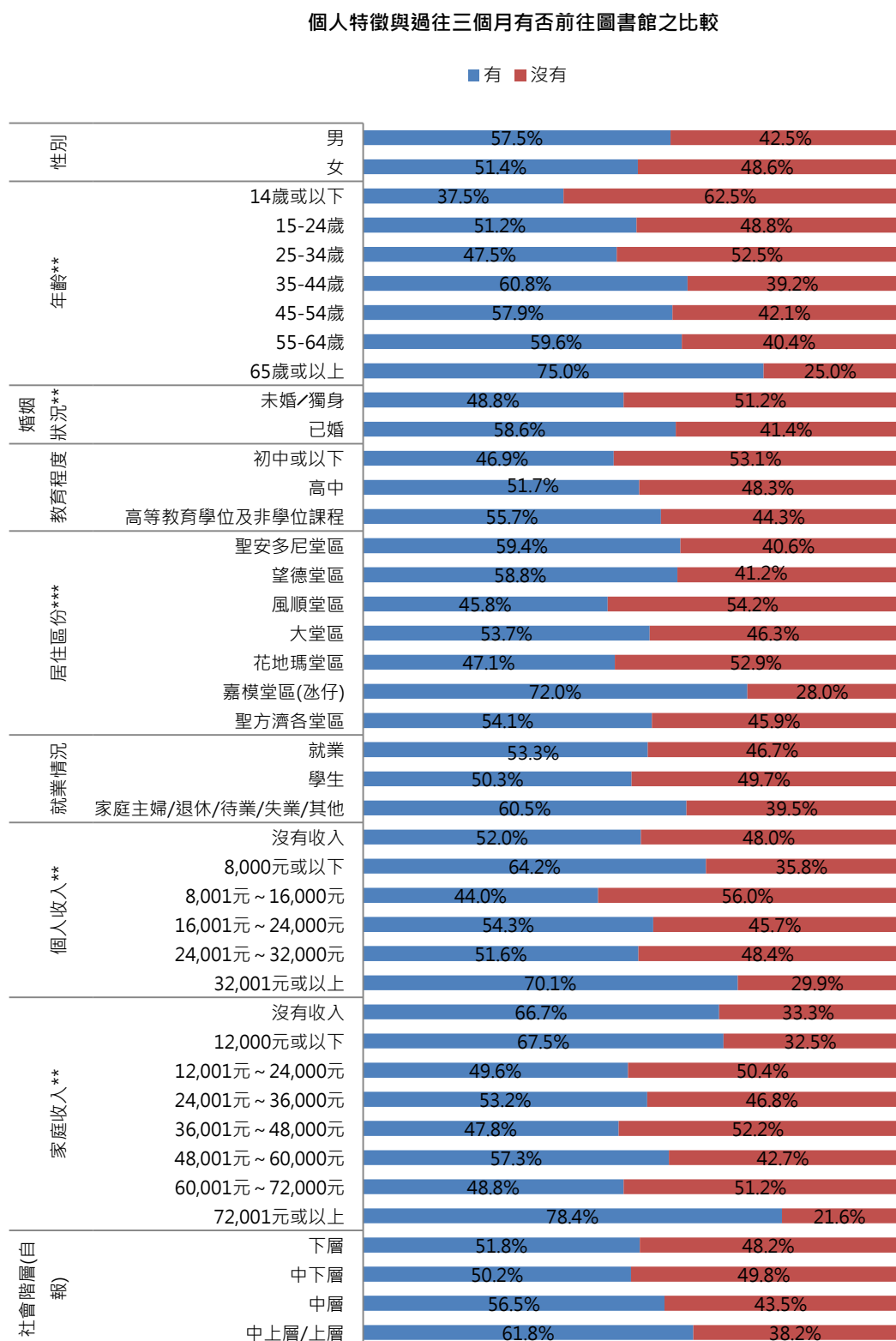
婚姻狀況方面，過往三個月表示有前往圖書館以 65 歲或以已婚者佔最高比例，佔約五成九 (58.6%)。另外，表示沒有佔最高比例的以未婚/獨身者佔最高比例，佔約五成一 (51.2%)。

居住區份方面，過往三個月表示有前往圖書館以嘉模堂區(氹仔)佔最高比例，佔七成二 (72.0%)。另外，表示沒有前往圖書館佔最高比例的是風順堂區，佔約五成四 (54.2%)。

個人收入方面，過往三個月表示有前往圖書館以 32,001 元或以上組別佔最高比例，佔約七成 (70.1%)。另外，表示沒有的以 8,001 元~16,000 元佔最高比例，佔五成六 (56.0%)。

家庭收入方面，過往三個月表示有前往圖書館以 72,001 元或以上組別佔最高比例，佔約七成八 (78.4%)。另外，表示沒有的以 36,001 元~48,000 元佔最高比例，佔五成二 (52.2%)。

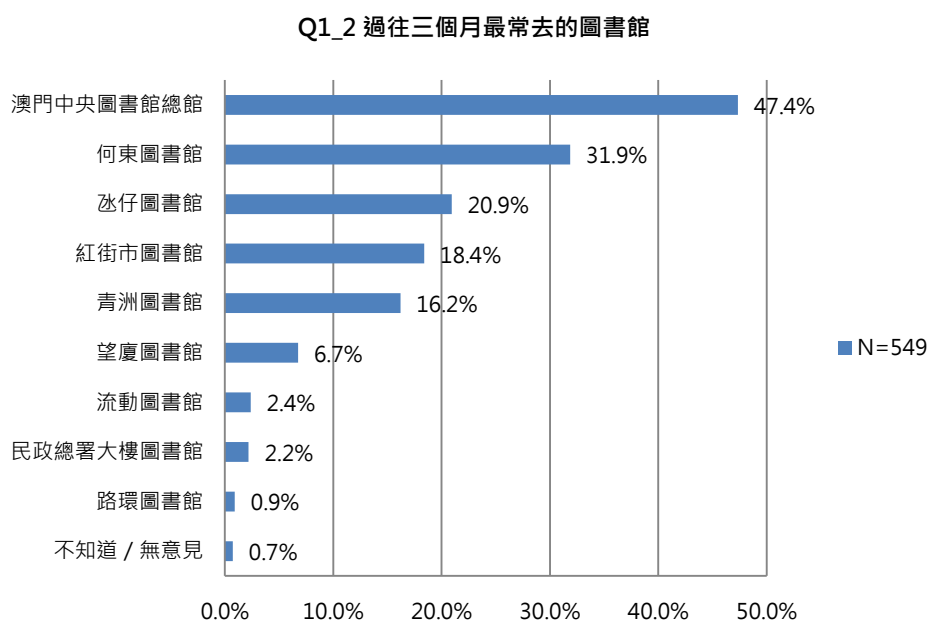
圖表 2 個人特徵與過往三個月有否前往圖書館之比較



註:卡方關聯性檢測的顯著水準為 * = $p < .05$, ** = $p < .01$, *** = $p < .001$ 。

在過往三個月表示有去文化局屬下圖書館的受訪者中，最常去的分別是澳門中央圖書館總館 (47.4%)、何東圖書館 (31.9%) 及氹仔圖書館 (20.9%)。

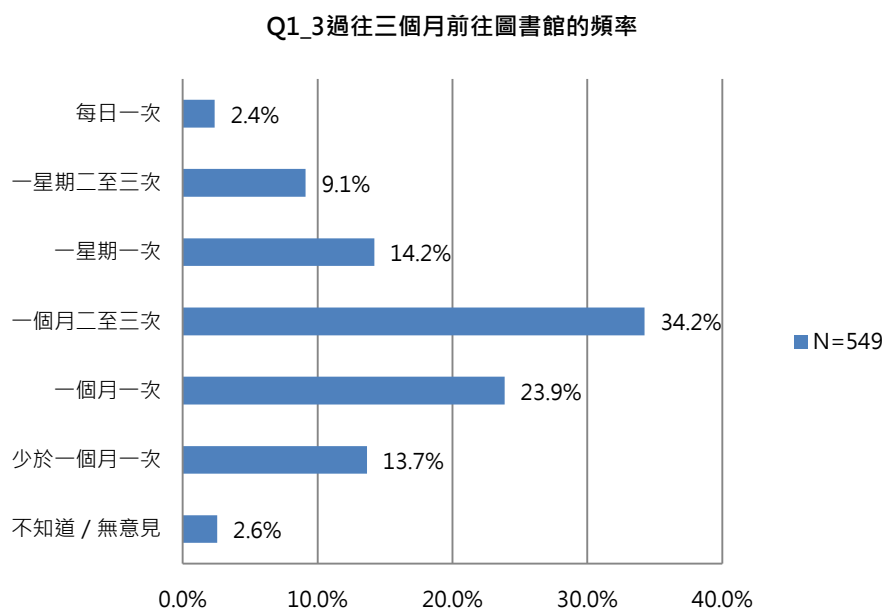
圖表 3 過往三個月最常去的圖書館



註: 此題為多選題, 同一受訪者可能作出一種或以上不同選擇。

在過往三個月有前往文化局屬下圖書館的受訪者, 以每個月二至三次(34.2%)、一個月一次(23.9%)及少於一個月一次 (13.7%) 者為多。

圖表 4 過往三個月前往圖書館的頻率

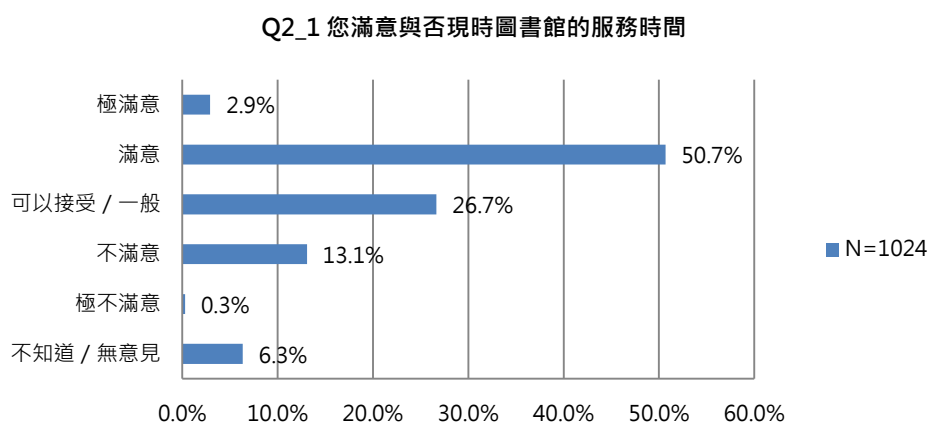


2.2.2 圖書館提供服務評分

方便程度

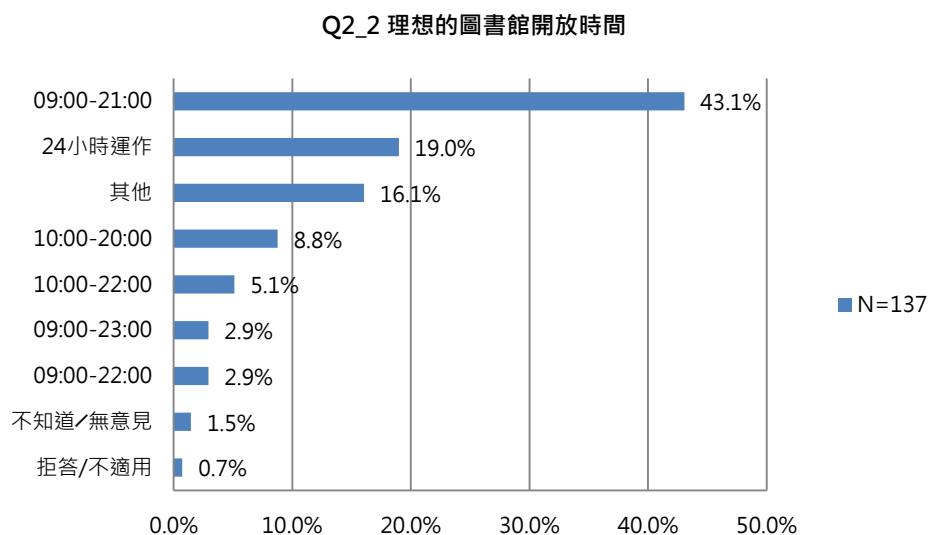
對於是否滿意圖書館現時的服务時間，表示滿意的受訪者佔約五成一(50.7%)，表示不滿意(13.1%)及極不滿意(0.3%)者共佔不足一成四(13.4%)。

圖表 5 您滿意與否現時圖書館的服務時間



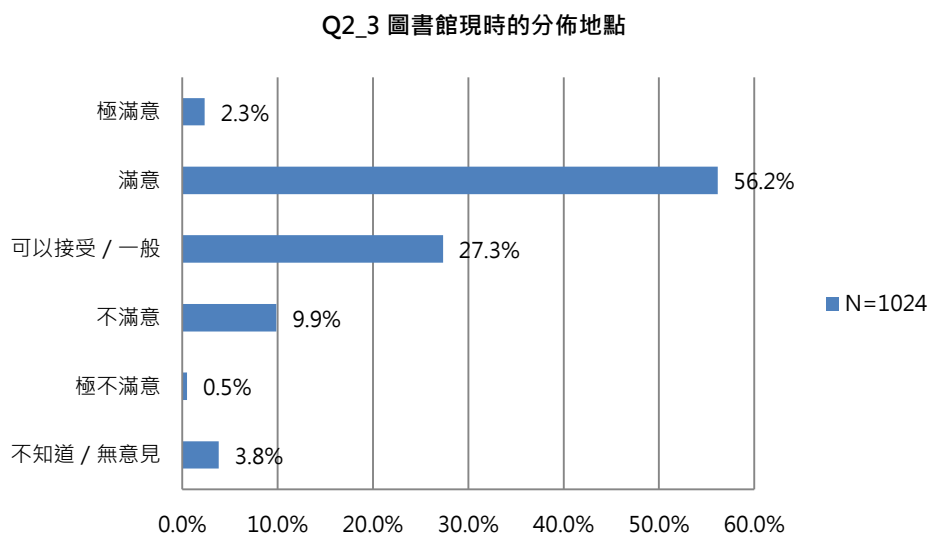
理想的圖書館開放時間以早上九時至晚上九時為最理想，佔約四成三(43.1%)。其次，支持二十四小時運作佔近兩成(19.0%)。

圖表 6 理想的圖書館開放時間



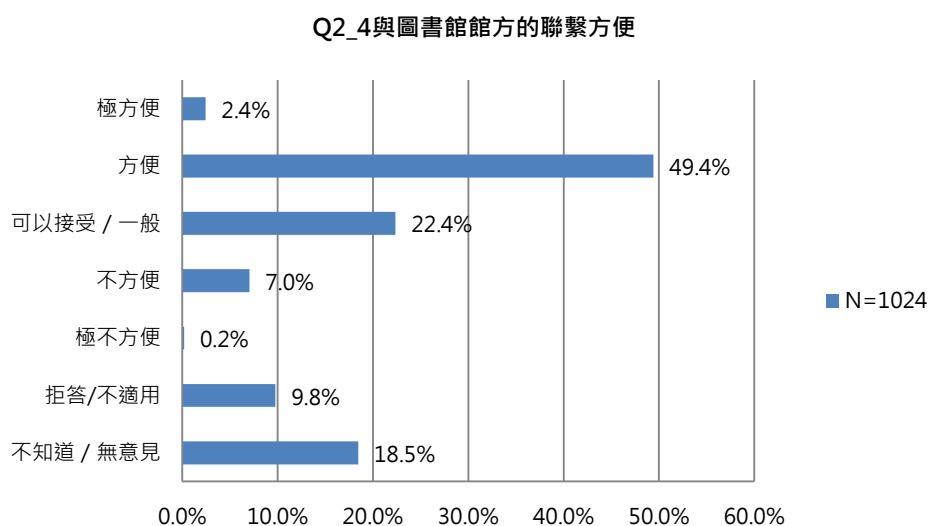
對於圖書館現時的分佈地點，佔約五成六（56.2%）的受訪者表示滿意。表示不滿意（9.9%）及極不滿意（0.5%）者共佔約一成（10.4%）。

圖表 7 圖書館現時的分佈地點



對圖書圖使用者與館方聯繫是否方便，佔近五成（49.4%）受訪者表示方便。表示不方便（7.0%）及極不方便（0.2%）者，共佔不足八個百分點。

圖表 8 與圖書館館方的聯繫方便



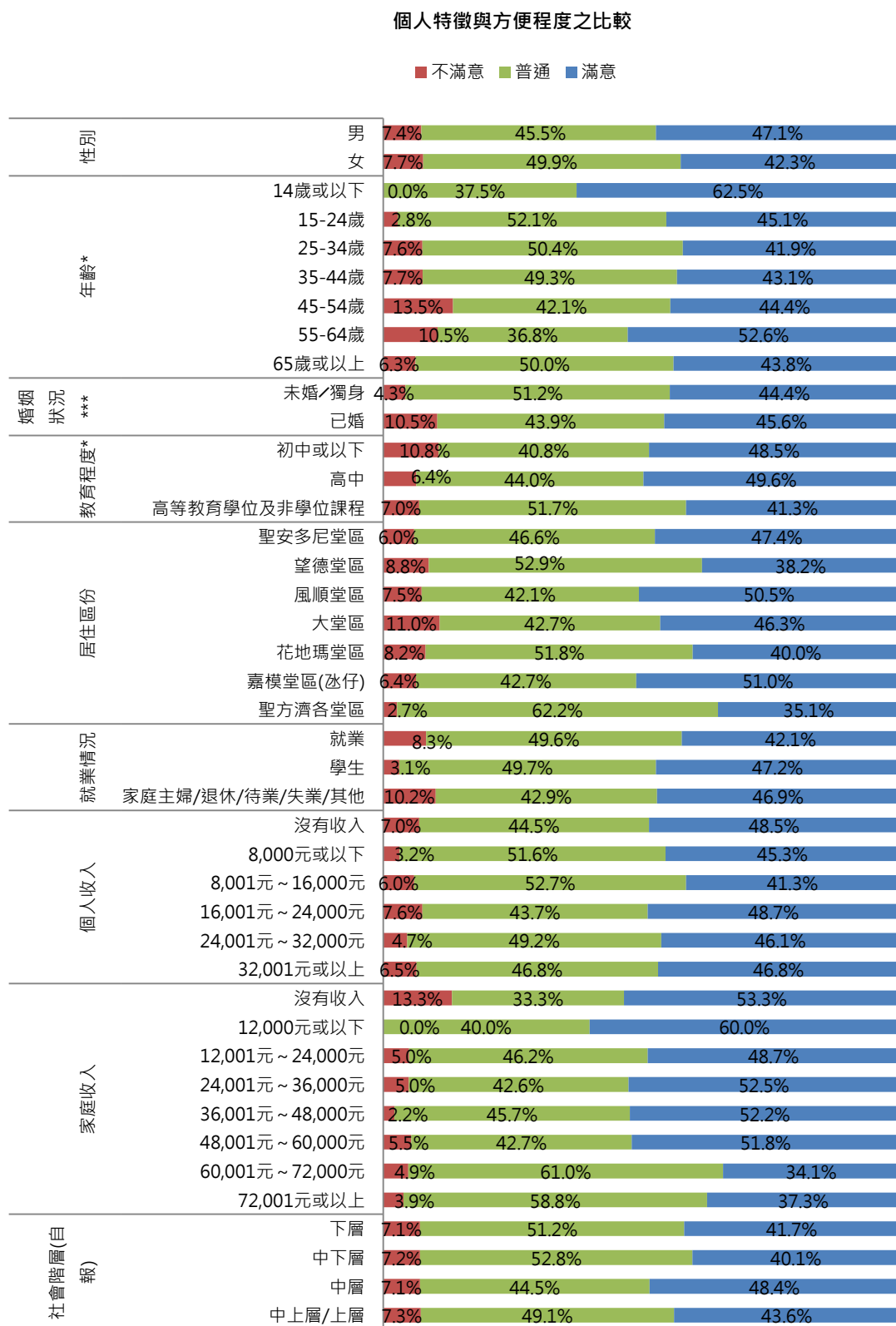
根據交叉分析及卡方關聯性檢測結果顯示，圖書館使用者對於圖書館方便程度的評分，與受訪者的年齡 ($\chi^2 (12, N = 1011) = 23.152, p = .026$)、婚姻狀況 ($\chi^2 (2, N = 971) = 15.361, p = .000$) 和教育程度 ($\chi^2 (4, N = 1008) = 9.691, p = .046$) 在統計意義上有顯著關係。

年齡方面，對圖書館的方便程度評分滿意佔最高比例的組別為 55-64 歲組，佔約五成三 (52.6%)。另外，表示不滿意佔最高比例的組別為 45-54 歲組，佔約一成四 (13.5%)。

婚姻狀況方面，對圖書館的方便程度評分不滿意佔最高比例的為已婚者，佔約一成 (10.5%)。另外，表示普通佔最高比例的以未婚/獨身者佔最高比例，佔約五成一 (51.2%)。

教育程度方面，對圖書館的方便程度評分滿意佔最高比例的為擁有高中學歷者，佔約五成 (49.6%)。另外，表示不滿意佔最高比例的初中或以下程度者，佔約一成 (10.8%)。

圖表 9 個人特徵與方便程度之比較

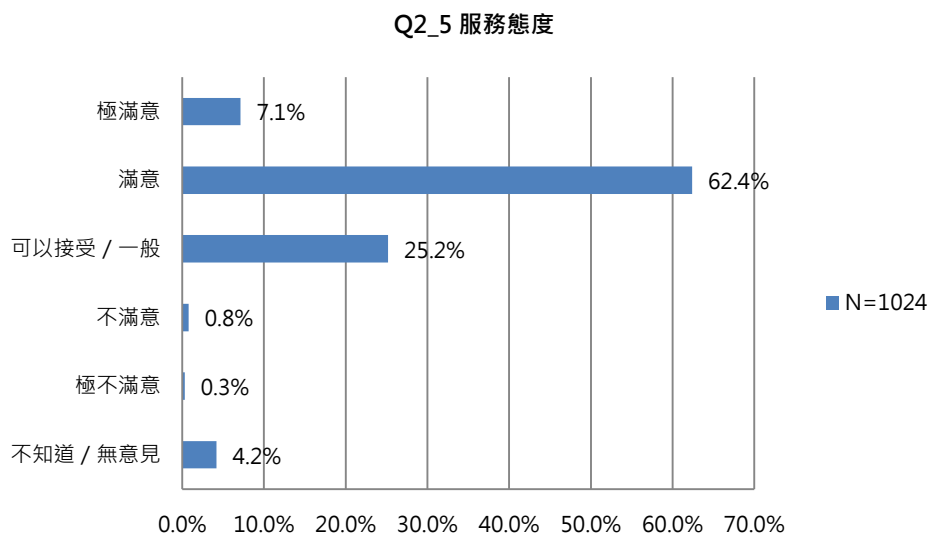


註:卡方關聯性檢測的顯著水準為 * = $p < .05$, ** = $p < .01$, *** = $p < .001$ 。

圖書館員工服務情況

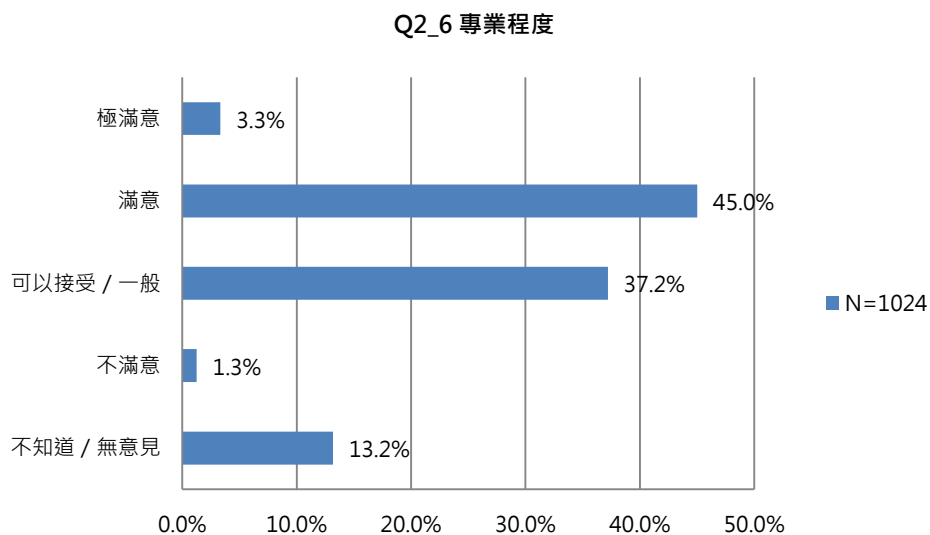
圖書館用者對圖書館員工的服務態度表示滿意佔約六成二 (62.4%)，表示極滿意佔約七個百分比 (7.1%)。另外，表示不滿意 (0.8%) 及極不滿意 (0.3%) 者佔不超過兩個百分點比。

圖表 10 服務態度



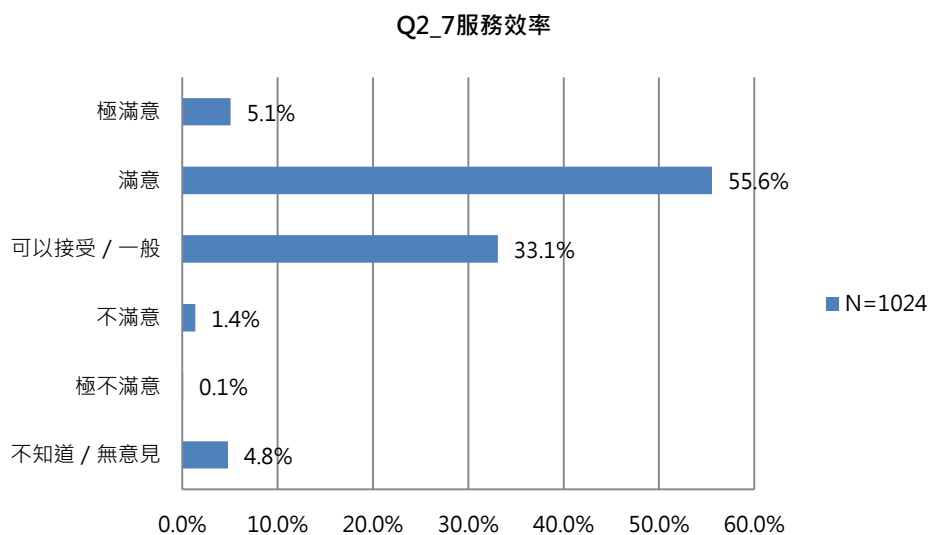
對圖書館員工的專業程度，表示滿意佔四成半 (45.0%)，極滿意的佔約三個百分點 (3.3%)。另外，表示不滿意佔不足兩個百分點 (1.3%)。

圖表 11 專業程度



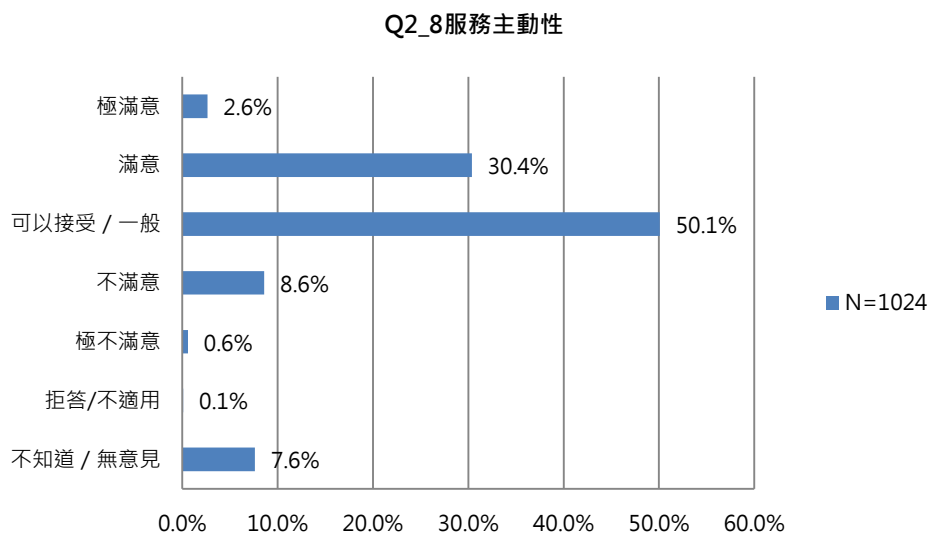
圖書館使用者對員工的服務效率表示滿意的佔約五成六（55.6%）。另外，表示不滿意（1.4%）及極不滿意（0.1%）者不足兩個百分點。

圖表 12 服務效率



對圖書館員工的服務主動性，受訪者表示滿意的佔約三成（30.4%），極滿意佔約三個百分點（2.6%）。另外，表示不滿意（8.6%）及極不滿意（0.6%）不足一成。

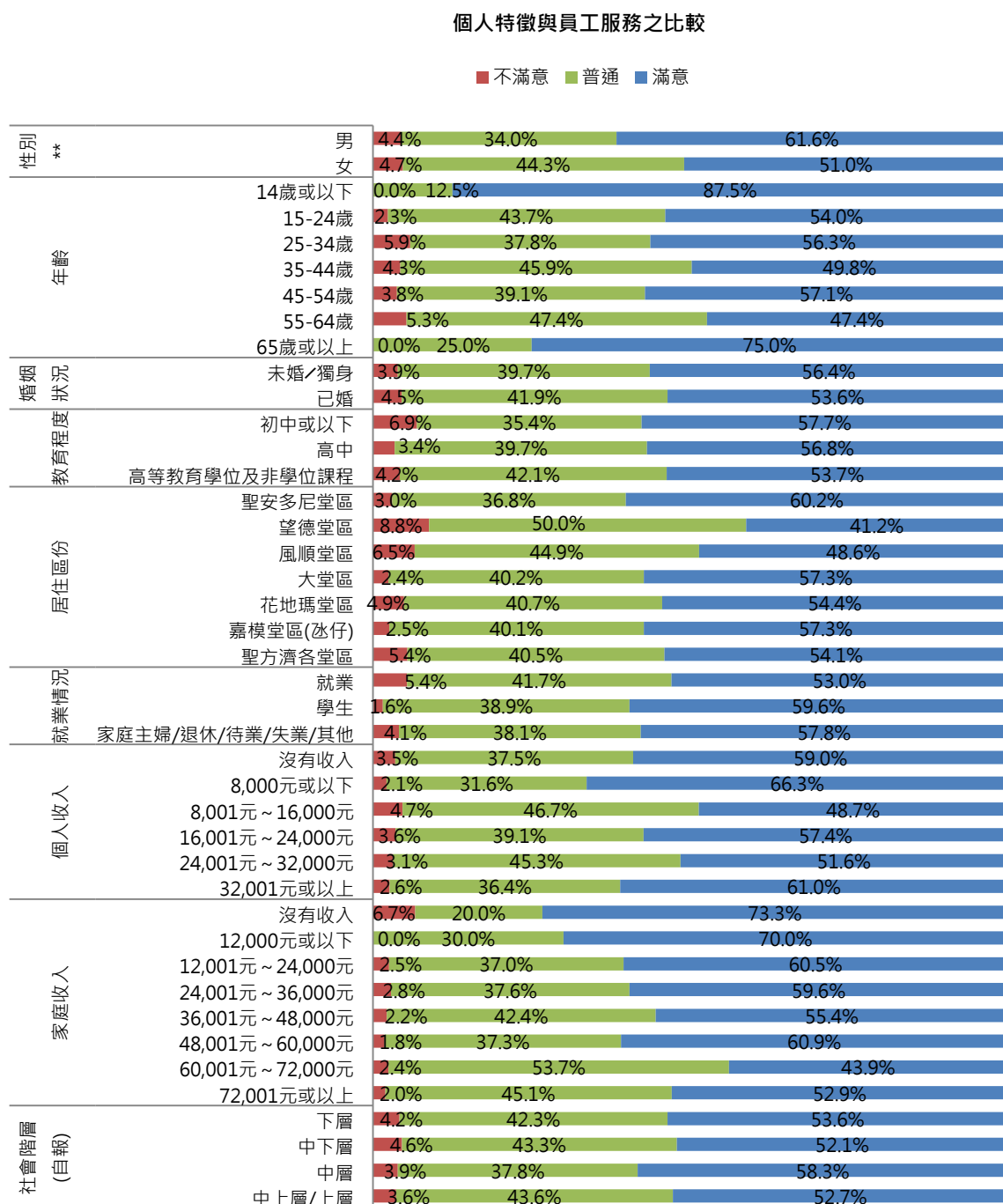
圖表 13 服務主動性



根據交叉分析及卡方關聯性檢測結果顯示，圖書館使用者對於圖書館員工服務的評分，與受訪者的性別 ($\chi^2 (2, N = 1024) = 11.101, p = .004$) 在統計意義上有顯著關係。

性別方面，對圖書館的員工服務評分滿意佔最高比例以女性為主，佔約六成二 (61.6%)。另外，表示普通佔最高比例以男性為主，佔約四成四 (44.3%)。

圖表 14 個人特徵與員工服務之比較

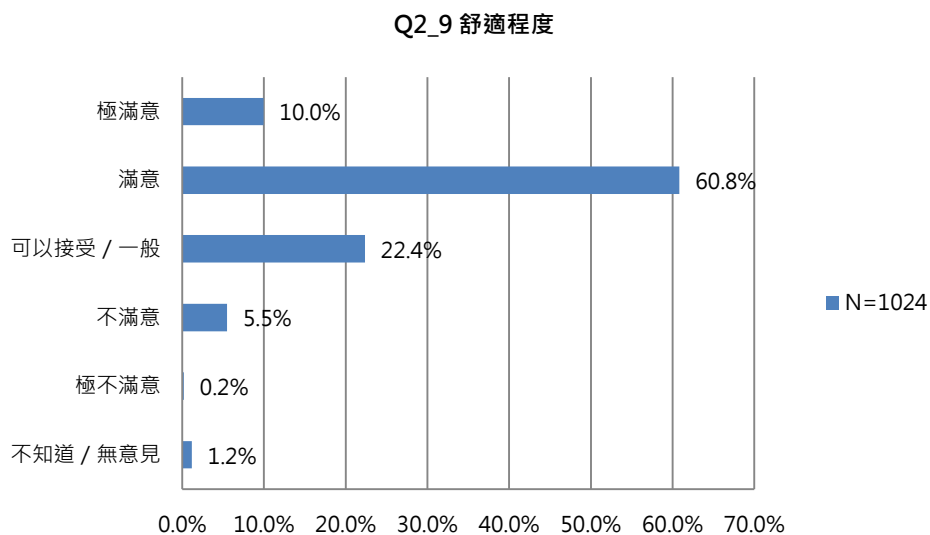


註：卡方關聯性檢測的顯著水準為 * = $p < .05$, ** = $p < .01$, *** = $p < .001$ 。

圖書館設備

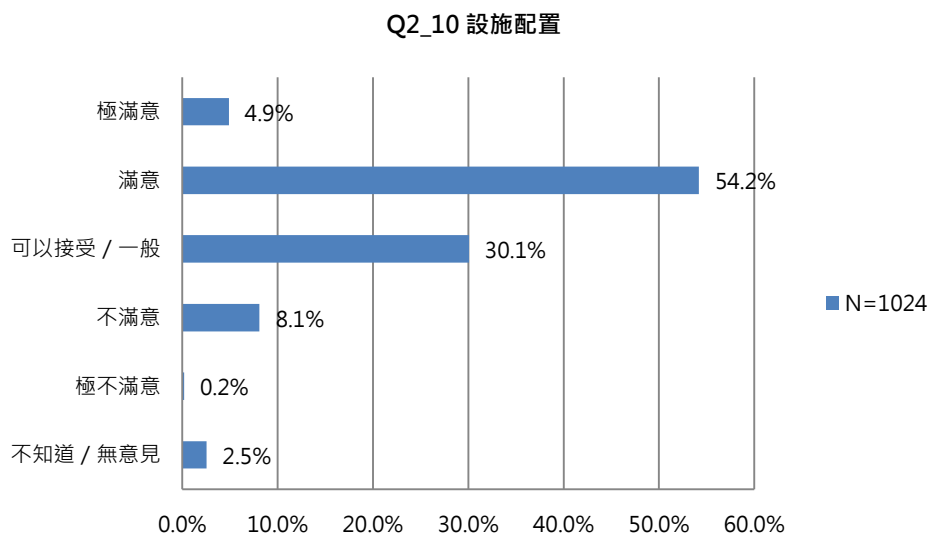
受訪者對圖書館的舒適程度認為滿意佔約六成一（60.8%），表示極滿意佔一成（10.0%）。另外，表示不滿意者（5.5%）極不滿意者（0.2%）佔不足六個百分點。

圖表 15 舒適程度



對設施配置，受訪者表示滿意的佔近五成半（54.2%），極滿意的佔約五個百分點（4.9%）。表示不滿意（8.1%）及極不滿意（0.2%）佔不足九個百分點。

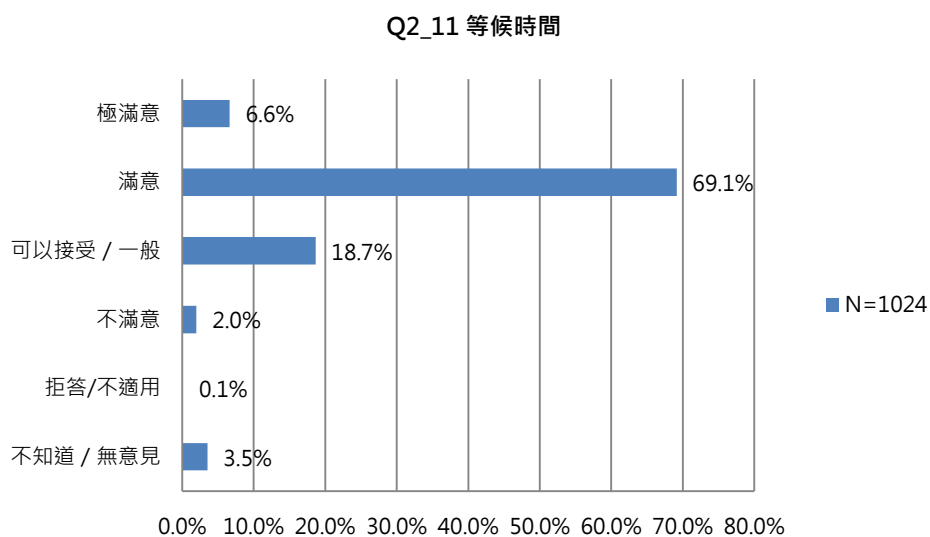
圖表 16 設施配置



內部流程

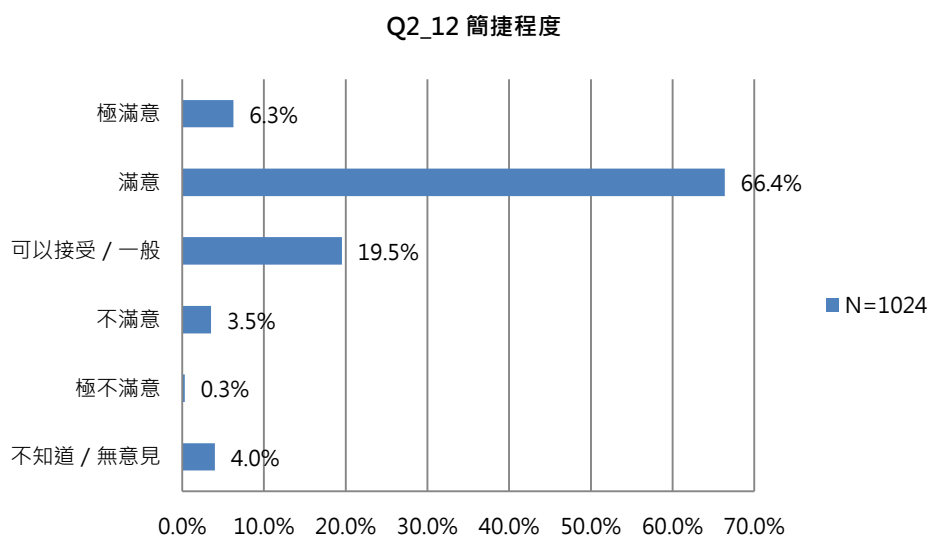
對等候時間，表示滿意的受訪者佔近七成 (69.1%)，極滿意的受訪者佔約七個百分點 (6.6%)。另外，表示不滿意的受訪者只佔兩個百分點 (2.0%)。

圖表 17 等候時間



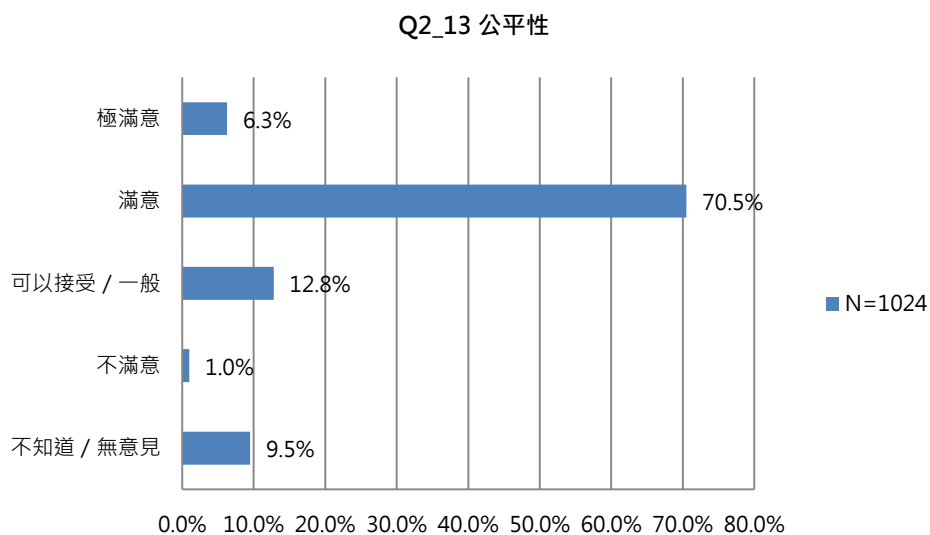
對簡捷程度，表示滿意的佔約六成六 (66.4%)，極滿意的佔約六個百分點 (6.3%)。另外，表示不滿意 (3.5%) 及極不滿意 (0.3%) 佔不足四個百分點。

圖表 18 簡捷程度



對公平性的評分，受訪者表示滿意的佔約七成一（70.5%），極滿意的佔約六個百分點（6.3%）。另外，表示不滿意（1.0%）及極不滿意（9.5%）者，共佔約一成。

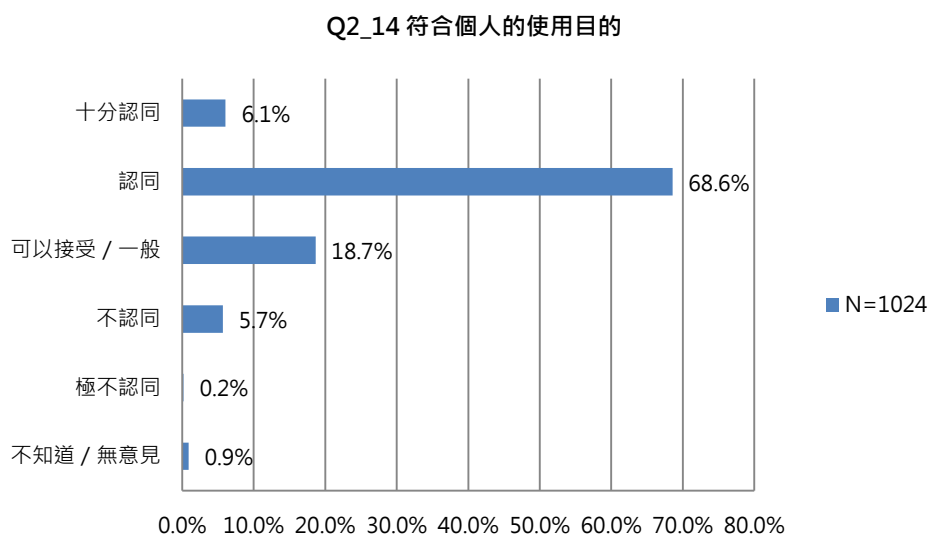
圖表 19 公平性



服務效果

在服務是否符合個人使用目的，表示認同的受訪者佔約六成九（68.6%），十分認同的佔約六個百分點（6.1%）。另外，表示不認同（5.7%）及極不認同（0.2%）的佔不足六個百分點。

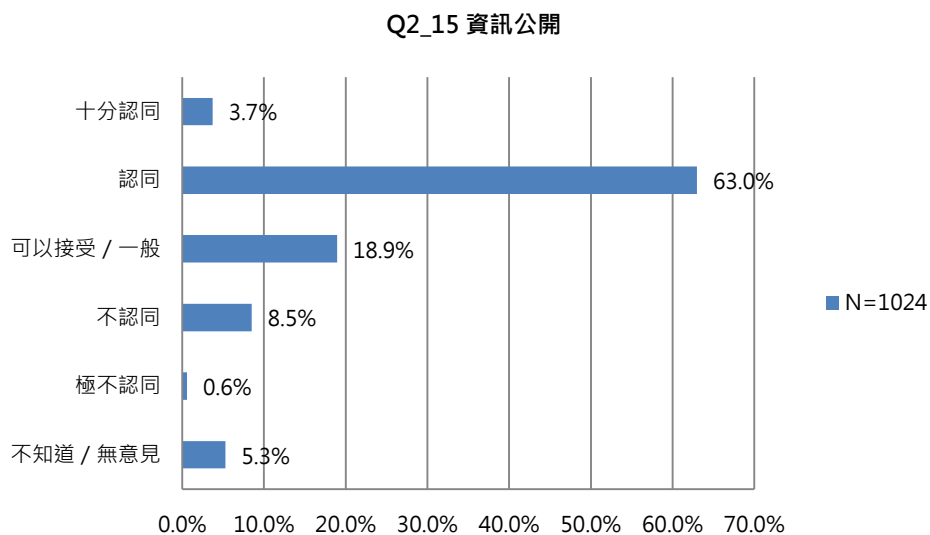
圖表 20 符合個人的使用目的



服務資訊

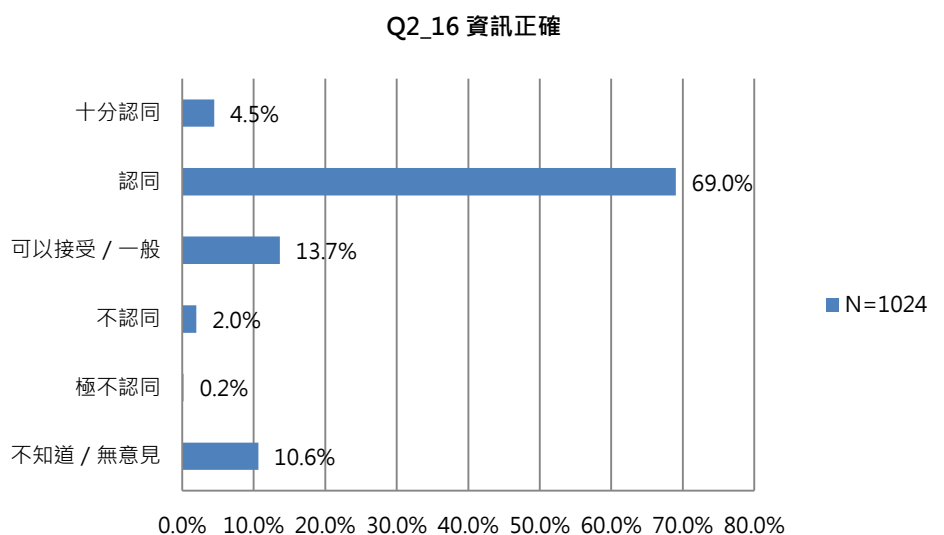
對圖書館的服務資訊表示公開，有六成三（63.0%）的受訪者表示認同，十分認同的有約四個百分點（3.7%）。另外，表示不認同（8.5%）及極不認同（0.6%）的受訪者佔不足一成。

圖表 21 資訊公開



認同圖書館資訊正確的受訪者佔近七成（69.0%），表示十分認同的佔約五個百分點（4.5%）。另外，表示不認同（2.0%）及極不認同（0.2%）的受訪者共佔不足三個百分點。

圖表 22 資訊正確



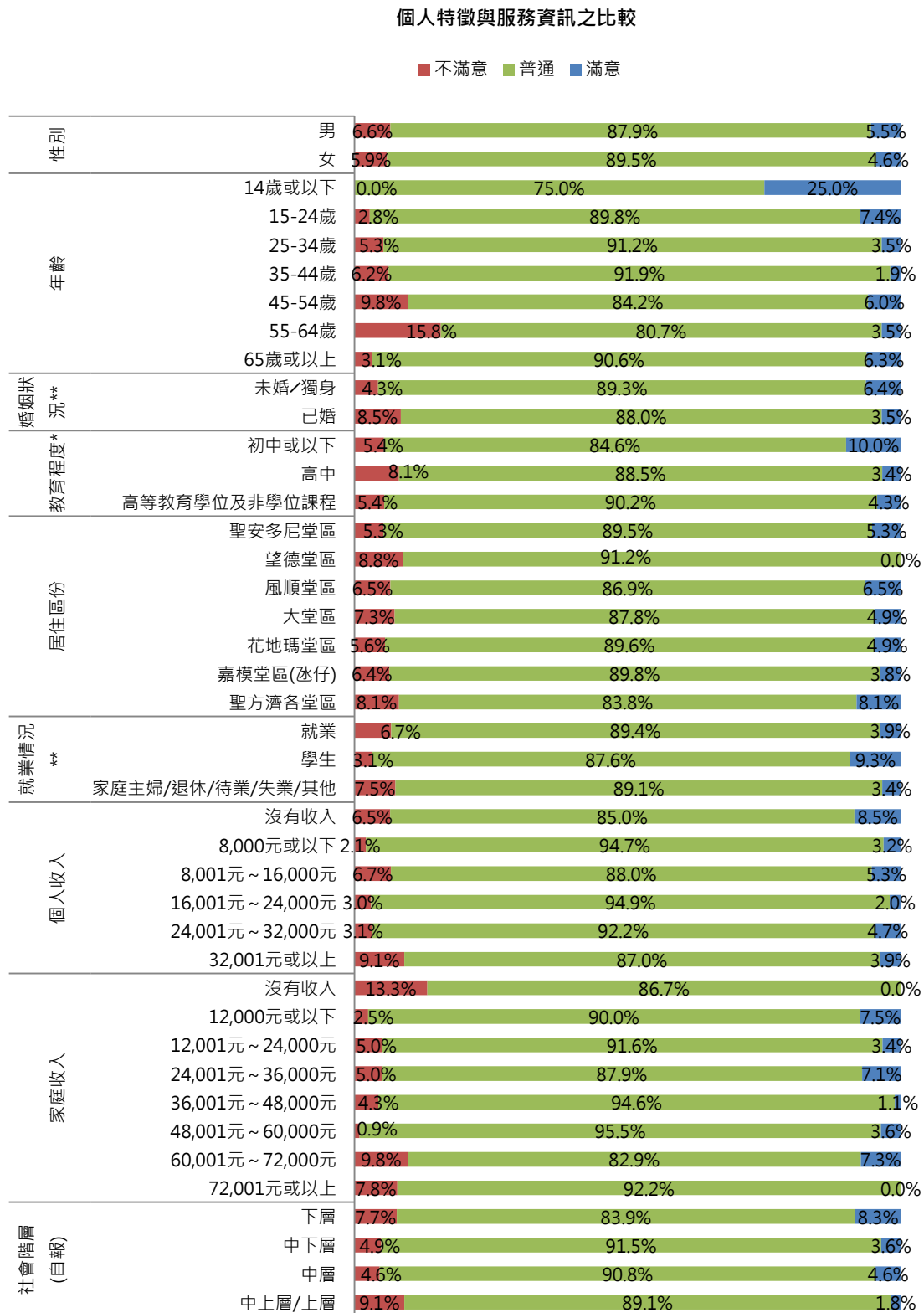
根據交叉分析及卡方關聯性檢測結果顯示，圖書館使用者對於圖書館服務資訊的評分，與受訪者的婚姻狀況 ($\chi^2 (2, N = 971) = 10.591, p = .005$)、教育程度 ($\chi^2 (2, N = 1008) = 10.961, p = .027$) 及就業情況 ($\chi^2 (4, N = 1012) = 13.685, p = .008$) 在統計意義上有顯著關係。

婚姻狀況方面，對圖書館的服務資訊評分均以普通為主。當中，表示滿意佔最高比例者為未婚/獨身者，佔約六個百分點 (6.4%)。另外，表示不滿意佔最高比例為已婚者，佔約九個百分點 (8.5%)。

教育程度方面，對圖書館的服務資訊評分均以普通為主。當中，表示滿意佔最高比例者為初中程度或以下者，佔一成 (10.0%)。另外，表示不滿意佔最高比例為高中程度者，佔約八個百分點 (8.1%)。

就業情況方面，對圖書館的服務資訊評分均以普通為主。當中，表示滿意佔最高比例者為學生，佔約九個百分點 (9.3%)。另外，表示不滿意佔最高比例為家庭主婦/退休/待業/失業或其他，佔約八個百分點 (7.5%)。

圖表 23 個人特徵與服務資訊之比較

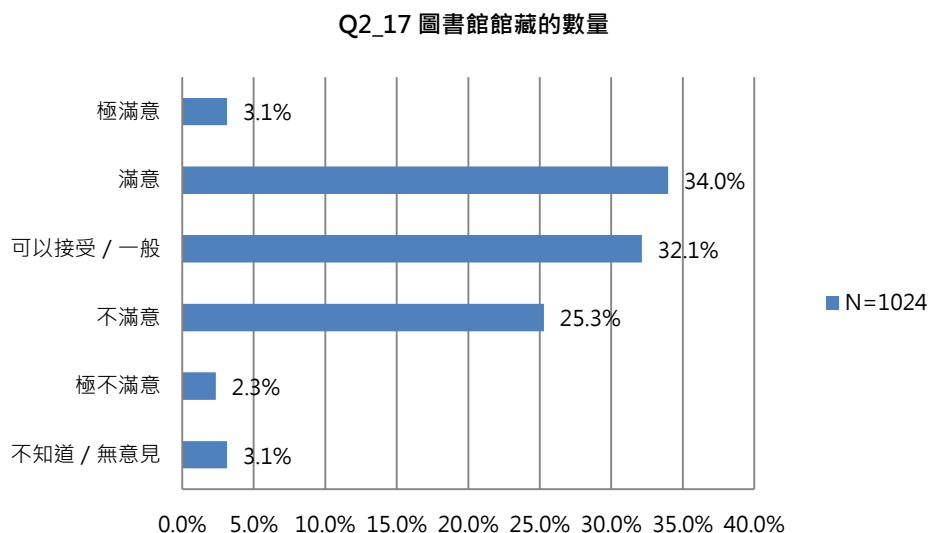


註:卡方關聯性檢測的顯著水準為 * = $p < .05$, ** = $p < .01$, *** = $p < .001$ 。

館藏及活動參與情況

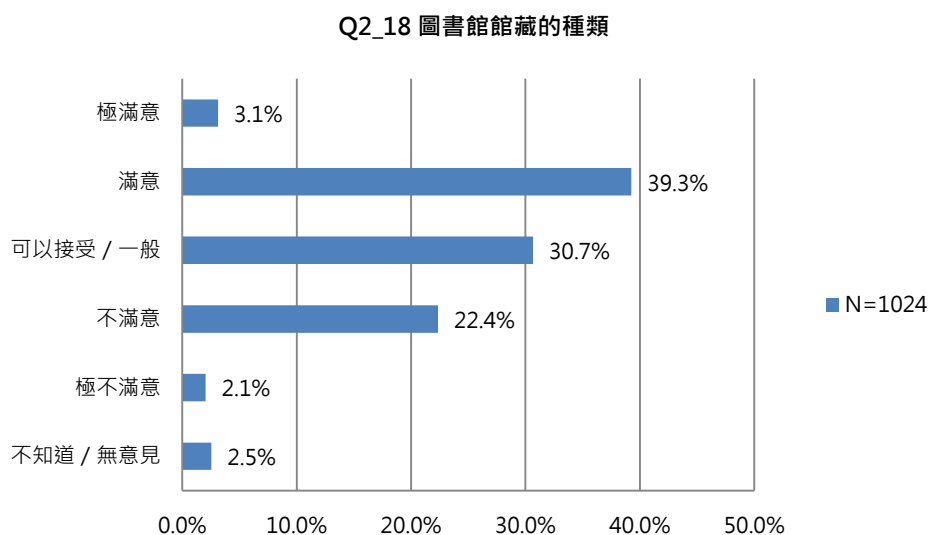
對於圖書館館藏的數量，受訪者表示滿意的佔三成四(34.0%)，極滿意的佔約三個百分點(3.1%)。另外，表示不滿意的佔約兩成半(25.3%)，極不滿意的佔約兩個百分點(2.3%)。

圖表 24 圖書館館藏的數量



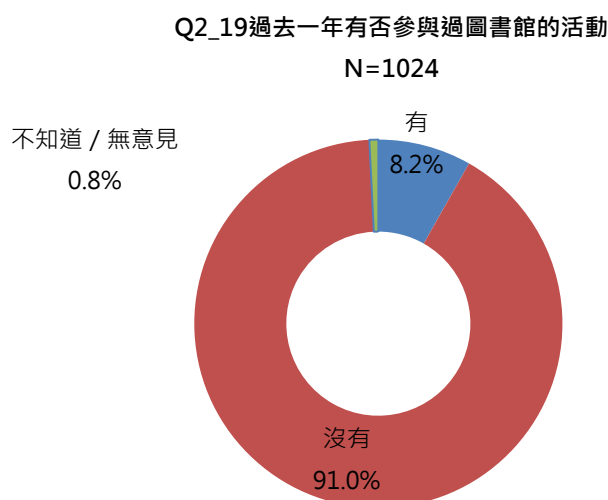
對於圖書館館藏的種類，表示滿意的佔約四成(39.3%)，極滿意的佔約三個百分點(3.1%)。另外，表示不滿意的佔約兩成二(22.4%)，極不滿意的佔約兩個百分點(2.1%)。

圖表 25 圖書館館藏的種類



表示過去一年沒有參與圖書館的活動佔九成一 (91.0%)，表示有的只佔約八個百分點 (8.2%)。

圖表 26 過去一年有否參與過圖書館的活動

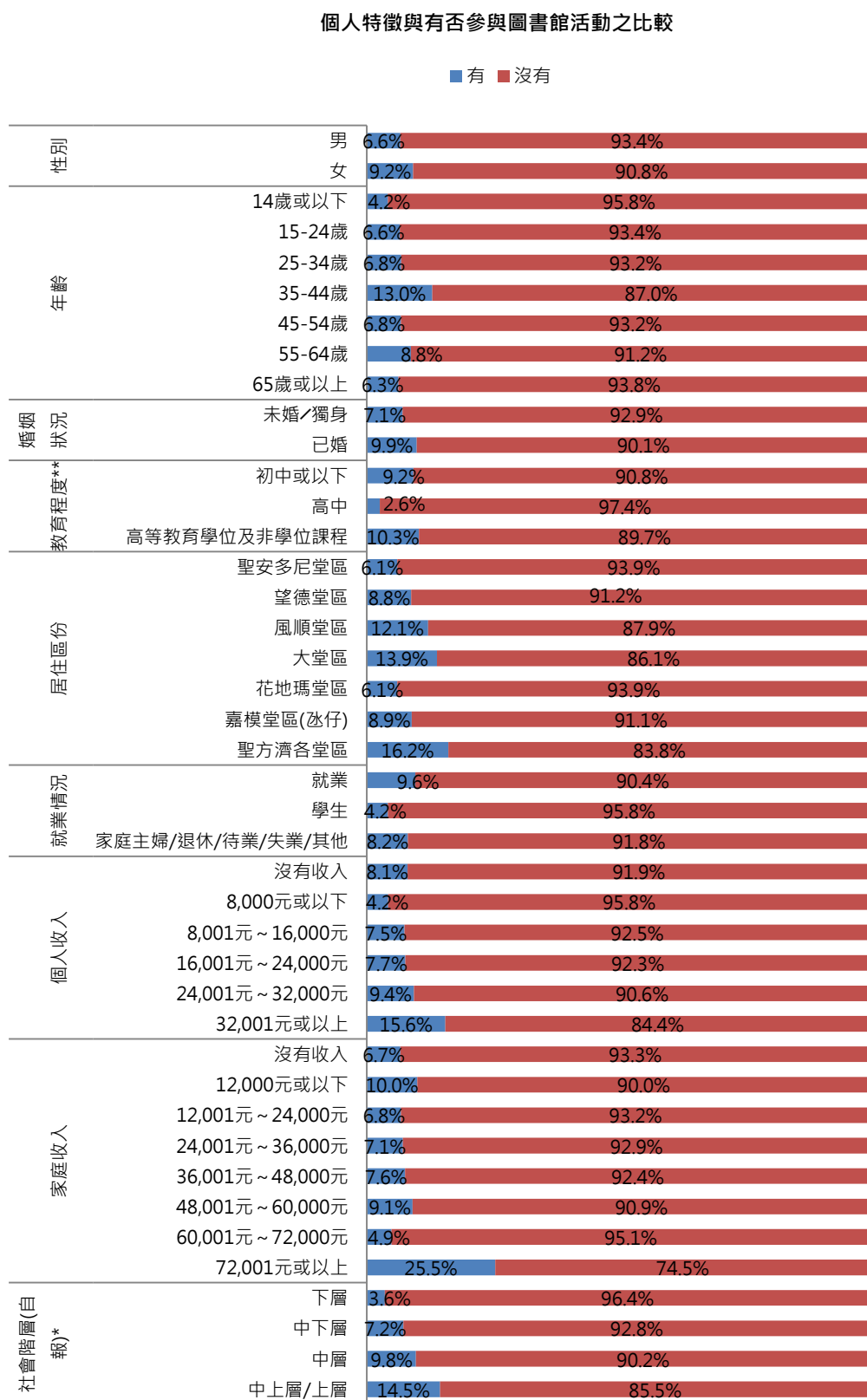


根據交叉分析及卡方關聯性檢測結果顯示，圖書館使用者有否參與圖書館的活動，與受訪者的教育程度 ($\chi^2 (2, N = 1000) = 13.444, p = .001$) 及社會階層 ($\chi^2 (3, N = 957) = 9.551, p = .023$) 在統計意義上有顯著關係。

教育程度方面，普遍圖書館使用者沒有參與圖書館之活動。當中，高中程度者參與的比率最少，只有約三個百分點 (2.6%)。另外，有參與者佔最高比例為擁有高等學位及非學位課程的參與者，佔約一成 (10.3%)。

社會階層 (自報) 方面，普遍圖書館使用者沒有參與圖書館之活動。當中，以中上層/上層參與圖書館活動佔最高比例，佔約一成五 (14.5%)。另外，沒有參與者以社會下層的使用者佔最高比例，佔約九成六 (96.4%)。

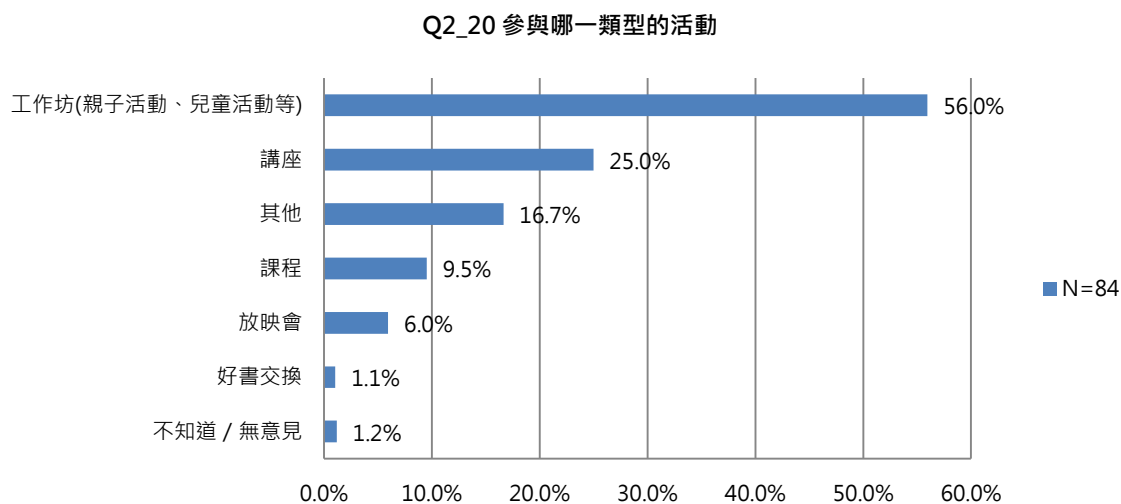
圖表 27 個人特徵與有否參與圖書館活動之比較



註: 卡方關聯性檢測的顯著水準為 * = $p < .05$, ** = $p < .01$, *** = $p < .001$ 。

在表示過往一年，有參與活動的受訪者中，主要參與工作坊為主，佔五成六（56.0%）。其次是參與講座，佔兩成半（25.0%）。

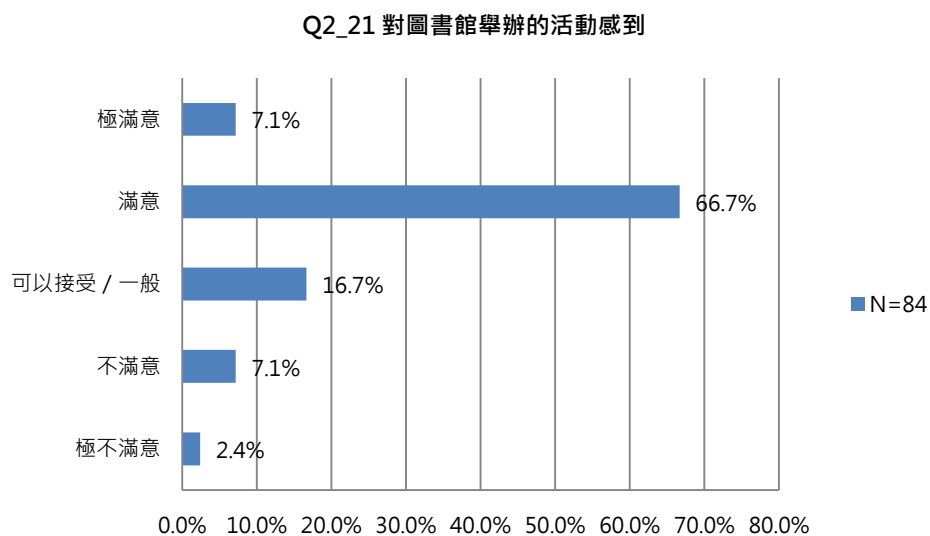
圖表 28 參與哪一類型的活動



註：此題為多選題，同一受訪者可能作出一種或以上不同選擇。

受訪者表示對圖書館舉辦的活動感到滿意的佔約六成七（66.7%），極滿意的佔約七個百分點（7.1%）。另外，表示不滿意（7.1%）及極不滿意（2.4%）的受訪者佔不足一成。

圖表 29 對圖書館舉辦的活動感到

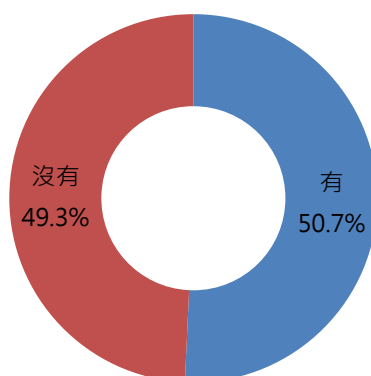


2.2.3 電子服務之使用

在過去一年，圖書館使用者有使用圖書館網站的佔約五成一（50.7%），與表示沒有的數字相若，佔約四成九（49.3%）。

圖表 30 過去一年，有沒有使用圖書館的網站

Q3_1過去一年，有沒有使用圖書館的網站
N=1024



根據交叉分析及卡方關聯性檢測結果顯示，圖書館使用者有否使用圖書館網站，與受訪者的年齡（ X^2 （6, N = 1010）=41.607, $p = .000$ ）、婚姻狀況（ X^2 （1, N = 970）=24.448, $p = .000$ ）、教育程度（ X^2 （2, N = 1007）=59.157, $p = .000$ ）、就業情況（ X^2 （2, N = 1011）=31.783, $p = .000$ ）、個人收入（ X^2 （2, N = 847）=16.92, $p = .005$ ）、家庭收入（ X^2 （7, N = 609）=21.667, $p = .003$ ）及社會階層（ X^2 （3, N = 963）=13.811, $p = .003$ ）在統計意義上有顯著關係。

年齡方面，年青者使用圖書館網站的比例愈高。當中，以 14 歲或以下使用者佔的比例最高，佔約五成八（58.3%）。另外，沒有使用圖書館網站以 65 歲或以上者佔最高比例，佔約八成四（84.4%）。

婚姻狀況方面，使用圖書館網站以未婚/獨身者佔最高比例，佔約五成九（59.1%）。另外，沒有使用者以已婚者佔最高比例，佔約七成三（73.1%）。

教育程度方面，學歷愈高使用圖書館網站的比例愈高。當中，使用圖書館網站者以擁有高等學位及非學位課程的參與者佔最高比例，佔約六成（59.6%）；其次為高中學歷者，佔約四成一（40.6%）。表示沒有使用佔最高比例者為，初中學歷或以下之使用者，佔約兩成七（26.9%）。

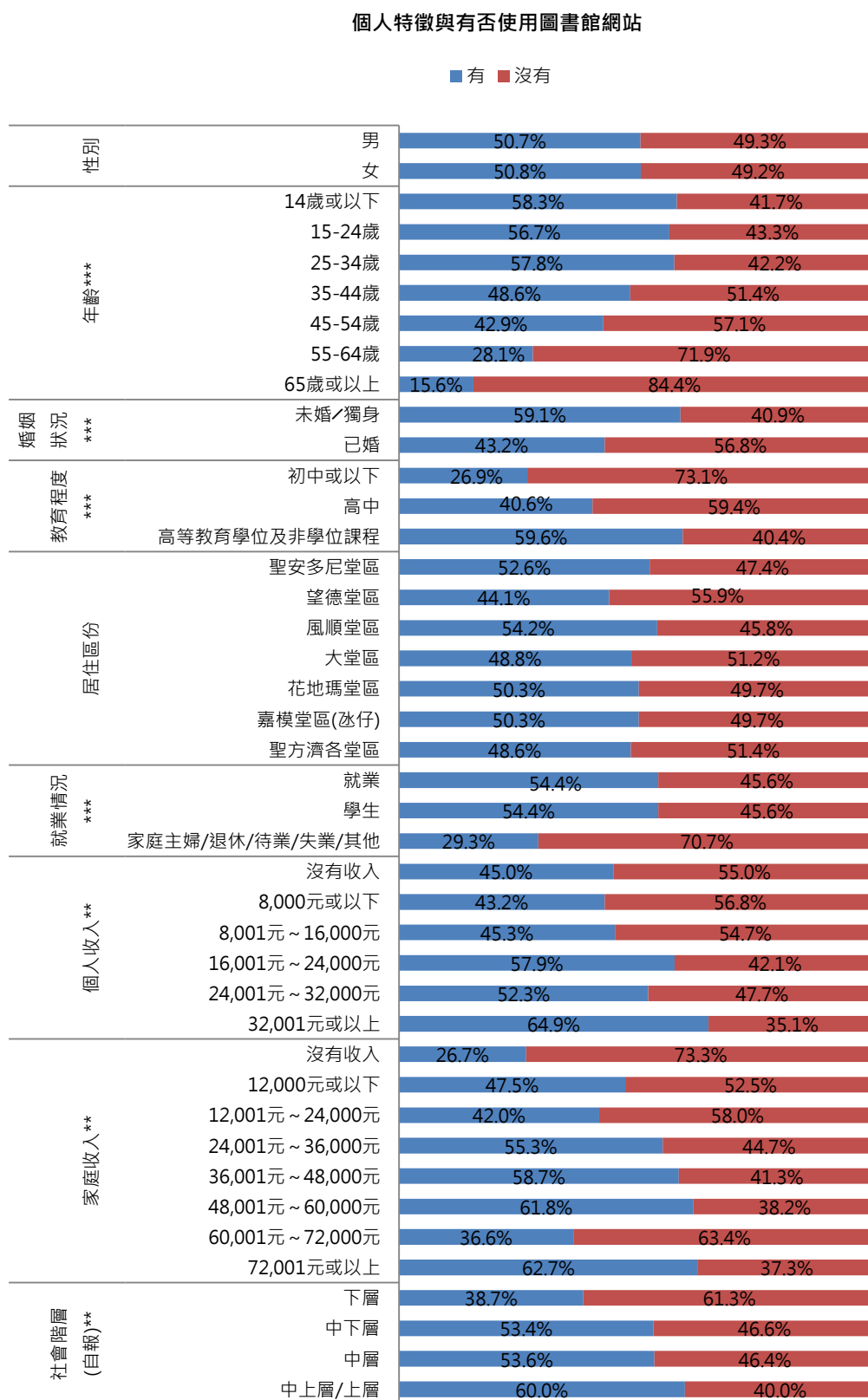
就業情況方面，使用圖書館網站以就業者及學生者佔最高比例，分別各佔約五成四(54.4%)。其次，以家庭主婦/退休/待業/失業或其他者沒有使用圖書館網站，佔約七成一 (70.7%)。

個人收入方面，收入愈高，使用圖書館網站的比例愈高。當中，使用佔最高比例為 32,001 元或以上組別，佔約六成半(64.9%)。另外，表示沒有的以 8,000 元或以下佔最高比例，佔約四成三(43.2%)。

家庭收入方面，收入愈高，使用圖書館網站的比例愈高。當中，使用佔最高比例為 72,000 元或以上之組別，佔約六成三 (62.7%)。另外，沒有使用圖書館網站以沒有收入者佔最高比例，佔約七成三 (73.3%)。

社會階層 (自報) 方面，階層愈高，使用圖書館網站的比例愈高。當中，以中上層/上層使用圖書館網站佔最高比例，佔六成 (60.0%)。另外，表示沒有使用圖書館網站者以社會下層佔最高比例，佔約六成一 (61.3%)。

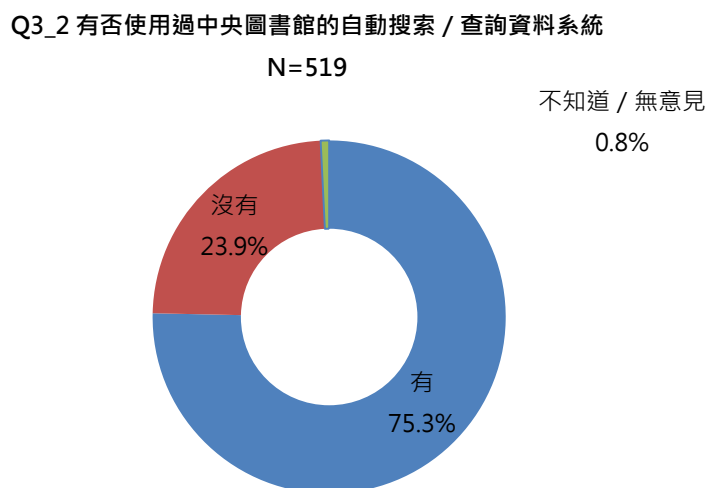
圖表 31 個人特徵與有否使用圖書館網站



註: 卡方關聯性檢測的顯著水準為 * = $p < .05$, ** = $p < .01$, *** = $p < .001$ 。

在過去一年有使用過圖書館網站的受訪者，表示有使用過澳門中央圖書館的自動搜索 / 查詢資料系統的受訪者佔約七成半 (75.3%)。另外，表示沒有佔約兩成四 (23.9%)。

圖表 32 有否使用過澳門中央圖書館的自動搜索 / 查詢資料系統



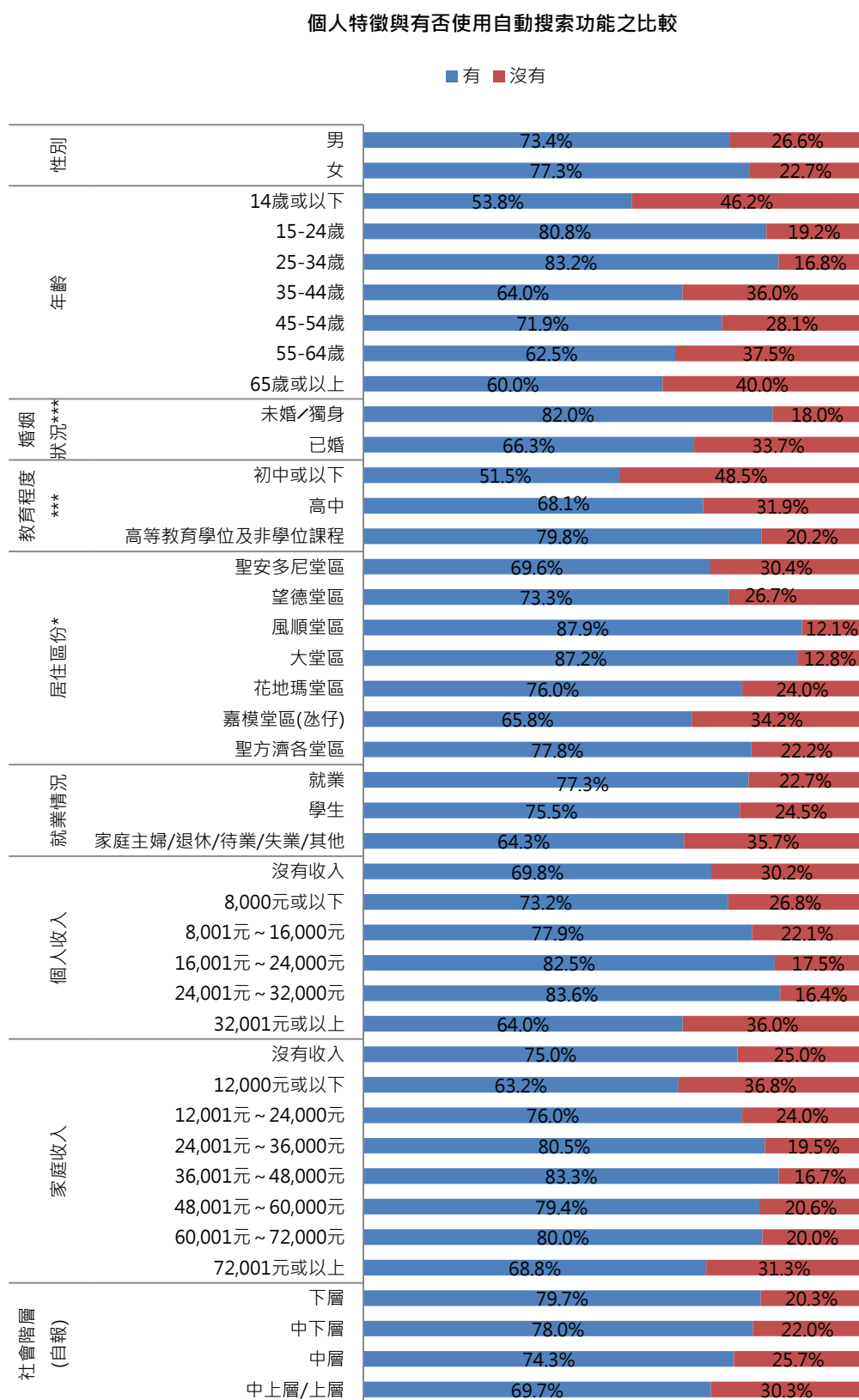
根據交叉分析及卡方關聯性檢測結果顯示，圖書館使用者有否使用過澳門中央圖書館的自動搜索 / 查詢資料系統，與受訪者的婚姻狀況 ($\chi^2 (1, N = 492) = 15.95, p = .000$)、教育程度 ($\chi^2 (2, N = 509) = 17.08, p = .000$) 及居住區份 ($\chi^2 (6, N = 503) = 13.227, p = .040$) 在統計意義上有顯著關係。

婚姻狀況方面，表示有使用圖書館網站的自動搜索功能者以未婚 / 獨身者佔最高比例，佔約八成二 (82.0%)。另外，沒有使用者以已婚者佔最高比例，佔約三成四 (33.7%)。

教育程度方面，學歷愈高使用圖書館網站自動搜索功能的比例愈高。當中，以擁有高等學位及非學位課程的參與者佔最高比例，佔約八成 (79.8%)；其次為高中學歷者，佔約六成八 (68.1%)。表示沒有使用佔最高比例為初中學歷或以下之使用者，佔約四成九 (48.5%)。

居住區份方面，表示有使用圖書館網站的自動搜索功能者以風順堂區佔最高比例，佔約八成八 (87.9%)。另外，表示沒有使用圖書館網站的自動搜索功能者以嘉模堂區 (氹仔) 佔最高比例，佔約三成四 (34.2%)。

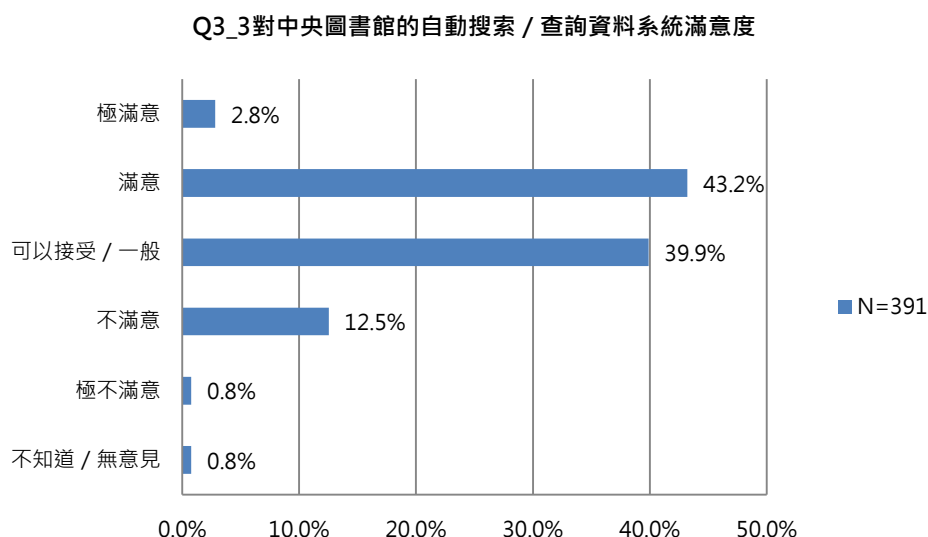
圖表 33 個人特徵與有否使用自動搜索功能之比較



註:卡方關聯性檢測的顯著水準為 * = $p < .05$, ** = $p < .01$, *** = $p < .001$ 。

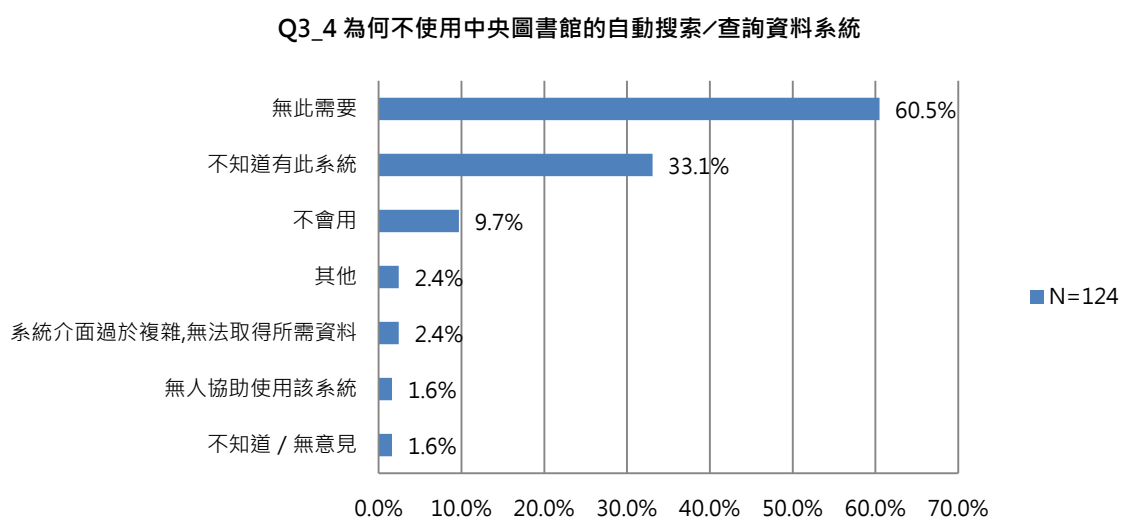
對有使用過澳門中央圖書館的自動搜索 / 查詢資料系統的受訪者中，表示對該系統感到滿意的受訪者佔約四成三 (43.2%)，表示極滿意的佔約三個百分點 (2.8%)。另外，表示不滿意 (12.5%) 及極不滿意 (0.8%) 的受訪者，合共佔不足一成四。

圖表 34 對澳門中央圖書館的自動搜索 / 查詢資料系統滿意度



對於沒有使用澳門中央圖書館的自動搜索 / 查詢資料系統的受訪者，表示無此需要的佔約六成一 (60.5%)，其次為不知道有此系統，佔約三成三 (33.1%)。表示不會用的佔約一成 (9.7%)。

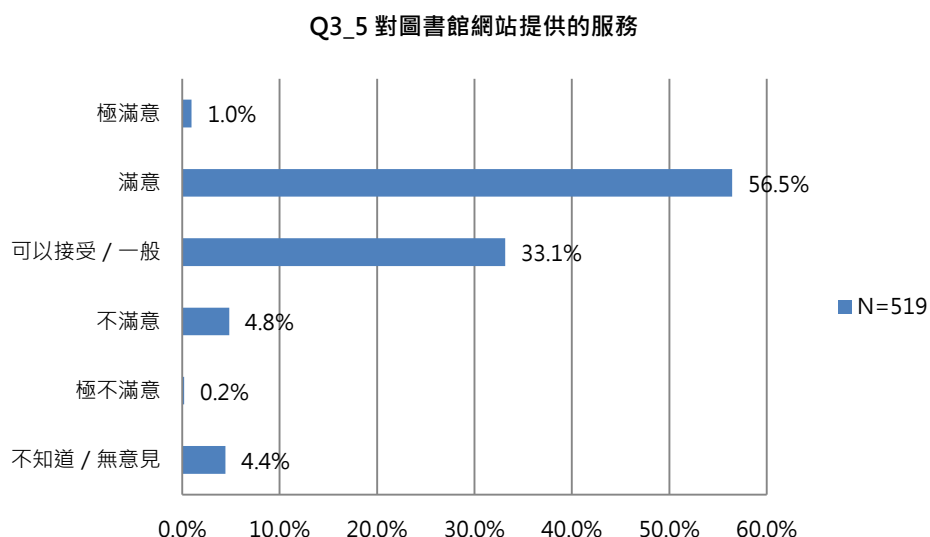
圖表 35 為何不使用澳門中央圖書館的自動搜索 / 查詢資料系統



註: 此題為多選題，同一受訪者可能作出一種或以上不同選擇。

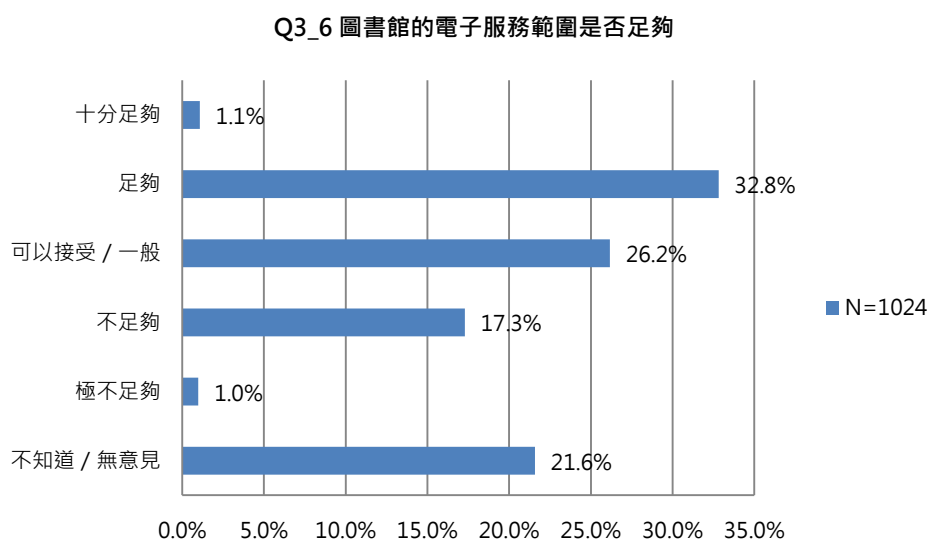
對於有使用圖書館網站的受訪者，表示對圖書館網站提供的服務感到滿意的佔約五成七 (56.5%)，極滿意的佔一個百分點 (1.0%)。表示不滿意 (4.8%) 及極不滿意 (0.2%) 的受訪者，共佔約五個百分點。

圖表 36 對圖書館網站提供的服務



對於圖書館的電子服務範圍是否足夠，認為足夠的受訪者佔約三成三 (32.8%)，十分足夠佔約一個百分點 (1.1%)。另外，表示不足夠 (17.3%) 及極不足夠 (1.0%) 的受訪者，合共佔約十八個百分點。

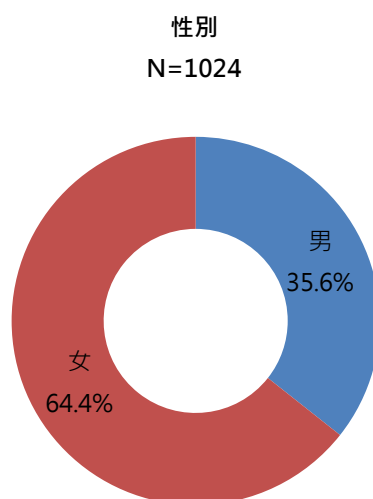
圖表 37 圖書館的電子服務範圍是否足夠



2.2.4 人口特徵

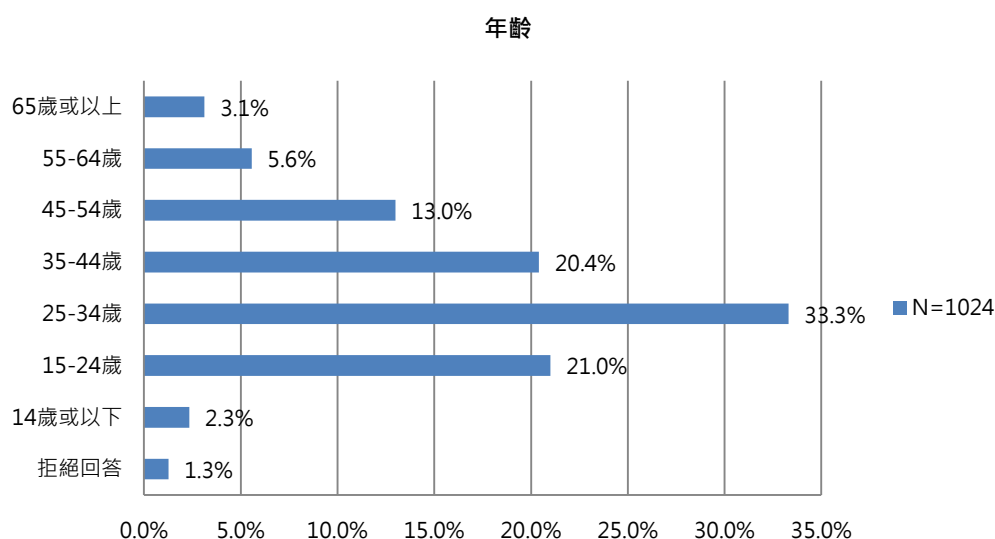
公共圖書館使用者服務調查受訪者的人口性別，女性佔約六成四 (64.4%)，男性佔約三成六 (35.6%)。

圖表 38 圖書館使用者 - 性別



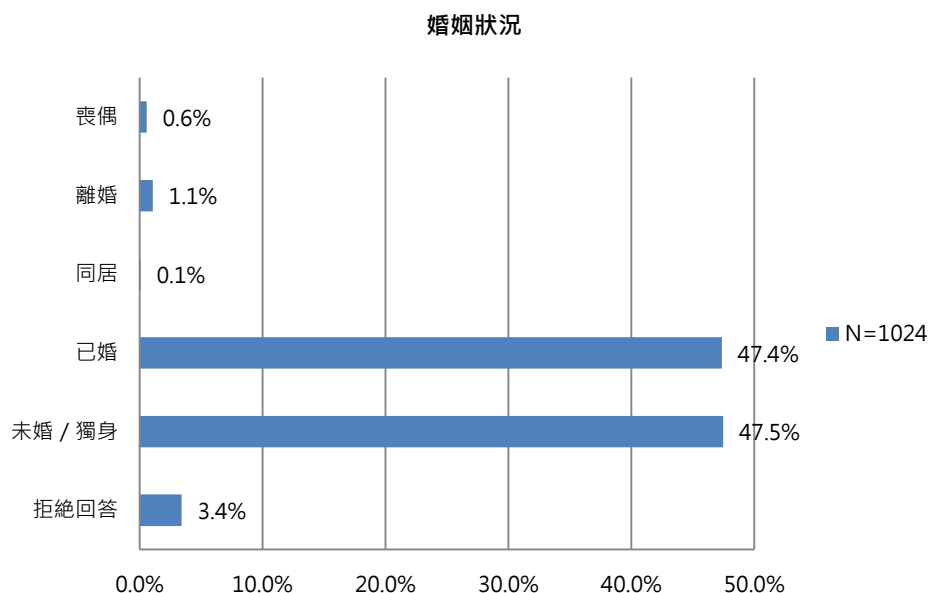
受訪者的年齡中，主要以 25 至 34 歲的受訪者，佔約三成三 (33.3%)。其次為 15 至 24 歲，佔兩成一 (21.0%)，35 至 44 歲佔約兩成一 (20.4%)。

圖表 39 圖書館使用者 - 年齡



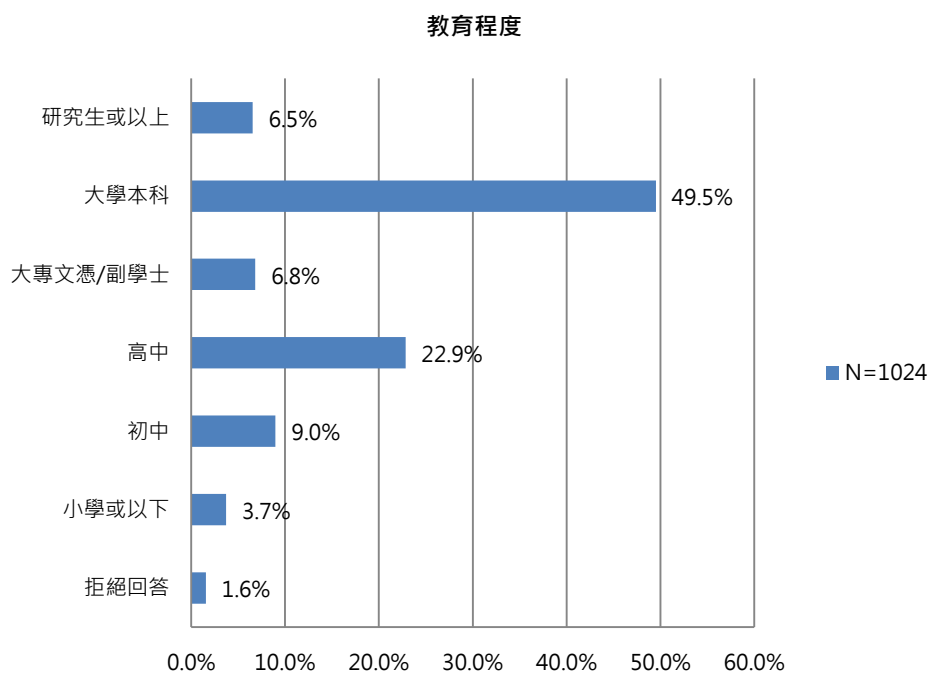
有關婚姻狀況，主要以未婚／獨身者及已婚者佔多，分別佔約四成八(47.5%)及約四成七(47.4%)。另外，離婚(1.1%)、喪偶(0.6%)及同居(0.1%)，合共佔不足兩個百分點。

圖表 40 圖書館使用者 - 婚姻狀況



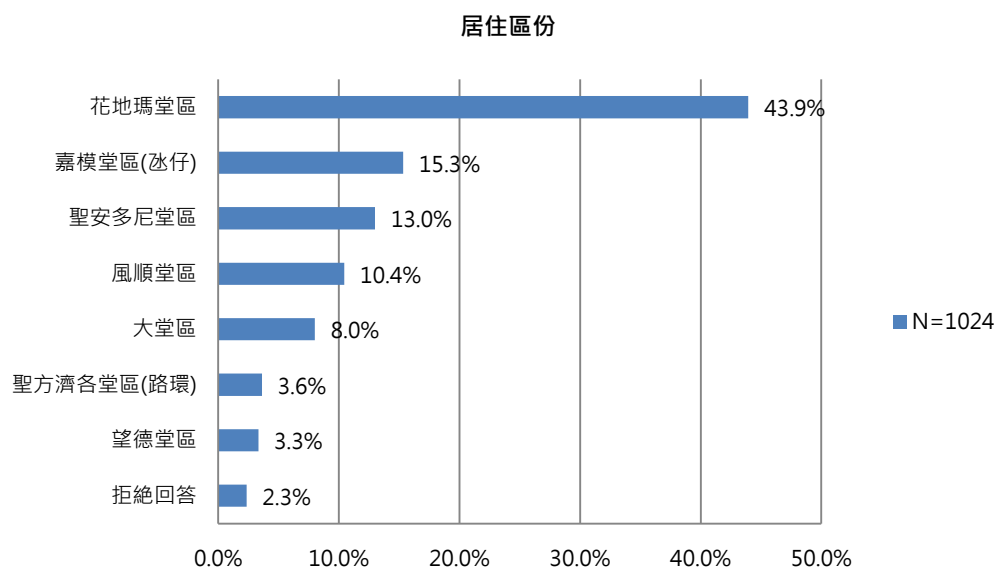
受訪者的教育程度以大學本科為主，佔近五成(49.5%)。其次以高中畢業及初中畢業者為主，分別各佔約兩成三(22.9%)及九個百分點(9.0%)。

圖表 41 圖書館使用者 - 教育程度



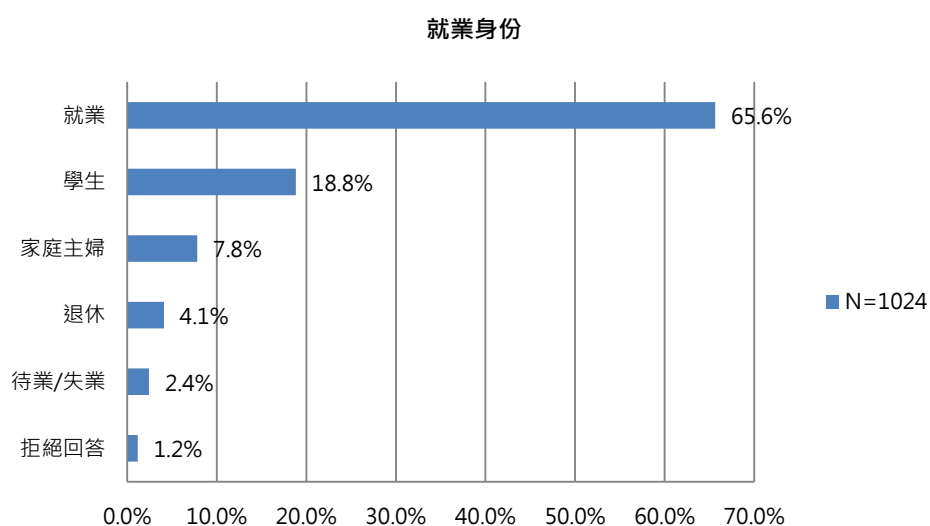
受訪者的居住區份主要在花地瑪堂區，佔約四成四（43.9%）。其次，以嘉模堂區（氹仔）及聖安多尼堂區為主，分別佔約一成半（15.3%）及一成三（13.0%）。

圖表 42 圖書館使用者 - 居住區份



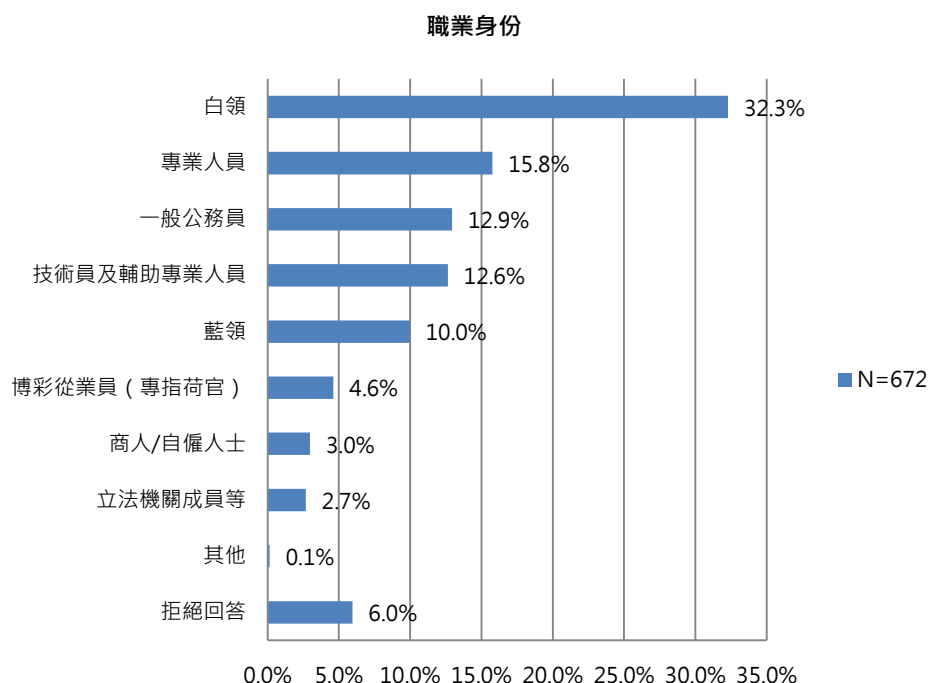
受訪者主要就業身份為具有工作，佔約六成六（65.6%）。其次，學生佔約一成九（18.8%）及家庭主婦，佔約八個百分點（7.8%）。

圖表 43 圖書館使用者 - 就業身份



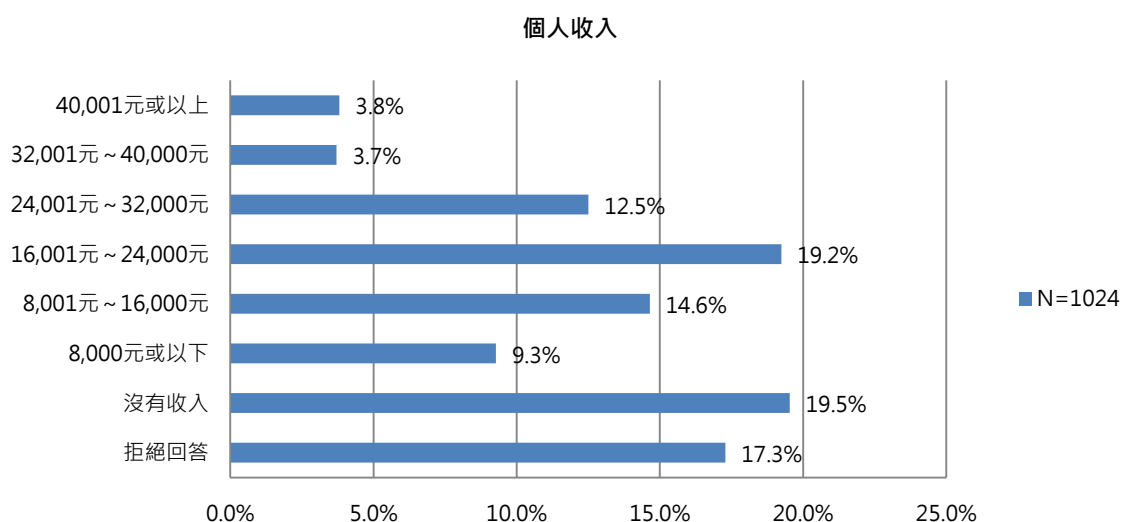
表示就業的受訪者，職業身份以白領為主，佔約三成二（32.3%）。另外，以專業人員及一般公務員為主，各佔約一成六（15.8%）及約一成三（12.9%）。

圖表 44 圖書館使用者 - 職業身份



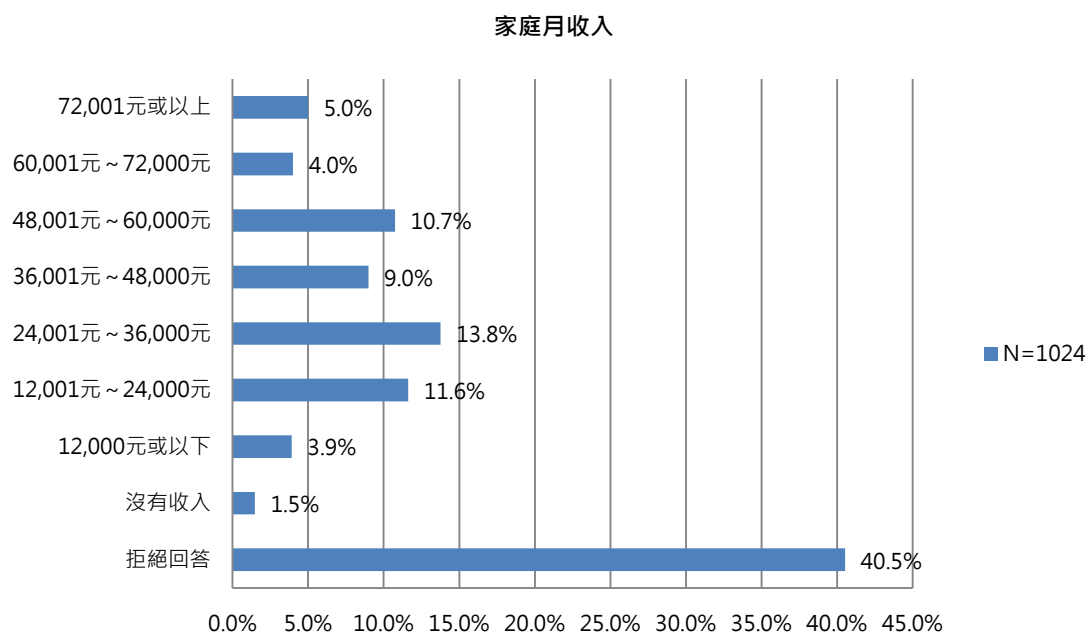
受訪者的個人月收入主要以沒有收入者為主，佔約兩成（19.5%）。其次，為 16,001 至 24,000 元的受訪者，佔約一成（19.2%）。其次，以 8,001 至 16,000 元及 24,001 至 32,000 元的受訪者為主，各佔約十五個百分點（14.6%）及約十三個百分點（12.5%）。

圖表 45 圖書館使用者 - 個人收入



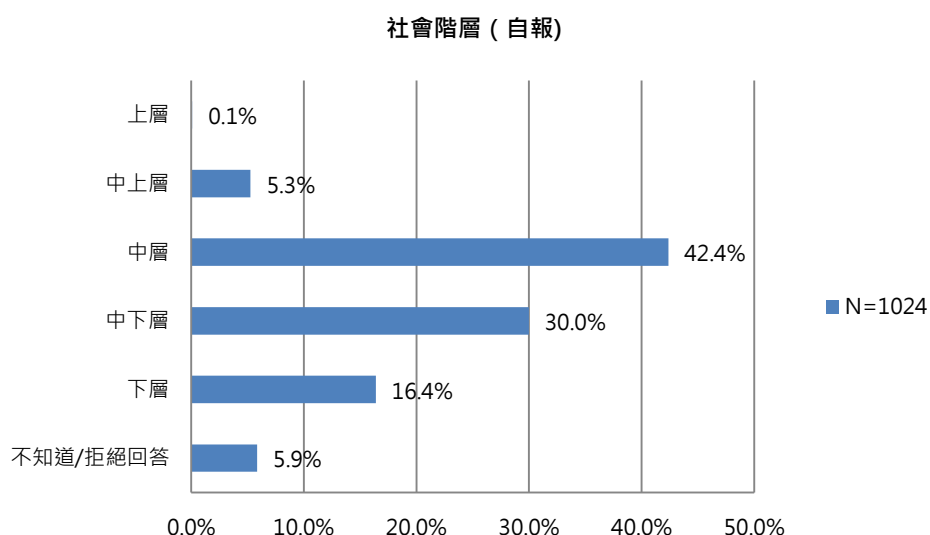
受訪者家庭月收入以 24,001 元至 36,000 元為主，佔約十四個百分點 (13.8%)。其次，以 12,001 至 24,000 元及 48,001 至 60,000 元為主，分別各佔十二個百分點 (11.6%) 及十一個百分點 (10.7%)。

圖表 46 圖書館使用者 - 家庭月收入



受訪者的社會階層(自報)，主要分為中層、中下層及下層，各佔約四成二 (42.4%)、三成 (30.0%) 及約一成六 (16.4%)。

圖表 47 圖書館使用者 - 社會階層 (自報)



2.3 公共圖書館高頻與低頻使用者之差異

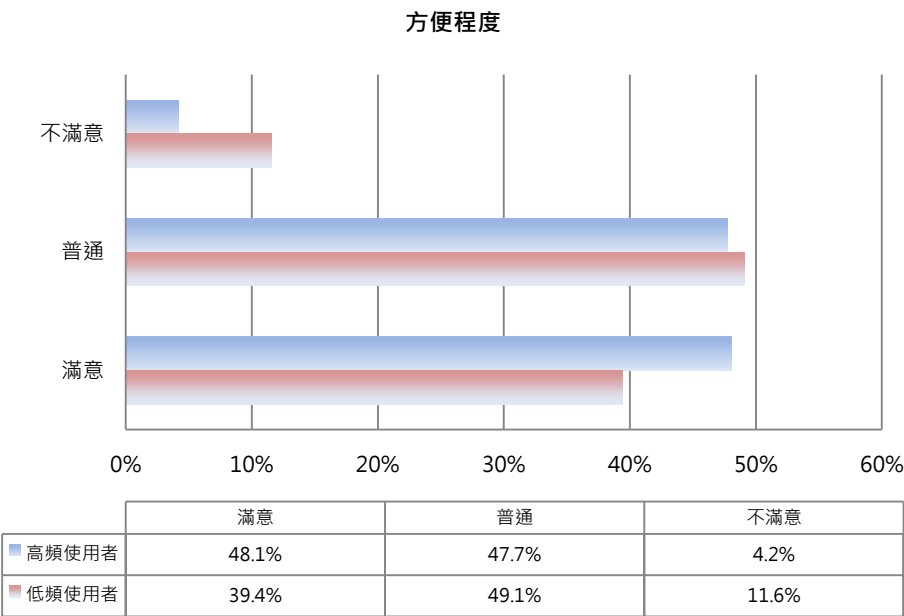
為了解公共圖書館高頻與低頻使用者之差異，本研究在分析數據時使用了多種雙項統計。其中，透過使用題項二有關的題目，進行分配並且計分的形式聚合了有關的數字，一共分出八個題組，包括方便程度（以題 Q2_1、Q2_3 及 Q2_4 整合）、員工服務（以題 Q2_5、Q2_6、Q2_7 及 Q2_8 整合）、環境設備（以題 Q2_9 及 Q2_10 整合）、內部流程（以題 Q2_11、Q2_12 及 Q2_13 整合）、服務效果（題 Q2_14）、服務資訊（以題 Q2_15 及 Q2_16 整合）、網站服務（題 Q3_5）及整體服務（題 Q3_6）。

八個項目與高頻、低頻使用者（題 Q1_1）之間進行比對。所謂之高頻使用者是於調查日子之前三個月有前往澳門中央圖書館的使用者；低頻使用者是過往三個月沒有前往澳門中央圖書館的使用者。使用的統計工具為交叉分析，透過皮爾森卡方檢定（Pearson's chi-squared test），從而看出兩組變量之間是否具有顯著差異，若具有顯著性（即 P 值小於 0.05），才會納入以下之解釋。當中，為了達到最佳效果，格子（Cells）間會作相應的合併，從而令到預計數（Expected Count）的項目不超過 20.0%低於 5。當若格子預計數的項目超過 20.0%低於 5 的時候，將會用費雪精確性檢定（Fisher Exact Test）作顯著性測試，務求令每一個變項間的交叉分析能夠充分被運用。

在進行卡方檢定中，共四個項目未能通過顯著性，包括環境設備、服務效果、網站服務及整體服務。表示過往三個月有沒有前往圖書館的使用者與上述四項不存在顯著性的關係。由此，另外四項資料，包括方便程度、員工服務、內部流程及服務資訊表示具有顯著性關聯。

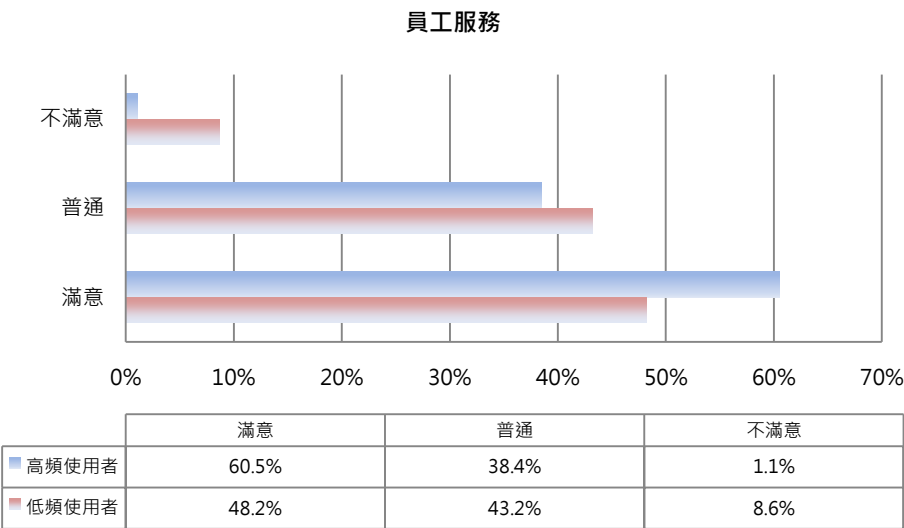
對於圖書館的方便程度，高頻使用者感到滿意的約佔四成八（48.1%），不滿意約佔四個百分點（4.2%）。低頻使用者感到滿意的約佔三成九（39.4%），不滿意約佔十二個百分點（11.6%）。

圖表 48 高低頻使用者之比較 - 方便程度



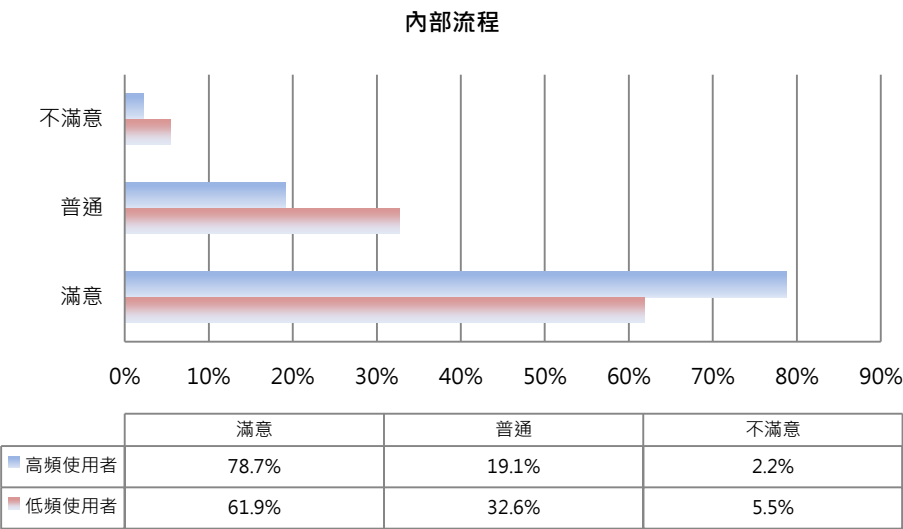
對於圖書館員工服務，高頻使用者感到滿意的約佔六成一（60.5%），不滿意的約佔一個百分點（1.1%）。另外，低頻使用者感到滿意的佔約四成八（48.2%），表示不滿意的約佔九個百分點（8.6%）。

圖表 49 高低頻使用者之比較 - 員工服務



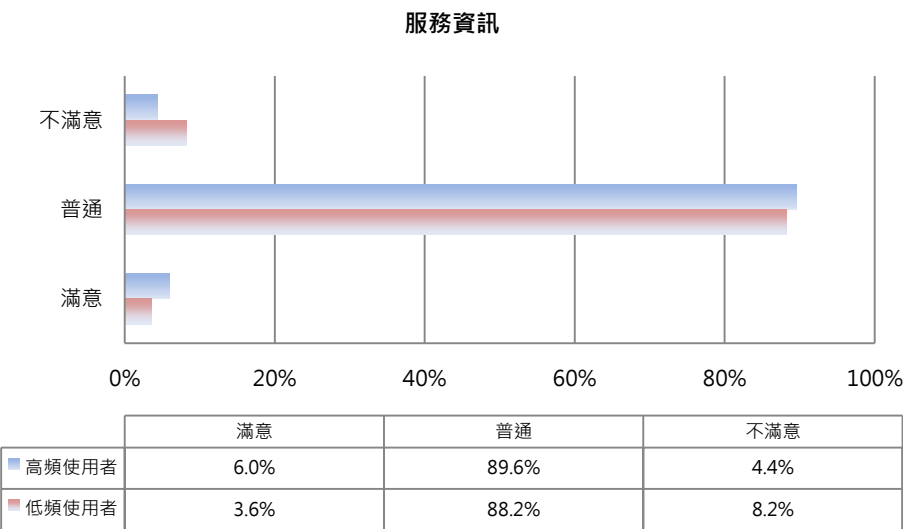
對於圖書館內部流程，高頻使用者感到滿意的約佔七成九（78.7%），不滿意的約佔兩個百分點（2.2%）。低頻使用者感到滿意的佔約六成二（61.9%），不滿意的佔約六個百分點（5.5%）。

圖表 50 高低頻使用者之比較 - 內部流程



對於圖書館的服務資訊，高頻使用者感到滿意佔六個百分點（6.0%），不滿意的佔約四個百分點（4.4%）。低頻使用者表示滿意的佔約四個百分點（3.6%），不滿意的佔約八個百分點（8.2%）。當中，圖書館使用者普遍認為普通，高頻使用者近九成（89.6%），低頻使用者約八成八（88.2%）。

圖表 51 高低頻使用者之比較 - 服務資訊



第三章 澳門居民圖書館服務需求意見調查

是次「澳門居民圖書館服務需求意見調查」於 2015 年 11 月 29 日至 12 月 3 日期間執行，調查以隨機抽樣方式從本澳最新住宅電話號碼中成功訪問 1027 名受訪者。根據美國民意研究學會 (AAPOR) 的公式三計算，是次調查的回應率為 70.3%，合作率為 91.1%。在 95% 信心水準 (置信度) 之下，調查的抽樣誤差為 ±3.06%。以下為調查的方法和主要發現。

3.1 調查方法

「澳門居民圖書館服務需求意見調查」由澳門大學社會科學學院傳播系調研項目組設計及執行，於 2015 年 11 月 29 日至 12 月 3 日期間進行。本調查的抽樣過程共分兩個階段，第一階段採用母體清單簡單隨機抽樣 (List-based simple random sampling) 的方法進行。在抽樣的過程中，首先以澳門最新的住宅電話號碼為抽樣框架，再以輔助電話訪問系統 (CATI) 隨機抽出號碼。第二階段，透過調查員撥通隨機抽出的電話號碼，經確定為住宅電話後，使用生日抽樣法，如住戶為獨居者免除此到戶抽樣之方法。如被抽中的電話號碼無人接聽、線路繁忙、被訪者暫時不便接受訪問，訪問員將在其他日子陸續回撥不多於 7 次，確保均等的機會能夠給予受訪者進行訪問。是次調查一共完成樣本數目 1027 個。

根據美國民意研究學會 (AAPOR) 的指引，是次調查回應率、合作率的計算方法使用規範標準較高的公式三為準，具體回應率及合作率如下：

回應率

根據美國民意研究協會 (AAPOR) 的回應率公式三 (RR3) 及合作率公式三 (COOP3) 計算，調查的回應率及合作率如下。

澳門居民回應率：
$$\text{AAPOR Response Rate 3: } I / ((I+P) + (R+NC+O) + e(UH+UO)) = 70.3\%$$

合作率

澳門居民合作率：
$$\text{AAPOR Cooperation Rate 3: } I / ((I+P) + R) = 91.1\%$$

抽樣誤差

根據最簡單常用的公式計算， $se = 1/\sqrt{n}$ ，其中 n=成功個案數，在 95% 信心水準 (置信度) 之下，是次調查的抽樣誤差為 ±3.06%。

為確保問卷調查質量，本研究在正式進行問卷調查前已進行前測 (Pretest) 檢驗和矯正所有變量測量的項目。具體調查執行報告詳見附件四。

另外，為確保數據反映母體特徵，本研究的數據經過加權處理，以澳門統計局《2011 年人口普查》中有關本地居民語言能力之表格作為基礎，利用性別及年齡進行加權。是次調查主要接受者為十五歲或以上、澳門居民且具有廣東話口語能力者進行。由此，在欄目中進行之加權亦以廣東話語言能力者進行。以下表格所顯示之數字均是經過加權計算後所得。

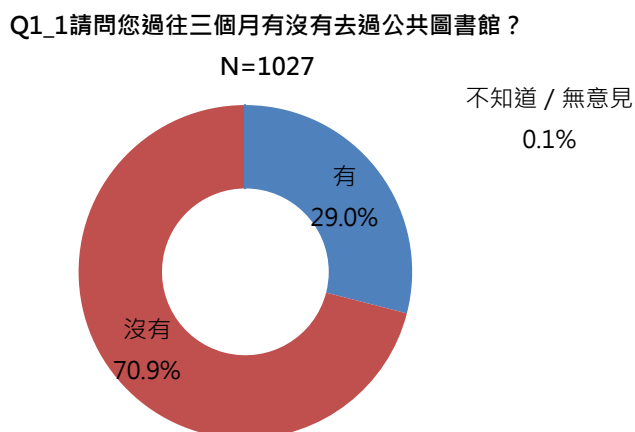
另外，在頻率分析表中，為確保問題的準確性 (Precision)，問題的設計針對特定群組發問，因此基數亦會有所不同。另外，所有問題的百分點將在小數後一位，並且四捨五入，亦由於此，出現某部分問題相加的百分點略小或略高於百分之一百。另外，由於每一個受訪者能夠在多選題有多個選擇，因此，多選題的總加會出現大於百分之一百的情況。詳見附件一「數據分析須知」。

3.2 澳門居民電話調查主要發現

3.2.1 澳門居民過去三個月去圖書館的頻率

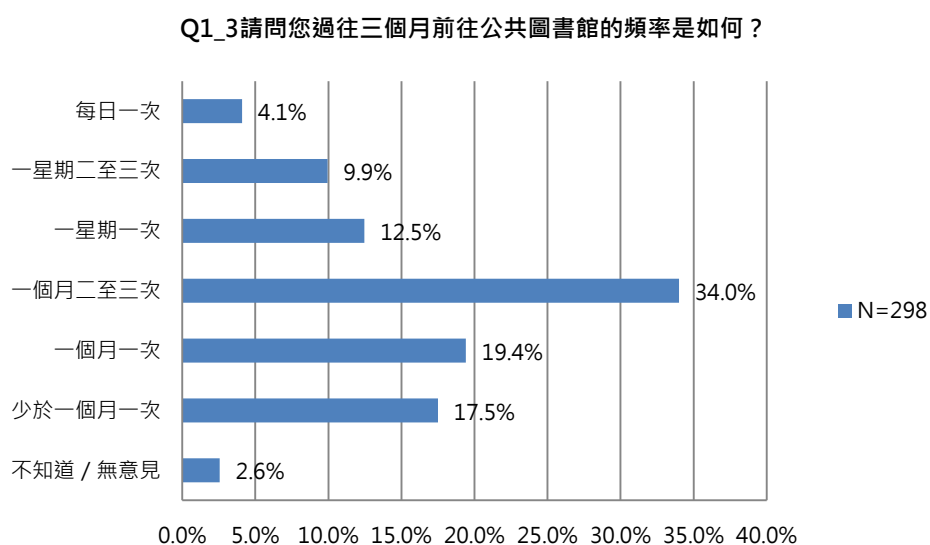
在問及受訪者過往三個月有沒有去過公共圖書館，表示有的只佔兩成九 (29.0%)，表示沒有的佔約七成九 (70.9%)。

圖表 52 您過往三個月有沒有去過公共圖書館



在過往三個月有前往圖書館的受訪者中，以一個月前往圖書館二至三次者佔最大比例，佔三成四 (34.0%)，其次是一個月一次，佔約一成九 (19.4%)。佔最少比例的受訪者每日均會前往圖書館，佔約四個百分點 (4.1%)。

圖表 53 過往三個月前往公共圖書館的頻率



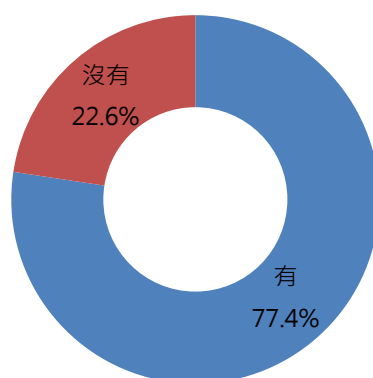
3.2.2 澳門居民媒體使用情況

在問及受訪者過往三個月有沒有看報紙中，表示有的受訪者佔約七成七 (77.4%)，表示沒有的受訪者佔約兩成三 (22.6%)。

圖表 54 過往三個月有沒有看報紙

Q2_1 您過往三個月有沒有看報紙呢？

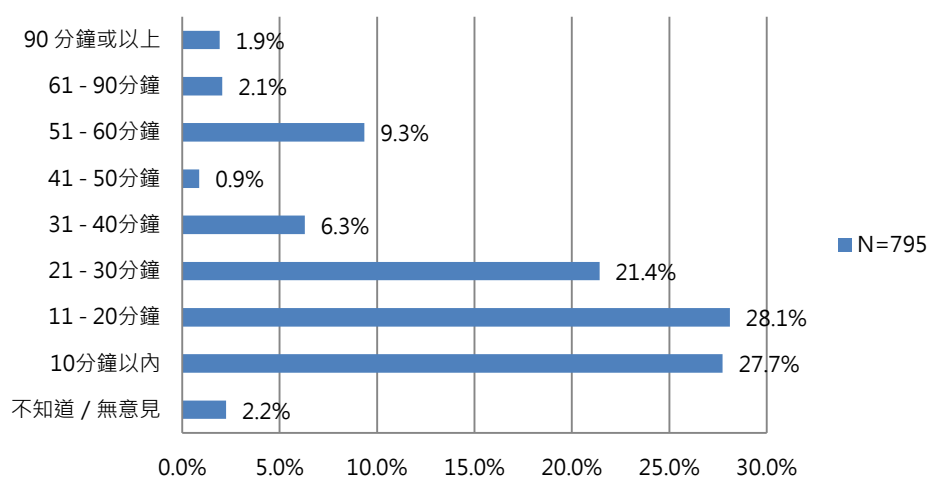
N=1027



在表示有看報紙的受訪者中，以看報紙三十分鐘或以下佔最大比例，10 分鐘以內佔約兩成八 (27.7%)，11 – 20 分鐘佔約兩成八 (28.1%)，21 – 30 佔約兩成一 (21.4%)。

圖表 55 每日大約花多少分鐘看報紙

Q2_2 在您有看報紙的日子裡面,您每日大約花幾多分鐘看報紙？

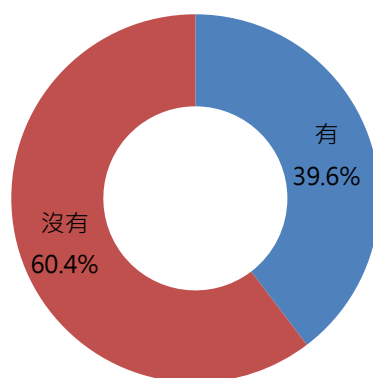


在問及過往三個月有沒有看雜誌，表示有的受訪者佔約四成（39.6%），表示沒有的佔約六成（60.4%）。

圖表 56 過往三個月有沒有看雜誌

Q2_3 您過往三個月有沒有看雜誌呢？

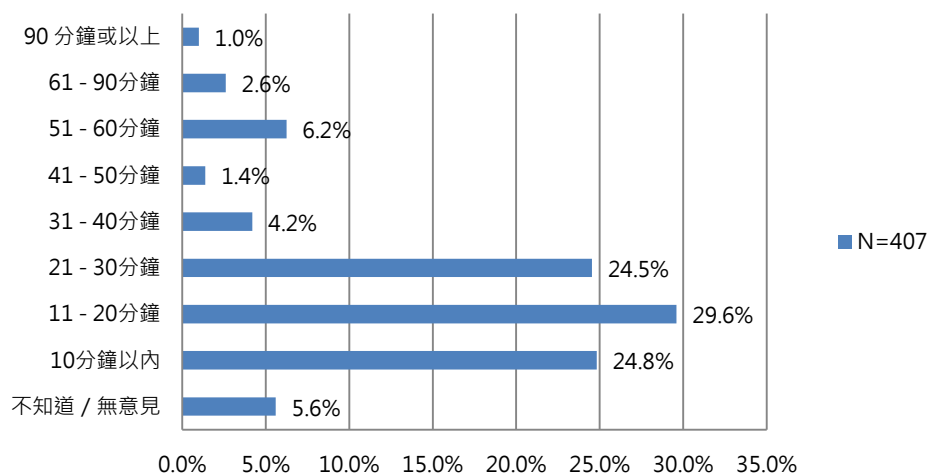
N=1027



在過往三個月有看雜誌的受訪者中，以三十分鐘或以下的受訪者佔最大比例，10分鐘以內佔約兩成半（24.8%），11－20分鐘佔約三成（29.6%），21－30分鐘佔約兩成四（24.5%）。

圖表 57 每日大約花多少分鐘看雜誌

Q2_4 在您有看雜誌的日子裡面,您每日大約花幾多分鐘看雜誌？

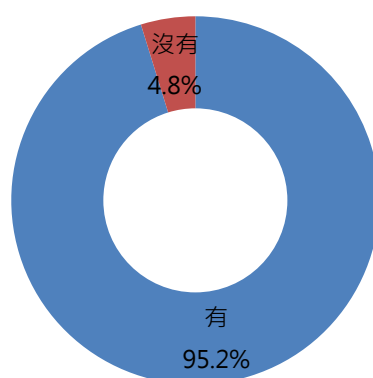


在問及過往三個月有沒有看電視，表示有的受訪者佔約九成半（95.2%），表示沒有的佔約五個百分點（4.8%）。

圖表 58 過往三個月有沒有看電視

Q2_5 您過往三個月有沒有看電視呢？

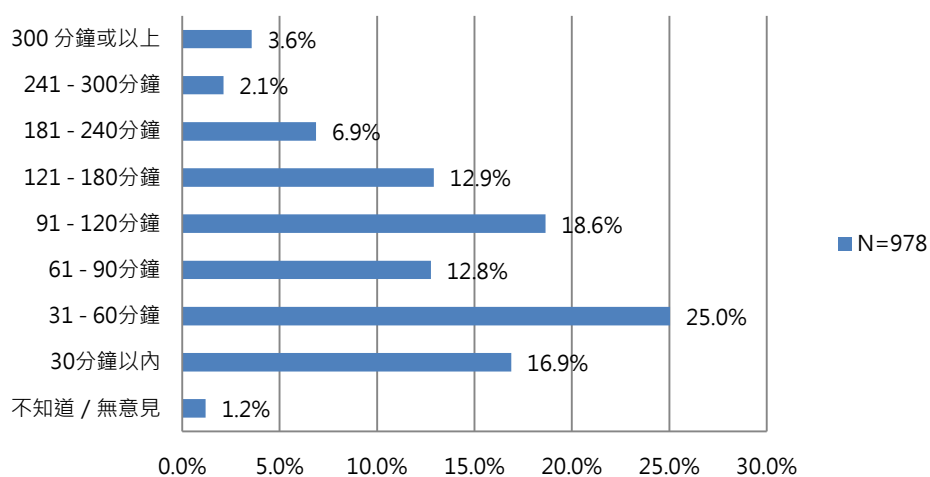
N=1027



在過往三個月看電視的受訪者中，以每日花 31 – 60 分鐘的受訪者佔最大比例，佔兩成半（25.0%），其次以 91 – 120 分鐘及 30 分鐘以內的受訪者佔最大比例，佔約一成九（18.6%）及約一成七（16.9%）。

圖表 59 每日大約花多少分鐘看電視

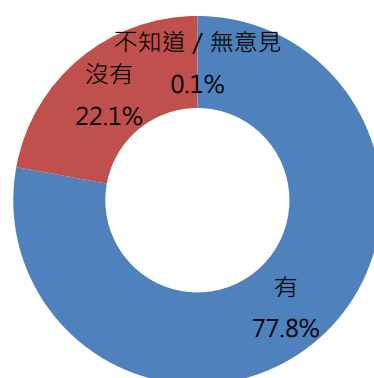
Q2_6 在您看電視的日子裡面，您每日大約花幾多分鐘看電視？



在問及過往三個月有沒有上網的問題上，約七成八（77.8%）的受訪者表示有，表示沒有的受訪者佔兩成二（22.1%）。

圖表 60 過往三個月有沒有上網

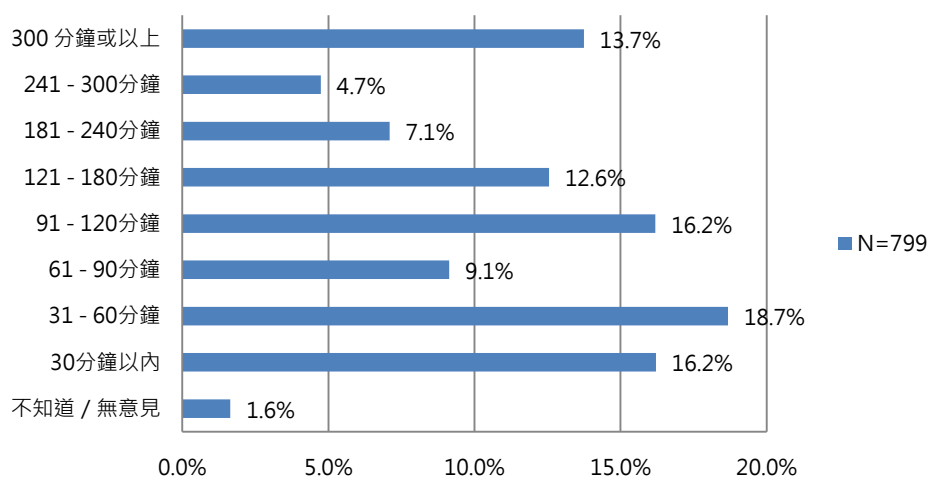
Q2_7 您過往三個月有沒有上網呢？
N=1027



在表示過往三個月有上網的受訪者，當中佔最大比例的受訪者是 31 – 60 分鐘的受訪者，佔約一成九（18.7%），其次為 91 – 120 及 30 分鐘以內的受訪者，分別各佔約一成六（16.2%）。

圖表 61 每日大約花多少分鐘上網

Q2_8 在您有上網的日子裡面,您每日大約花多少分鐘上網？

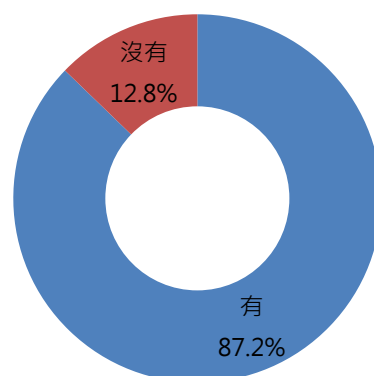


在問及過往三個月有沒有使用社交網站，受訪者回應有的佔約八成七 (87.2%)，表示沒有佔約一成三 (12.8%)。

圖表 62 過往三個月有沒有使用社交網站

Q2_9 您過往三個月有沒有使用社交網站呢？

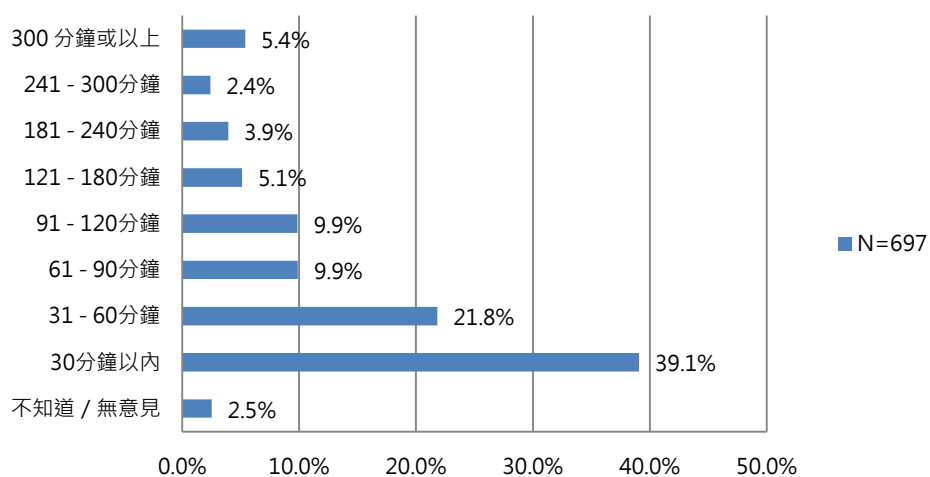
N=799



在表示有使用社交網站的受訪者中，主要以每日大約花 30 分鐘以內為主，佔約三成九 (39.1%)，其次為 31 – 60 分鐘，佔約兩成二 (21.8%)。

圖表 63 使用社交網站的日子每日大約花多少分鐘

Q2_10 在您可有使用社交網站的日子裡面,您每日大約花幾多分鐘？

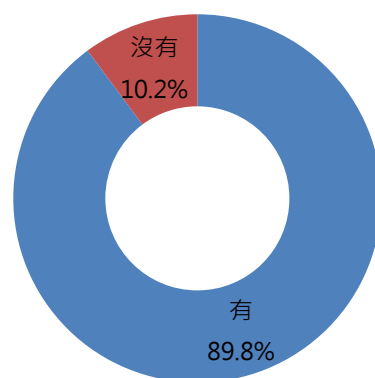


在問及過往三個月有沒有使用網上即時通訊軟件，有約九成（89.8%）的受訪者表示有，表示沒有的受訪者佔約一成（10.2%）。

圖表 64 過往三個月有沒有使用網上即時通訊軟件

Q2_11 您過往三個月有沒有使用網上即時通訊軟件呢？

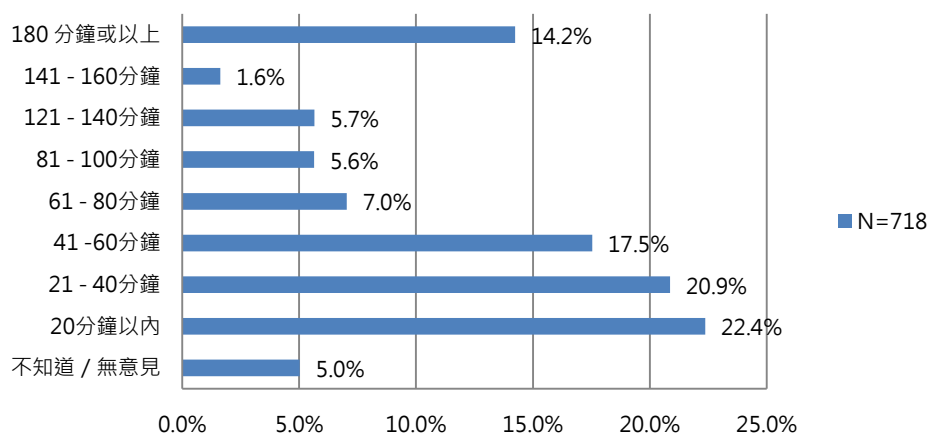
N=799



在表示有使用網上即時通訊軟件的受訪者中，以一個小時以內的為多，分別為 20 分鐘以內，佔約兩成二（22.4%）。21 – 40 分鐘，佔約兩成一（20.9%）。41 – 60 分鐘以內，佔約一成八（17.5%）。

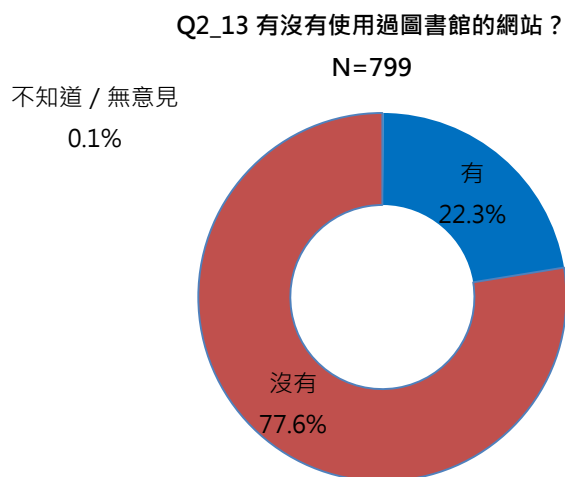
圖表 65 使用網上即時通訊軟件的日子每日大約花多少分鐘

Q2_12 在您有使用網上即時通訊軟件的日子裡面,您每日大約花多少分鐘？



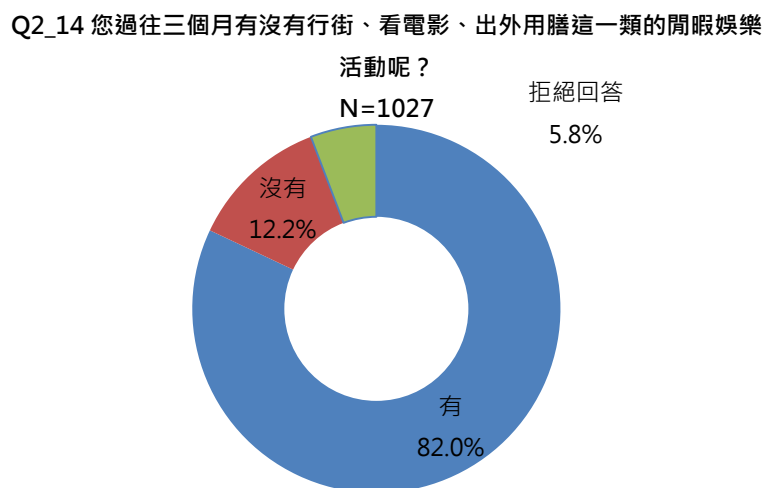
在有上網的受訪者中，問及有沒有使用過圖書館的網站，表示有的佔約兩成三（22.3%），表示沒有的佔約七成八（77.6%）。

圖表 66 有沒有使用過圖書館的網站



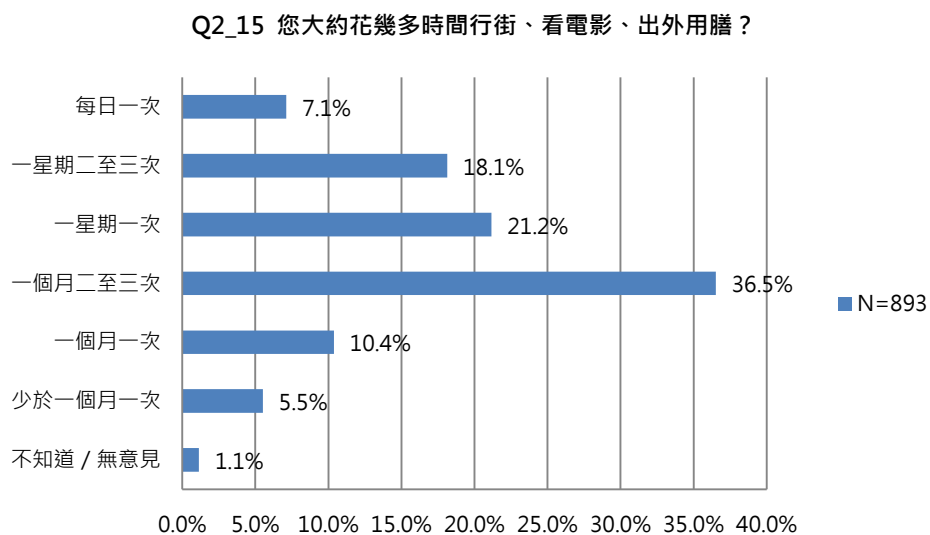
當問及受訪者有沒有參與閒暇娛樂活動，表示有的受訪者佔八成二（82.0%），表示沒有的受訪者約佔一成三（12.2%）。

圖表 67 過往三個月有沒有行街、看電影、出外用膳這一類的閒暇娛樂活動



在表示有參與閒暇娛樂活動的受訪者中，表示一個月有二至三次的受訪者佔最大比例，佔約三成七（36.5%），其次為一星期一次及一星期二至三次，分別佔約兩成一（21.2%）及約一成八（18.1%）。

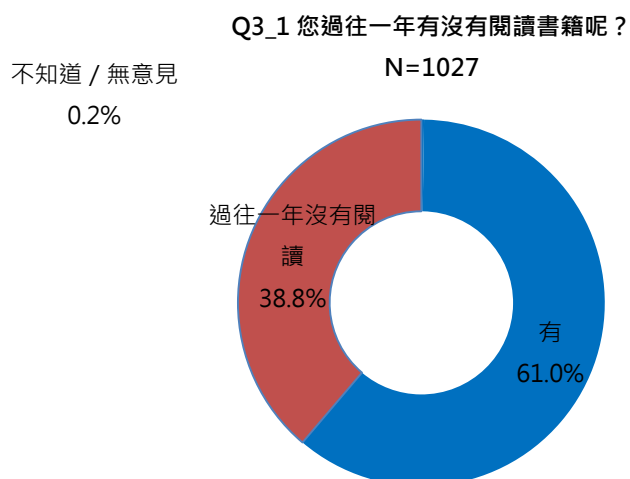
圖表 68 大約花多少時間行街、看電影、出外用膳



3.2.3 澳門居民閱讀習慣

在問及過往一年有沒有閱讀書籍中，表示有的受訪者佔六成一（61.0%），表示沒有的佔約三成九（38.8%）。

圖表 69 過往一年有沒有閱讀書籍



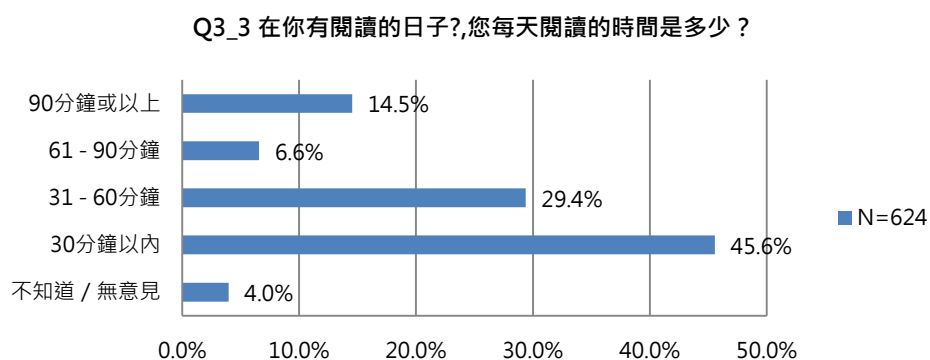
在問及受訪者過往一年共閱讀了多少本書籍的問題上，平均數為 6.5831 本，中位數為 4 本，眾數為 2 本。

圖表 70 過往一年共閱讀了多少本書籍

有效值	平均數	中位數	眾數	標準差
N=568	6.5831	4	2	7.3946
最小值	最大值	極端值的處理		
0.5	52	使用標準分數 (Z-score) 方式刪除極端值		

在表示有閱讀的受訪者中，以每天閱讀 30 分鐘以內的受訪者佔最多，有約四成六 (45.6%)，其次為 31 – 60 分鐘及 90 分鐘或以上，分別佔約兩成九 (29.4%) 及一成半 (14.5%)。

圖表 71 每天閱讀的時間是多少

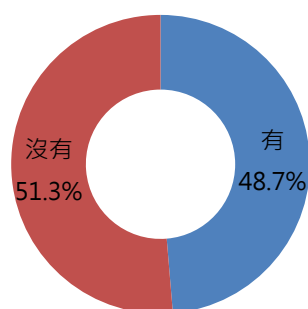


在表示有閱讀的受訪者中，表示有閱讀電子書的受訪者佔約四成九 (48.7%)，表示沒有的佔約五成一 (51.3%)。

圖表 72 有沒有閱讀電子書

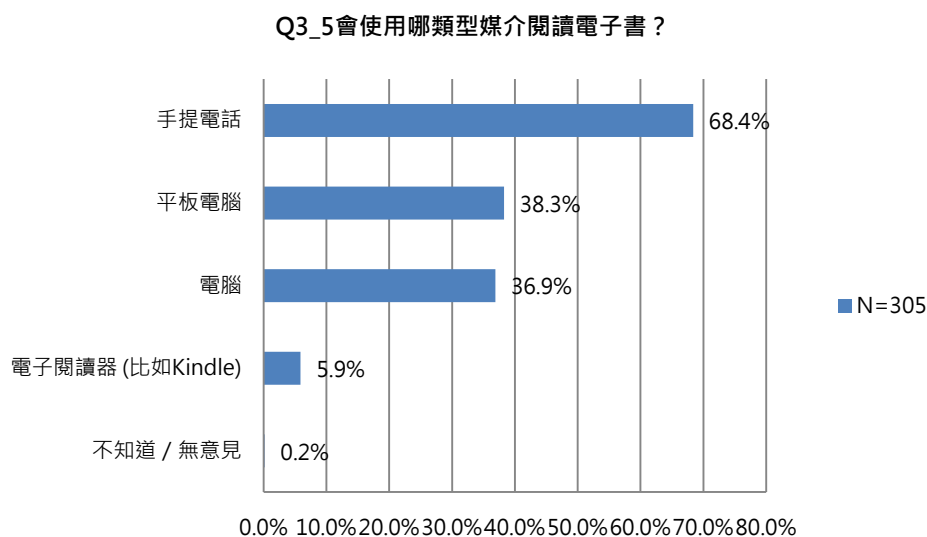
Q3_4您有沒有閱讀電子書?

N=626



在問及會使用哪類型媒介閱讀電子書，以手提電話佔最大比例，佔約六成八（68.4%）。其次分別為平板電腦及電腦，各佔約三成八（38.3%）及約三成七（36.9%）。

圖表 73 會使用哪類型媒介閱讀電子書

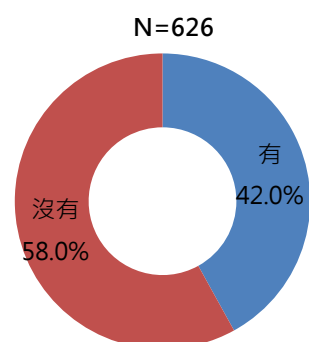


註：此題為多選題，同一受訪者可能作出一種或以上不同選擇。

在問及昨天有沒有閱讀，表示有的佔四成二（42.0%），表示沒有的佔五成八（58.0%）。

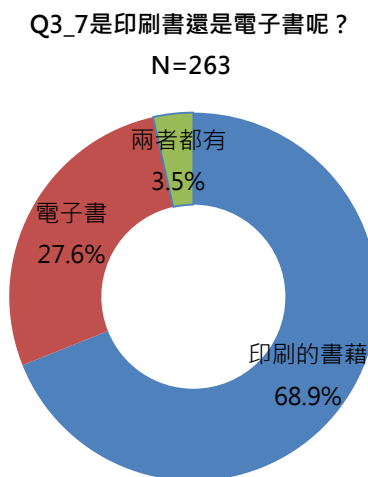
圖表 74 昨天有沒有閱讀書籍

Q3_6昨天有沒有閱讀書籍呢？



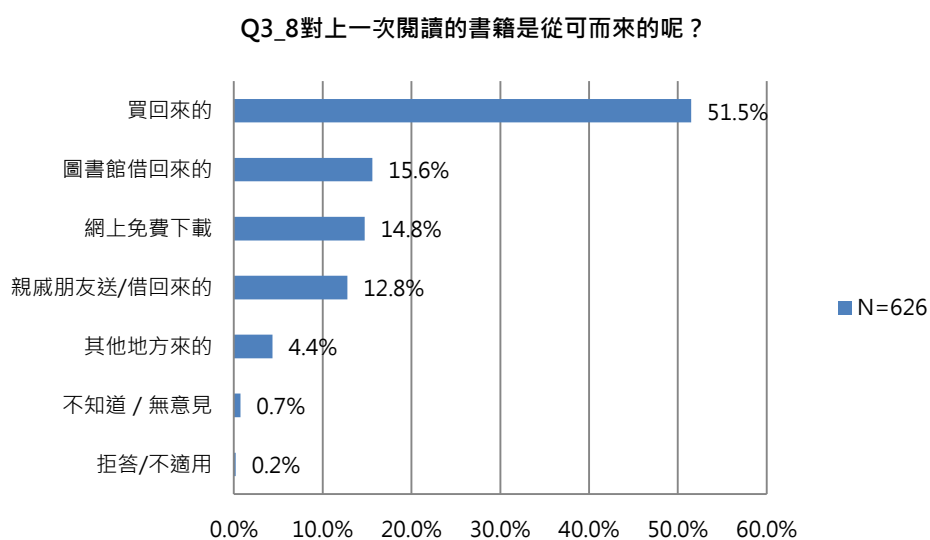
在表示昨天有閱讀的受訪者中，表示閱讀的書籍是印刷的佔約六成九（68.9%），表示是電子書的佔約兩成八（27.6%），表示兩者都有的佔約四個百分點（3.5%）。

圖表 75 是印刷書還是電子書



在問及對上一次閱讀的書籍是從何而來，受訪者表示主要是買回來的，佔約五成一（51.4%）。其次是來自圖書館及網上免費下載，分別佔約一成六（15.6%）及一成半（14.8%）。

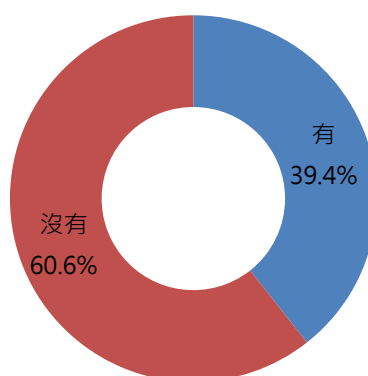
圖表 76 對上一次閱讀的書籍是從何而來



在問及受訪者有沒有圖書館的讀者證，受訪者表示有的佔約四成 (39.4%)，表示沒有的佔約六成 (60.6%)。

圖表 77 有沒有圖書館的讀者證

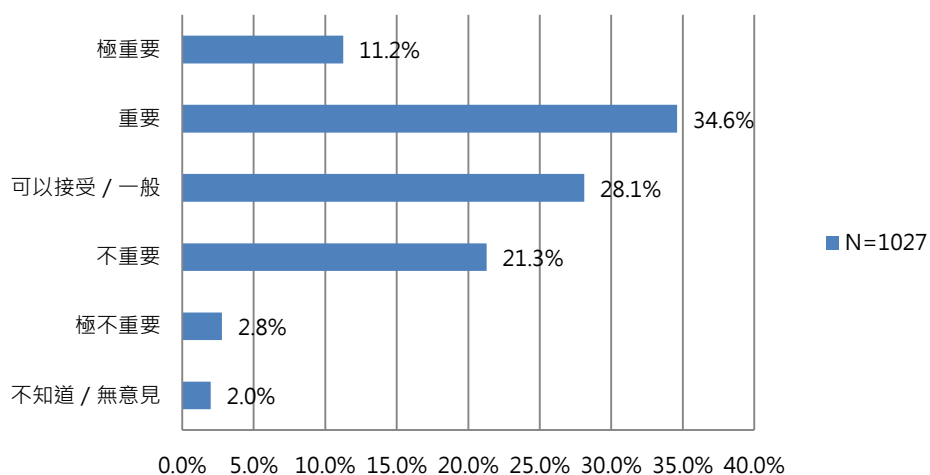
Q3_9您有沒有圖書館的讀者證？
N=1027



對於認為公共圖書館對受訪者重要與否，表示重要的佔約三成半 (34.6%)，表示一般的佔約兩成八 (28.1%)，表示不重要的佔約兩成一 (21.3%)。

圖表 78 公共圖書館對您重要嗎

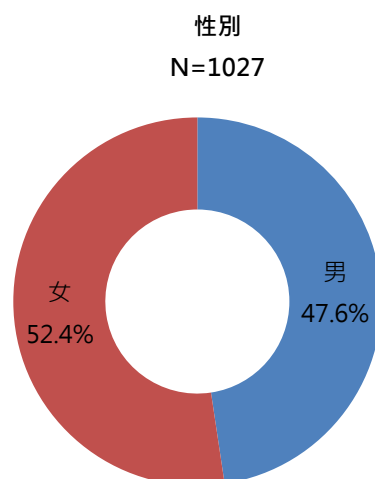
Q3_10整體來說,您認為公共圖書館對您重要嗎？



3.2.4 受訪澳門居民個人特徵

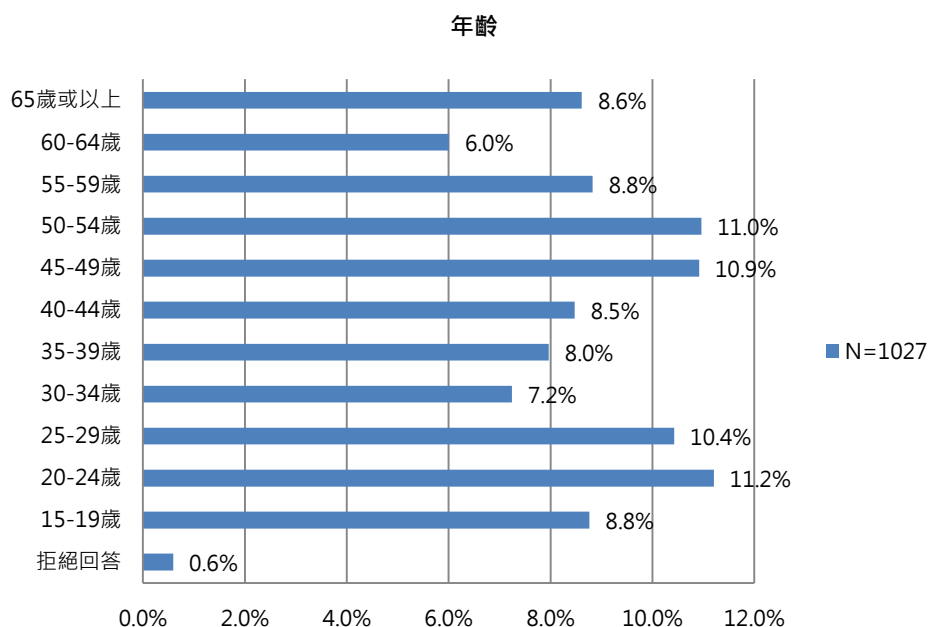
受訪者的別以女性為主，佔約五成二（52.4%），男性佔約四成八（47.6%）。

圖表 79 澳門居民性別



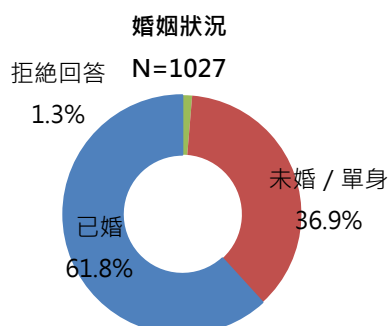
受訪者的年齡以 20 – 24 歲為主，佔約一成二（11.2%），其次為 50 – 54 歲，佔一成二（11.0%）。另外，以 45 – 49 歲及 25 – 29 歲為主，分別各佔約一成（10.9%、10.4%）。

圖表 80 澳門居民年齡



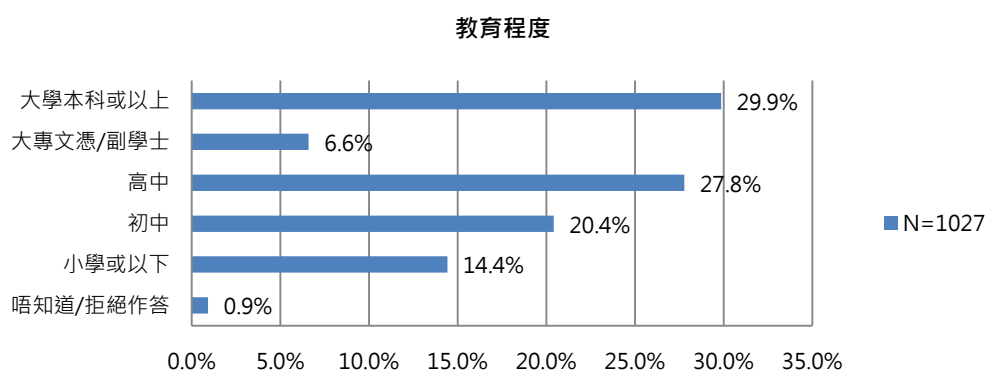
受訪者主要以已婚人士為多，佔約六成二（61.8%），其次為未婚/單身的受訪者，佔約三成七（36.9%）。

圖表 81 澳門居民婚姻狀況



有關教育程度，以大學本科或以上的受訪者為多，佔約三成（29.9%），其次為高中及初中受訪者，分別各佔約兩成八（27.8%）及約兩成（20.4%）。

圖表 82 澳門居民教育程度



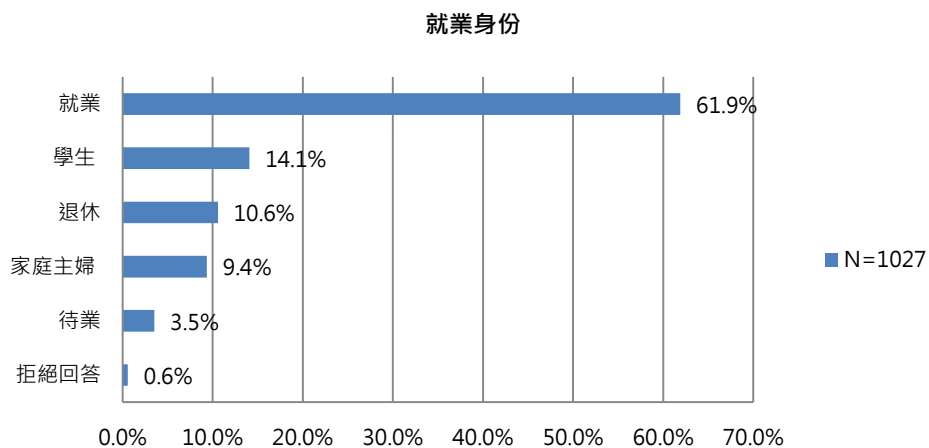
有關居住區分，以花地瑪堂區為主，佔四成三（43.2%），其次以聖安多尼堂區及嘉模堂區的受訪者為多，佔分別約兩成（19.9%）及約一成（10.7%）。

圖表 83 澳門居民居住區份



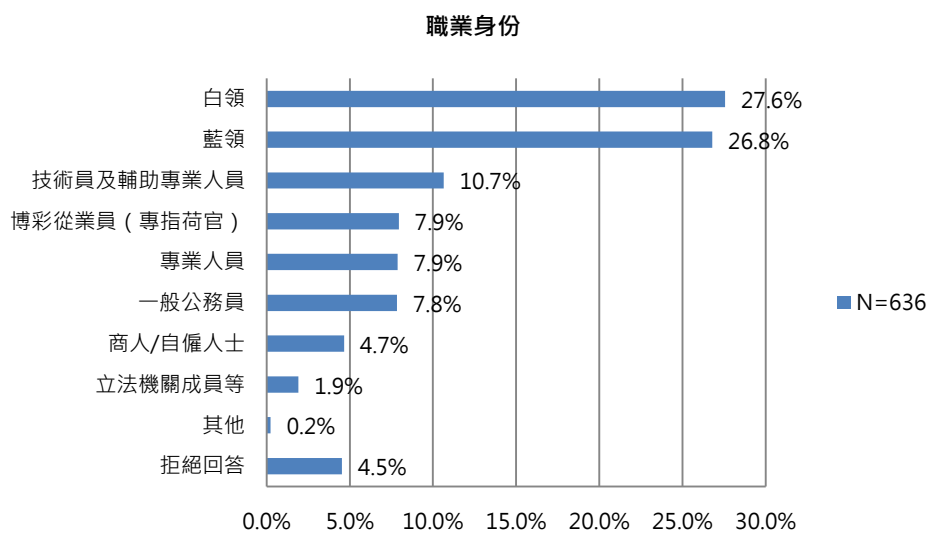
有關就業身份，以就業的受訪者為多，佔約六成二（61.9%），其次為學生及退休人士，分別各佔約一成四（14.1%）及約一成（10.6%）。

圖表 84 澳門居民就業身份



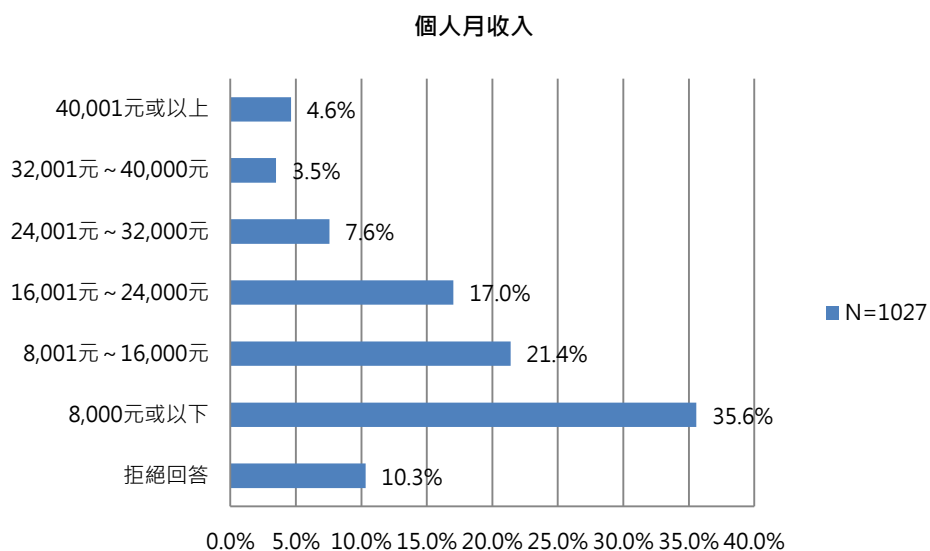
受訪者的職業身份以白領及藍領為主，分別各佔約兩成八（27.6%）及約兩成七（26.8%）。其次為技術員及輔助專業人員，佔約一成（10.7%）。

圖表 85 澳門居民職業身份



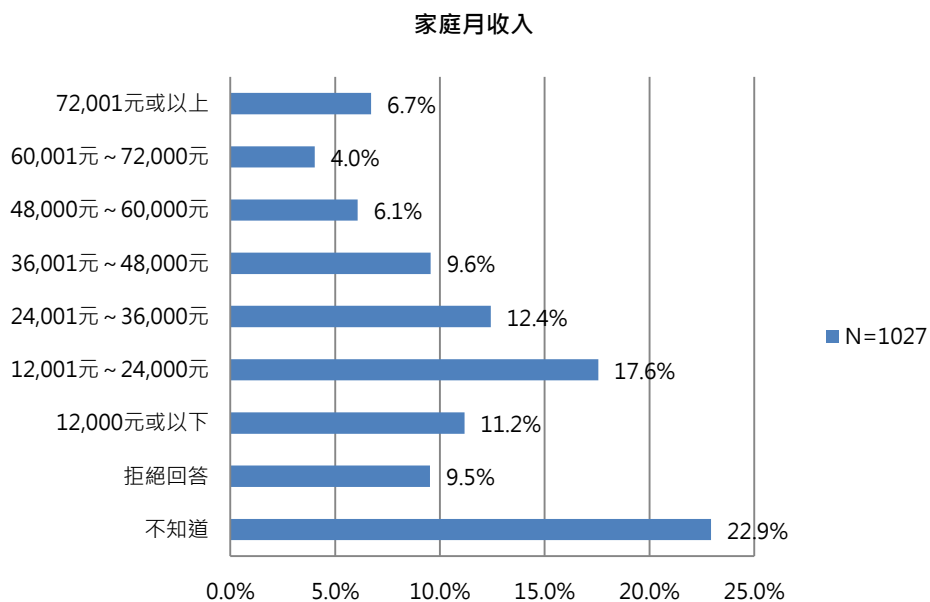
受訪者的個人每月收入以 8,000 元或以下者佔最大比例，佔約三成七（35.6%）。其次以 8,001 ~16,000 元及 16,001 元~24,000 元佔較高比例，分別為兩成一（21.4%）及一成七（17.0%）。

圖表 86 澳門居民個人每月收入



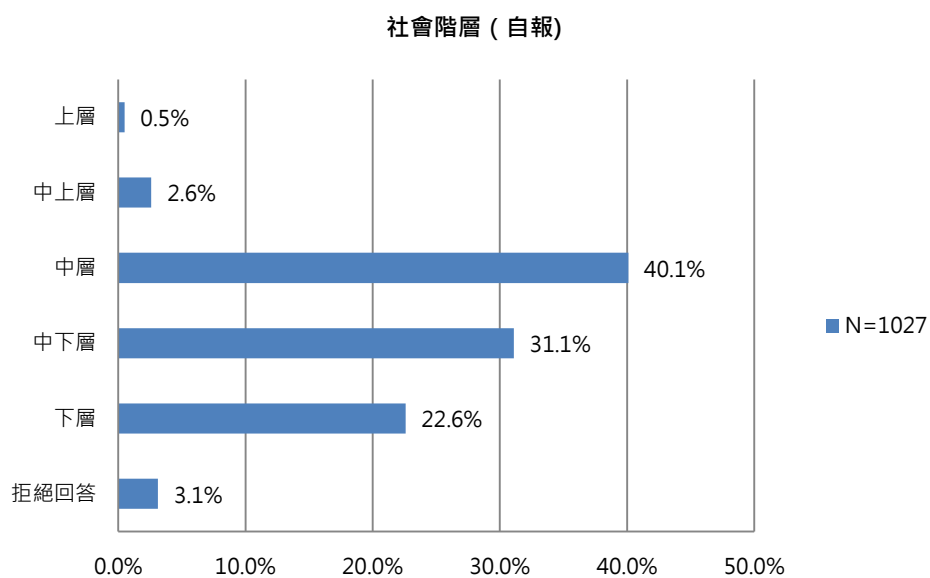
有關家庭月收入，受訪者以 12,001 ~ 24,000 元為主，佔約兩成六（17.6%）。另外，以 24,001 元 ~ 36,000 元及 12,000 元或以下佔較大比例，分別佔約一成二（12.4%）及約一成（11.2%）。

圖表 87 澳門居民家庭每月收入



對於自報社會階層，受訪者以認為中層的居多，佔約四成（40.1%）。以認為中下層及下層次之，分別佔約三成（31.1%）及兩成三（22.6%）。

圖表 88 澳門居民社會階層（自報）



附件一：參考文獻

Philip Kotler, Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control, Prentice Hall, 9th ed, 1997.

Juran, J. M. A universal approach to managing for quality. Quality Progress, 9,19-24. 1986.

Murdick, R., Render, B., Russell, R., Service Operations Management, Allyn & Bacon, 1990.

Andrew, J.D., Clayton, F.W., & Charles, P.D., (2002). The relationship between counselor satisfaction and extrinsic job factors in state rehabilitation agencies. Rehabilitation Counseling Bulletin, 45(4), 223-232.

Philip Kotler, Marketing Management, Prentice Hall, Millenium Edition, 2000.

Parasuraman, A., Zeithaml Valarie A., Berry, Leonard L., "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications of the Future Research," Journal of Marketing, no.49, p.44, 1985.

Rosander, A. C. "Service Industry QC-IS the Challenge Being Met," Quality Progress, vol1.13, no.9, p.34-35, 1980.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., Berry, L. L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of services quality. Journal of Retailing, 64, no.1, p.12-37. 1998.

Czepiel, J. A. Perspectives on Customer Satisfaction. AMA Combined. Proceedings, Chicago: AMA. 1974.

Day, R. L. Extending the Concept of Consumer Satisfaction. Advance in Consumer Research, 4(1), 149-154. 1977.

Ostrom, A., Iacobucci, D. Consumer Trade-Offs and the Evaluation of Services. Journal of Marketing, 59(1), 17-28. 1995.

Singh, J. Understanding the Structure of Consumers' Satisfaction Evaluations of Service Delivery. Journal of the Academy of Marketing Science, 19, 223-244. 1991.

International Standard Organization. ISO 11620: Information and Documentation – Library Performance Indicators, ISO. 1998.

International Standard Organization. ISO/TR 20983: Information and Documentation – Performance Indicators for Electronics Library services, ISO. 2003

International Standard Organization. ISO11620/Amd.1: 2003: Information and Documentation – Performance Indicators for Electronics Library services, ISO. 2003.

Scribd reveals data on reading habits by country. Juli Monroe, TeleRead. April 26, 2014.
<http://teleread.com/reading-2/scribd-reveals-data-on-reading-habits-country/>

OECD Programme for International Student Assessment (ND). PISA 2006 result. 2008.10.12., Retrieved from <http://www.pisa.oecs.org/dataoecd/15/13/39725224.pdf>

李淑霞，圖書館讀者整體滿意度之調查研究－以行政院經建會圖書館為例。書苑季刊，41，頁 41-77，1999。

彭金堂，圖書館讀者滿意度與館員認知度之服務品質研究，國立清華大學碩士論文，新竹，頁 10-30，1997。

蕭富元，芬蘭教育世界第一的秘密（臺北市：天下雜誌，民 97），頁 119-157。

盧英娟，台灣與芬蘭基礎教育改革、教師角色與閱讀能力培養之比較研究

蕭富元，芬蘭教育世界第一的秘密（臺北市：天下雜誌，民 97），頁 111-112。

李雪莉，台灣的閱讀危機，天下雜誌，2012 年 7 月 6 日。
<http://www.cw.com.tw/article/article.action?id=5040889>

臺灣 PISA 國家研究中心，學生能力國際排名。http://pisa.nutn.edu.tw/link_rank_tw.htm

蕭富元等著，芬蘭教育世界第一的秘密（臺北市：天下雜誌，民 97），頁 148。

附件二：數據分析須知

兩部分的電話調查中所使用的是電腦輔助電話訪問系統 (CATI)。因此，在執行的過程中能夠準確反映電話調查的狀況。在第一個電話調查的執行中，以文化局提供的圖書館使用者的電話號碼進行抽樣，最終完成樣本 1024。在第二個電話調查的執行中，則以具有住宅電話的澳門居民為母體，一共完成樣本 1027。

在數據處理中，只有第二個電話調查 (澳門居民) 的數據進行了以年齡及性別的加權。在處理過程中，樣本數亦會經過處理，若不符合標準則會勾選出統計過程。

有關數據中顯示基數只作參考之用。另外，在數據表述中，或會出現圖表內數字加總不達到或超出百分之一百。兩種情況會引致，第一，四捨五入，會造成輕微低於或高於百分之一百。第二，多選題會造成超出百分之一百的情況，因為計算方式根據基數與該項目之間的比率計算，亦由於此，每一個選項亦分別與基數的比率相加後，並不會為百分之一百，可以更高或更低。

是次研究的數據，使用頻率分配及交叉分析作為統計工作，交叉分析主要使用皮爾森卡方檢定 (Pearson's chi-squared test)，從而看出是否具有顯著差異，若具有顯著性 (即 P 值小於 0.05)，才會納入以下之解釋。當中，為了達到最佳效果，格子 (Cells) 間會作相應的合併，從而令到預計數 (Expected Count) 的項目不超過 20.0% 低於 5。同時，若格子預計數的項目超過 20.0% 低於 5 的時候，將會用費雪精確性檢定 (Fisher Exact Test) 作顯著性測試，務求令每一個變項間的交叉分析能夠充分被運用。

附件三：圖書館使用者電話問卷調查樣本框架說明

由於圖書館提供之電話樣本當中具有不少的電話項目無效，因此，在研究團隊接受框架後，亦必須進行有關之清理。在澳門中央圖書館提供的資料中包括 10100 條具有圖書證編號及兩組電話的樣本。最終通過清理後並獲得取用的樣本數為 9414 個。

(清理方式)

第一條

在電話資料中若然出現“ 0”（即不具有電話號碼）之時，將會利用第二組電話之號碼（如適用）蓋過。

第二條

如一項資料之中存有兩個或以上之電話號碼，將取第一個電話號碼使用。

第三條

若出現不屬於應被受訪者之電話號碼，比如電話號碼中指明是父或母之電話，將會使用第二組電話取代之（如適用）。

第四條

在提供的資料中如註明“停止服務”、“電話必須更新”等類同情況，該項資料亦會被註銷，並以第二組取代之（如適用）。

第五條

出現電話號碼不符之情況，若第二組電話號碼為澳門常用電話號碼將取代之。

第六條

電話號碼若只有六位數、香港或內地之電話號碼，亦會使用第二組電話（如適用）。

第七條

上款所指第一至六條，若第一組及第二組電話均不符合指明之要求，將會取消該樣本。

附件四、公共圖書館使用者圖書館服務需求及意見調查執行報告

I 調查方法

由澳門大學社會科學學院傳播系調研項目組設計及執行之「公共圖書館使用者圖書館服務需求及意見調查」的電話調查，於 2015 年 11 月 2 日至 6 日期間執行，現已全部完成，茲報告執行情況如下：



II 執行結果

1. 問卷設計

為了符合電話訪問的要求，原始問卷的問題在執行過程中將在實際過程中進行優化。比如在字眼上作出修改，「的」轉為「嘅」，原問題亦因應口語上的需要，作出重點字練習，即在問題上的發問中必須包括的關鍵字等。而且，在正式進行問卷調查前，亦已進行前測（Pretest）檢驗和矯正所有變量測量的項目能夠一致地表現調查員及委託者的目的。

2. 電話問卷抽樣框架

電話號碼來源自澳門中央圖書館所提供，有關在圖書館登記之讀者電話號碼為抽樣框架。採用母體清冊簡單隨機抽樣（List-based simple random sampling）的方法進行。在抽樣的過程中，再以輔助電話訪問系統（CATI）隨機抽出號碼。在抽樣的過程中，亦會使用篩選問題，確認受訪者為擁有澳門中央圖書館圖書證的人員方進行訪問。如被抽中的電話號碼無人接聽、線路繁忙、被訪者暫時不便接受訪問，訪問員將在其他日子陸續回撥不多於 7 次，確保均等的機會能夠給予受訪者進行訪問。

3. 培訓調查員

調查員只招聘澳門大學在讀學生，當中包括學士及碩士學位之學生，主要以傳播系學生居多。參與本次調查的調查員多具有經驗，熟練 CATI 系統的操作，在電話訪問的技巧相對成熟。在本次調查中，經過 2 個小時的培訓後，統一發問技巧、抽樣方法。而且受訓練的調查員必須經過督導員們的確認後才能夠正式進行電話訪問。

4. 正式訪問及督導

是次調查一共有二十一位調查員共同參與，為確保調查員的質素及提高調查資料的準確性，使用的方法包括現場監督、電腦監聽、數據反映。現場監督：督導員不停穿插在調查員附近，隨時提供支援並且確保調查員的生產力；電腦監聽：督導員以電腦進行實時監聽及監控的功能，準確了解訪員調查質量，並且立即進行矯正；數據反映：利用電腦系統了解每一個訪員完成問卷數量、平均訪談時間、中位數，了解那些訪員在進行問卷調查上過快或過慢，及時作出矯正。

5. 調查數據清理及重新編碼

在收取原始數據(Raw Data)後，執行人將數據以 SPSS 格式進行調查數據的清理(Data Cleaning)，同時確保每一個標籤和變量選項的定義無誤。並且，對部分變項其他之選項進行編碼，確保進行分析時能夠清晰反映所有選項，避免錯誤。

6. 計算回應率、合作率及抽樣誤差

根據美國民意研究學會(AAPOR)的指引，是次調查回應率、合作率的計算方法使用規範標準較高的公式三為準。基於美國民意研究學會被認為是國際標準，因此，此舉有助提升調查的認可性。同時，亦會提供公式三的回應率及合作率。

回應率：圖書館使用者回應率：
$$\text{AAPOR Response Rate 3} : \frac{I}{((I+P) + (R+NC+O) + e(UH+UO))} = 55.9\%$$

合作率：圖書館使用者合作率：
$$\text{AAPOR Cooperation Rate 3} : \frac{I}{((I+P) + R)} = 73.8\%$$

7. 抽樣誤差及信度測量

抽樣誤差：根據最簡單常用的公式計算， $se = 1/\sqrt{n}$ ，其中 n=成功個案數，在 95%信心水準(置信度)之下，調查的抽樣誤差為±3.06%

信度測量：信度的測量慣常使用的方法包括了重測方法、複本法、內部一致性法、評分者方法。較常用的方法以內部一致性法具多。使用內部一致性法較常用的是對李克特五分量表題目的數字進行信度測量。由此，以題項 Q2_1 及 Q2_3 至 Q2_18 共 17 個項目作為測量對象。當中，測得 cronbach's α 值為 0.813，其數字表明題項二的信度水準內部一致性甚高。

III 撥號結果、回應數、成功數及訪問時間統計

調查共使用電話號碼 4329 個，結果成功完成個案 (complete) 1024 個，住戶層面拒訪 (initial refusals) 275 個，已知調查對象拒訪 60 個，訪問中途拒訪 (mid-terminated) 4 個，合共拒訪 339 個。每個完成個案 (complete) 平均完成時間約 9 分鐘。詳細撥號接觸結果見列表一：圖書館使用者撥號回應情況。

IV 圖書館使用者撥號回應情況

回應率：根據美國民意研究學會 (AAPOR) 規範的調查標準代號統計。

DISPOSITION CODE	DESCRIPTION	Number
1100	完成	1024
1200	部份完成	24
2111	合格-住戶層面拒訪	275
2112	合格-已知的調查對象拒訪	60
2120	合格-中斷訪問	4
2210	合格-調查對象從不在家	33
2221	合格-電話錄音-沒有留下信息	33
2222	合格-電話錄音-有留下信息	2
2320	合格-但生理或智力上不能接受訪問	30
2330	合格-語言問題	35
2340	合格-其他不能訪問情況	38
3120	線路繁忙	135
3130	沒人接聽	263
3140	電話錄音-不知是否為住戶	34
3160	電訊技術問題	47
4200	傳真/數據線路	16
4310	號碼停止服務	826
4320	號碼未連接	91
4510	商業/政府/其他機構	34
4700	沒有合格的調查對象	203
5100	CALL Back_調查對象未確定	745
5200	CALL Back_調查對象已確定	377
Total telephone numbers used		4329

附件五、澳門居民圖書館服務需求意見調查執行報告

I 調查方法

由澳門大學社會科學學院傳播系調研項目組設計及執行之「澳門居民圖書館服務需求意見調查」的電話調查，於 2015 年 11 月 29 日至 12 月 3 日期間執行，現已全部完成，茲報告執行情況如下：



II 執行結果

1. 問卷設計

為了符合電話訪問的要求，原始問卷的問題在執行過程中將在實際過程中進行優化。比如在字眼上作出修改，「的」轉為「嘅」，原問題亦因應口語上的需要，作出重點字練習，即在問題上的發問中必須包括的關鍵字等。而且，在正式進行問卷調查前，亦已進行前測（Pretest）檢驗和矯正所有變量測量的項目能夠一致地表現調查員及委託者的目的。

2. 電話問卷抽樣框架

本調查共分兩個階段，第一階段採用母體清冊簡單隨機抽樣（List-based simple random sampling）的方法進行。在抽樣的過程中，首先以澳門最新的住宅電話號碼為抽樣框架，再以輔助電話訪問系統（CATI）隨機抽出號碼。第二階段，透過調查員撥通隨機抽出的電話號碼，經確定為住宅電話後，使用生日抽樣法，如住戶為獨居者免除此到戶抽樣之方法。如被抽中的電話號碼無人接聽、線路繁忙、被訪者暫時不便接受訪問，訪問員將在其他日子陸續回撥不多於 7 次，確保均等的機會能夠給予受訪者進行訪問。

3. 培訓調查員

調查員只招聘澳門大學在讀學生，當中包括學士及碩士學位之學生，主要以傳播系學生居多。參與本次調查的調查員多具有經驗，熟練 CATI 系統的操作，在電話訪問的技巧相對成熟。在本次調查中，經過 2 個小時的培訓後，統一發問技巧、抽樣方法。而且受訓練的調查員必須經過督導員們的確認後才能夠正式進行電話訪問。

4. 正式訪問及督導

是次調查一共有三十一位調查員共同參與，為確保調查員的質素及提高調查資料的準確性，使用的方法包括現場監督、電腦監聽、數據反映。現場監督：督導員不停穿插在調查員附近，隨時提供支援並且確保調查員的生產力；電腦監聽：督導員以電腦進行實時監聽及監控的功能，準確了解訪員調查質量，並且立即進行矯正；數據反映：利用電腦系統了解每一個訪員完成問卷數量、平均訪談時間、中位數，了解那些訪員在進行問卷調查上過快或過慢，及時作出矯正。

5. 調查數據清理及重新編碼

在收取原始數據(Raw Data)後，執行人將數據以 SPSS 格式進行調查數據的清理(Data Cleaning)，同時確保每一個標籤和變量選項的定義無誤。並且，對部分變項其他之選項進行編碼，確保進行分析時能夠清晰反映所有選項。

6. 計算回應率、合作率及抽樣誤差

根據美國民意研究學會 (AAPOR) 的指引，是次調查回應率、合作率的計算方法使用規範標準較高的公式三為準。基於美國民意研究學會被認為是國際標準，因此，此舉有助提升調查的認可性。同時，亦會提供公式三的回應率及合作率。

回應率

根據美國民意研究協會 (AAPOR) 的回應率公式三 (RR3) 及合作率公式三 (COOP3) 計算，調查的回應率及合作率如下。

澳門居民回應率：
$$\text{AAPOR Response Rate 3: } I / ((I+P) + (R+NC+O) + e(UH+UO)) = 70.3\%$$

合作率

澳門居民合作率：
$$\text{AAPOR Cooperation Rate 3: } I / ((I+P) + R) = 91.1\%$$

抽樣誤差

根據最簡單常用的公式計算， $se = 1/\sqrt{n}$ ，其中 n=成功個案數，在 95%信心水準 (置信度) 之下，調查的抽樣誤差為 $\pm 3.06\%$

III 撥號結果、回應數、成功數及訪問時間統計

調查共使用電話號碼 5427 個，成功完成個案(complete)1027 個，住戶層面拒訪(initial refusals) 63 個，已知調查對象拒訪 14 個，訪問中途拒訪 (mid-terminated) 1 個，合共拒訪 78 個。每個完成個案 (complete) 平均完成時間約 8 分鐘。詳細撥號接觸結果見列表一：澳門居民撥號回應情況。

IV 澳門居民撥號回應情況

回應率：根據美國民意研究學會 (AAPOR) 規範的調查標準代號統計。

DISPOSITION CODE	DESCRIPTION	Number
1100	完成	1027
1200	部份完成	22
2111	合格-住戶層面拒訪	63
2112	合格-已知的調查對象拒訪	14
2120	合格-中斷訪問	1
2221	合格-電話錄音-沒有留下信息	1
2320	合格-但生理或智力上不能接受訪問	33
2330	合格-語言問題	20
3120	線路繁忙	44
3130	沒人接聽	682
3140	電話錄音-不知是否為住戶	22
3160	電訊技術問題	12
4200	傳真/數據線路	68
4310	號碼停止服務	1824
4320	號碼未連接	33
4510	商業/政府/其他機構	74
4700	沒有合格的調查對象	29
5100	CALL Back_調查對象未確定	1177
5200	CALL Back_調查對象已確定	281
Total telephone numbers used		5427

附件六：公共圖書館使用者圖書館服務需求及意見調查問卷

問卷一：公共圖書館使用者圖書館服務需求意見調查

澳門大學傳播系調研項目組

澳門特別行政區政府文化局

合作進行

公共圖書館使用者圖書館服務需求及意見調查

電話調查問卷

第一部分 自我介紹

喂，您好，請問係唔係電話號碼 XXXX-XXXX 呢？

係

唔係->對唔住，打錯，拜拜!【終止訪問】

{If speaking English}This is a survey from the University of Macau. Can I speak to someone who speaks Cantonese?

Yes

No ->Thank you for your time! Have a nice day, Goodbye! 【終止訪問】

您好，受澳門特區政府文化局委託澳門大學傳播系，現正進行一項有關澳門公共圖書館的問卷調查，這次問卷為時約 20 分鐘。請問可唔可以阻閣下少少時間呢？

可以

唔可以->訪問完成，多謝合作，拜拜。【終止訪問】

首先想請問一下閣下是否持有文化局屬下圖書館的借書証呢？

係->

唔係->可否將電話交給持有文化局屬下圖書館借書証的家人呢？

[若唔係，重覆：您好，受澳門特區政府文化局委託澳門大學傳播系，現正進行一項有關澳門公共圖書館的問卷調查，這次問卷為時約 20 分鐘。請問可唔可以阻閣下少少時間呢?]

我姓___，係澳門大學嘅訪問員，請您放心，您嘅電話號碼係經由我地嘅電腦隨機抽樣抽中嘅，您所提供嘅資料會絕對保密，並只會用作綜合分析。

[如果您對今次嘅訪問有任何疑問，您可以打去熱線電話 2833-0323 或於辦公時間內致電 8822-8990 與澳門大學傳播系民調研項目組查詢今次訪問嘅真確性。]

第二部分 問卷部分

首先多謝您接受我地的訪問。

以下會問閣下使用圖書館的情況

Q1_1 請問您過往三個月有沒有去過文化局屬下的圖書館？[如答 沒有 跳至 Q2_1]

[比如澳門中央圖書館總館（塔石）、何東圖書館、青洲圖書館等]

- 1: 有
- 2: 沒有
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒絕回答

Q1_2 請問您過往三個月最常去的文化局屬下圖書館是？[多選]

- 1: 澳門中央圖書館總館（塔石）
- 2: 何東圖書館
- 3: 民政總署大樓圖書館
- 4: 青洲圖書館
- 5: 紅街市圖書館
- 6: 流動圖書館 [流動圖書車]
- 7: 望廈圖書館
- 8: 氹仔圖書館
- 9: 路環圖書館
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒絕回答

Q1_3 請問您過往三個月前往文化局屬下圖書館的頻率是如何？

- 1: 少於一個月一次
- 2: 一個月一次
- 3: 一個月二至三次
- 4: 一星期一次
- 5: 一星期二至三次
- 6: 每日一次
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒絕回答

以下會問閣下對圖書館服務的評分

以下是九個關於澳門公共圖書館服務質素的評價項目，請您就接受服務時的感受，告訴我們每一個項目您的評價。

Q2_1 您滿意現時圖書館的服務時間嗎？

- 1: 極不滿意
- 2: 不滿意
- 3: 可以接受 / 一般
- 4: 滿意
- 5: 極滿意
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒答/不適用

Q2_2 您認為理想的圖書館開放時間應該是甚麼呢？[請逐一讀出]

[只問 Q2_1 回答 不滿意 及 極不滿意 之受訪者]

- 1: 09:00-21:00
- 2: 10:00-20:00
- 3: 24 小時運作
- 4: 其他
- 5: 09:00-22:00
- 6: 09:00-23:00
- 7: 10:00-22:00
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒答/不適用

Q2_3 您滿意圖書館現時的分佈地點嗎？

- 1: 極不滿意
- 2: 不滿意
- 3: 可以接受 / 一般
- 4: 滿意
- 5: 極滿意
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒答/不適用

Q2_4 您認為與圖書館館方聯繫方便嗎？

- 1: 極不方便
- 2: 不方便
- 3: 可以接受 / 一般
- 4: 方便
- 5: 極方便
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒答/不適用

Q2_5 現在會問有關圖書館員工服務情況：服務態度

- 1: 極不滿意
- 2: 不滿意
- 3: 可以接受 / 一般
- 4: 滿意
- 5: 極滿意
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒答/不適用

Q2_6 現在會問有關圖書館員工服務情況：專業程度

- 1: 極不滿意
- 2: 不滿意
- 3: 可以接受 / 一般
- 4: 滿意
- 5: 極滿意
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒答/不適用

Q2_7 現在會問有關圖書館員工服務情況：服務效率

- 1: 極不滿意
- 2: 不滿意
- 3: 可以接受 / 一般
- 4: 滿意
- 5: 極滿意
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒答/不適用

Q2_8 現在會問有關圖書館員工服務情況：服務主動性

- 1: 極不滿意
- 2: 不滿意
- 3: 可以接受 / 一般
- 4: 滿意
- 5: 極滿意
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒答/不適用

Q2_9 現在會問有關圖書館設備的情況：舒適程度

- 1: 極不滿意
- 2: 不滿意
- 3: 可以接受 / 一般
- 4: 滿意
- 5: 極滿意
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒答/不適用

Q2_10 現在會問有關圖書館設備的情況：設施配置

- 1: 極不滿意
- 2: 不滿意
- 3: 可以接受 / 一般
- 4: 滿意
- 5: 極滿意
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒答/不適用

Q2_11 現在會問有關圖書館服務的內部流程：等候時間

- 1: 極不滿意
- 2: 不滿意
- 3: 可以接受 / 一般
- 4: 滿意
- 5: 極滿意
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒答/不適用

Q2_12 現在會問有關圖書館服務的內部流程：簡捷程度 [比如：在申請服務的時候會否很繁複]

- 1: 極不滿意
- 2: 不滿意
- 3: 可以接受 / 一般
- 4: 滿意
- 5: 極滿意
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒答/不適用

Q2_13 現在會問有關圖書館服務的內部流程：公平性 [比如：在排隊等候時，會否有人「插隊」而工作人員視而不見]

- 1: 極不滿意
- 2: 不滿意
- 3: 可以接受 / 一般
- 4: 滿意
- 5: 極滿意
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒答/不適用

Q2_14 您是否認同圖書館服務符合您個人的使用目的？

- 1: 極不認同
- 2: 不認同
- 3: 可以接受 / 一般
- 4: 認同
- 5: 十分認同
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒答/不適用

Q2_15 您是否認同圖書館的資訊公開政策成效？[即有關圖書館的資訊很容易取得、並不會隱藏]

- 1: 極不認同
- 2: 不認同
- 3: 可以接受 / 一般
- 4: 認同
- 5: 十分認同
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒答/不適用

Q2_16 您是否認同圖書館的資訊正確？[即資訊內容不存在虛假、不實或具有不適合的內容]

- 1: 極不認同
- 2: 不認同
- 3: 可以接受 / 一般
- 4: 認同
- 5: 十分認同
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒答/不適用

Q2_17 您對圖書館的館藏的數量滿意嗎？

[圖書館館藏是圖書館資料的總合，包括圖書、手稿、期刊、政府出版品、小冊子、目錄、報告、錄音帶、微縮資料、電腦磁帶等]

- 1: 極不滿意
- 2: 不滿意
- 3: 可以接受 / 一般
- 4: 滿意
- 5: 極滿意
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒答/不適用

Q2_18 您對圖書館的館藏的種類滿意嗎？

[圖書館館藏是圖書館資料的總合，包括圖書、手稿、期刊、政府出版品、小冊子、目錄、報告、錄音帶、微縮資料、電腦磁帶等]

- 1: 極不滿意
- 2: 不滿意
- 3: 可以接受 / 一般
- 4: 滿意
- 5: 極滿意
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒答/不適用

Q2_19 您過去一年有參與過圖書館的活動嗎？

- 1: 有
- 2: 沒有
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒答/不適用

Q2_20 是哪一類型的活動呢？[只問 Q2_19 回答有]

- 1: 講座
- 2: 工作坊（親子活動、兒童活動等）
- 3: 放映會
- 4: 課程
- 5: 其他_____
- 6: 好書交換
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒答/不適用

Q2_21 整體來說，您對圖書館舉辦的活動感到滿意嗎？[只問 Q2_19 回答 有]

- 1: 極不滿意
- 2: 不滿意
- 3: 可以接受 / 一般
- 4: 滿意
- 5: 極滿意
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒答/不適用

[電子服務]

Q3_1 過去一年，您有沒有使用圖書館的網站？[若答 沒有、拒絕回答 跳至 Q3_6]

- 1: 有
- 2: 沒有
- 99: 拒絕回答

Q3_2 您曾否使用澳門中央圖書館的自動搜索 / 查詢資料系統？

- 1: 有
- 2: 沒有
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒絕回答

Q3_3 您對澳門中央圖書館的自動搜索 / 查詢資料系統滿意度為？

- 1: 極不滿意
- 2: 不滿意
- 3: 可以接受 / 一般
- 4: 滿意
- 5: 極滿意
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒答/不適用

Q3_4 您為何不使用澳門中央圖書館的自動搜索 / 查詢資料系統? [多選] [只問 Q3_2 回答沒有者]

- 1: 系統介面過於複雜，無法取得所需資料
- 2: 不會用
- 3: 無此需要
- 4: 無人協助使用該系統
- 5: 不知道有此系統
- 6: 其他_____
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒答/不適用

Q3_5 您對於圖書館網站提供的服務滿意嗎？

- 1: 極不滿意
- 2: 不滿意
- 3: 可以接受 / 一般
- 4: 滿意
- 5: 極滿意
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒答/不適用

Q3_6 整體來說，您認為圖書館的電子服務範圍足夠嗎？[比如數據庫、網絡圖書館服務等。]

- 1: 極不足夠
- 2: 不足夠
- 3: 可以接受 / 一般
- 4: 足夠
- 5: 十分足夠
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒答/不適用

人口特徵

為左方便分析唔同背景人士嘅睇法，想問您一啲簡單嘅個人資料，您嘅資料只會用作呢次調查分析之用，而且會絕對保密，請放心。

D1 受訪者性別.【調查員自行判斷】

- 1: 男
- 2: 女

D2 請問您今年多少歲？_____ [輸入實際數字] [999=拒答]

D3 年齡範圍[只問不肯透露準確年齡被訪者] [訪問員可讀出範圍]

- 1: 18歲或以下
- 2: 19-24歲
- 3: 25-29歲
- 4: 30-34歲
- 5: 35-39歲
- 6: 40-44歲
- 7: 45-49歲
- 8: 50-54歲
- 9: 55-59歲
- 10: 60-64歲
- 11: 65-69歲
- 12: 70-74歲
- 13: 75-79歲
- 14: 80-84歲
- 15: 85歲或以上
- 99: 拒絕回答

D4 請問您的婚姻狀況是[不要追問答案 4、5]

- 1: 未婚 / 獨身
- 2: 已婚
- 3: 同居
- 4: 離婚
- 5: 喪偶
- 99: 拒絕回答

D5 請問您嘅教育程度？

- 1: 小學或以下
- 2: 初中
- 3: 高中
- 4: 大專文憑/副學士
- 5: 大學本科
- 6: 碩士
- 7: 博士
- 99: 拒絕回答

D6 請問您居住的區份在哪兒？

- 1: 林茂塘區
- 2: 高士德及雅廉訪區
- 3: 新橋區
- 4: 沙梨頭及大三巴區
- 5: 荷蘭園區
- 6: 東望洋區 (松山區)
- 7: 下環區
- 8: 南西灣及主教山區
- 9: 新口岸區
- 10: 外港及南灣湖新填海區
- 11: 中區
- 12: 青洲區
- 13: 台山區
- 14: 黑沙環及祐漢區
- 15: 黑沙環新填海區
- 16: 望廈及水塘區
- 17: 筷子基區
- 18: 海洋及小潭山區
- 19: 氹仔中心區
- 20: 大學及北安灣區
- 21: 北安及大潭山區
- 22: 氹仔舊城及馬場區
- 23: 路環市中心區
- 24: 石排灣區
- 25: 竹灣區
- 26: 黑沙海灘區
- 27: 九澳區
- 28: 拒絕回答

D7 請問您目前嘅主要身份係就業、待業、家庭主婦、學生、定係退休呢？

- 1: 就業/做緊野 [就業包括兼職及散工]
- 2: 待業/失業
- 3: 家庭主婦 [沒有就業者方可以選此項]
- 4: 學生 [即使有就業（兼職或全職），亦只可選此項]
- 5: 退休
- 6: 其他（請註明）:_____
- 99: 拒絕回答

D8 請問您嘅職業身份係乜野呢？[只問D6中回答『就業』的受訪者]

- 1: 立法機關成員、公共行政高級官員、社團領導人員、企業領導人員及經理
- 2: 專業人員
- 3: 技術員及輔助專業人員
- 4: 白領，文職人員（辦公室文員，打字員，一般技術員，處理文書等）
- 5: 藍領，勞動工人，一般服務員（製衣，三行，建築，地盤，清潔，接待，侍應，售貨員等）
- 6: 博彩從業員（專指荷官）
- 7: 商人/自僱人士（自己做老闆）/小販
- 8: 一般公務員（不包括官員，涵蓋警員、半官方自治機構）
- 9: 其他（請註明）
- 99: 拒絕回答

D9 請問您個人每月收入大概係多少？【若受訪者猶豫，訪問員可讀出選項】

- 1: 沒有收入
- 2: 4,000元或以下
- 3: 4,001元～8,000元
- 4: 8,001元～12,000元
- 5: 12,001元～16,000元
- 6: 16,001元～20,000元
- 7: 20,001元～24,000元
- 8: 24,001元～28,000元
- 9: 28,001元～32,000元
- 10: 32,001元～36,000元
- 11: 36,001元～40,000元
- 12: 40,001元或以上
- 99: 拒絕回答

D10 請問您家庭每月收入大概係多少？【若受訪者猶豫，訪問員可讀出選項】

- 1: 沒有收入
- 2: 6,000元或以下
- 3: 6,001元 ~ 12,000元
- 4: 12,001元 ~ 18,000元
- 5: 18,001元 ~ 24,000元
- 6: 24,001元 ~ 30,000元
- 7: 30,001元 ~ 36,000元
- 8: 36,001元 ~ 42,000元
- 9: 42,001元 ~ 48,000元
- 10: 48,001元 ~ 54,000元
- 11: 54,001元 ~ 60,000元
- 12: 60,001元 ~ 66,000元
- 13: 66,001元 ~ 72,000元
- 14: 72,001元或以上
- 99: 拒絕回答

D11 您認為自己屬於邊一個社會階層？

- 1: 下層
- 2: 中下層
- 3: 中層
- 4: 中上層
- 5: 上層
- 99: 不知道/拒絕回答

D12 最後，請問點樣稱呼先生/小姐您？

[因為其他調查員可能會再打電話俾您，核實我係唔係做過呢個訪問。]

- 1: 願意提供（輸入資料）:_____
- 2: 不願意提供

訪問完成啦，唔該晒！祝您身體健康，生活愉快！拜
拜！

附件七：澳門居民圖書館服務需求意見調查問卷

問卷二: 2015 年澳門居民圖書館服務需求意見調查

澳門大學傳播系調研項目組

澳門特別行政區政府文化局

合作進行

2015 年澳門居民圖書館服務需求意見調查

--問卷二：2015 年澳門公共圖書館問卷調查

電話調查問卷

第一部分 自我介紹

喂，您好，請問係唔係電話號碼 XXXX-XXXX 呢？

係

唔係->對唔住，打錯，拜拜!【終止訪問】

{If speaking English}This is a survey from the University of Macau. Can I speak to someone who speaks Chinese?

Yes

No ->Thank you for your time! Have a nice day, Goodbye! 【終止訪問】

您好，受澳門特區政府文化局委託澳門大學傳播系，現正進行一項有關澳門公共圖書館的問卷調查，這次問卷為時約 15 分鐘，請問可唔可以阻閣下少少時間呢？

可以

唔可以->訪問完成，多謝合作，拜拜。【終止訪問】

我姓__，係澳門大學嘅訪問員，請您放心，您嘅電話號碼係經由我地嘅電腦隨機抽樣抽中嘅，您所提供嘅資料會絕對保密，並只會用作綜合分析。

[如果您對今次嘅訪問有任何疑問，您可以打去熱線電話 2833-0323 或於辦公時間內致電 8822-8990 與澳門大學傳播系調研項目組查詢今次訪問嘅真確性。]

第二部分 選出被訪者

請問您屋企而家有冇 15 歲或以上，係澳門居民既家庭成員係度，因為我地要隨機抽樣，如果多過一位，請您叫即將生日果位黎聽電話。

[訪問員可舉例說明：『即係有冇 7 月或未來三個月內生日既人係度？』，如沒有，『咁嚟緊一年內最快生日既係邊位呢？』]

[不包括家庭傭工]

[如果戶中有合資格被訪者，訪問結束，多謝合作，收線]

1.接受訪問-接電話的人是受訪對象→開始訪問

2.接受訪問-其他家人是受訪對象 [訪問員邀請合資格家庭成員聽電話並重覆自我介紹]→開始訪問

[重覆開場白，如需要]

您好，我姓__，係澳門大學嘅訪問員，澳門大學而家正進行一項有澳門公共圖書館的問卷調查，大概會阻您 20 分鐘時間。您提供嘅資料係會絕對保密，並只會用作綜合分析，請放心。

如果您對今次嘅訪問有任何疑問，您可以打去熱線電話 2833-0323 或於辦公時間內致電 8822-8990 與澳門大學傳播系調研項目組查詢今次訪問嘅真確性。

請問可唔可以阻閣下少少時間呢？

第三部分 問卷部分

首先多謝您接受我地的訪問。

以下會問閣下使用圖書館的情況

Q1_1 請問您過去三個月有沒有去過公共圖書館？[不包括學校圖書館] [比如文化局、民署、各大社團的圖書館等] [如

答 沒有 跳至 Q2_1]

3: 有

4: 沒有

88: 不知道 / 無意見

99: 拒絕回答

Q1_2 請問您前往公共圖書館的頻率是如何？

1: 少於一個月一次

2: 一個月一次

3: 一個月二至三次

4: 一星期一次

5: 一星期二至三次

6: 每日一次

88: 不知道 / 無意見

99: 拒絕回答

以下會問閣下媒體使用狀況

Q2_1 您過往三個月有沒有看報紙呢？

1: 有

2: 沒有

88: 不知道 / 無意見

99: 拒絕回答

Q2_2 在您可看報紙的日子裡面，您大約花多少分鐘看報紙？[只問 Q2_1 回答 有]

1: 10 分鐘以內

2: 11 - 20 分鐘

3: 21 - 30 分鐘

4: 31 - 40 分鐘

5: 41 - 50 分鐘

6: 51 - 60 分鐘

7: 61 - 90 分鐘

8: 90 分鐘或以上

88: 不知道 / 無意見

99: 拒絕回答

Q2_3 您過往三個月有沒有看雜誌呢？

- 1: 有
- 2: 沒有
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒絕回答

Q2_4 在您有看雜誌的日子裡面，您大約花多少分鐘看雜誌？[只問 Q2_3 回答 有]

- 1: 10 分鐘以內
- 2: 11 - 20 分鐘
- 3: 21 - 30 分鐘
- 4: 31 - 40 分鐘
- 5: 41 - 50 分鐘
- 6: 51 - 60 分鐘
- 7: 61 - 90 分鐘
- 8: 90 分鐘或以上
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒絕回答

Q2_5 您過往三個月有沒有看電視呢？

- 1: 有
- 2: 沒有
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒絕回答

Q2_6 在您看電視的日子裡面，您大約花多少分鐘看電視？[只問 Q2_5 回答 有]

- 1: 30 分鐘以內
- 2: 31 - 60 分鐘
- 3: 61 - 90 分鐘
- 4: 91 - 120 分鐘
- 5: 121 - 180 分鐘
- 6: 181 - 240 分鐘
- 7: 241 - 300 分鐘
- 8: 300 分鐘或以上
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒絕回答

Q2_7 您過往三個月有沒有上網呢？

[上網包括透過使用手提電話、桌上電腦、平板電腦等，進行即時通訊軟、及社交網站或瀏覽資訊等]

- 1: 有
- 2: 沒有
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒絕回答

Q2_8 在您有上網的日子裡面，您每日大約花多少分鐘上網？[只問 Q2_7 回答 有]

- 1: 30 分鐘以內
- 2: 31 - 60 分鐘
- 3: 61 - 90 分鐘
- 4: 91 - 120 分鐘
- 5: 121 - 180 分鐘
- 6: 181 - 240 分鐘
- 7: 241 - 300 分鐘
- 8: 300 分鐘或以上
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒絕回答

Q2_9 您過往三個月有沒有使用社交網站呢？[只問 Q2_7 回答 有]

[比如 FACEBOOK、WECHAT 朋友圈、INSTGRAM 等]

- 1: 有
- 2: 沒有
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒絕回答

Q2_10 在您有使用社交網站的日子裡面，您每日大約花多少分鐘？[只問 Q2_9 回答 有]

- 1: 30 分鐘以內
- 2: 31 - 60 分鐘
- 3: 61 - 90 分鐘
- 4: 91 - 120 分鐘
- 5: 121 - 180 分鐘
- 6: 181 - 240 分鐘
- 7: 241 - 300 分鐘
- 8: 300 分鐘或以上
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒絕回答

Q2_11 您過往三個月有沒有使用網上即時通訊軟件呢？[只問 Q2_7 回答 有]

[比如 WHATSAPP、FACEBOOK 即時通訊、WECHAT 等]

- 1: 有
- 2: 沒有
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒絕回答

Q2_12 在您可有使用網上即時通訊軟件的日子裡面，您每日大約花多少分鐘？[只問 Q2_11 回答 有]

- 1: 20 分鐘以內
- 2: 21 - 40 分鐘
- 3: 41 -60 分鐘
- 4: 61 - 80 分鐘
- 5: 81 - 100 分鐘
- 6: 121 - 140 分鐘
- 7: 141 - 160 分鐘
- 8: 180 分鐘或以上
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒絕回答

Q2_13 有沒有使用過圖書館的網站？[只問 Q2_7 回答 有]

- 1: 有
- 2: 沒有
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒絕回答

Q2_14 您過往三個月有沒有行街、看電影、出外用膳這一類的閒暇娛樂活動呢？

- 3: 有
- 4: 沒有
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒絕回答

Q2_15 您大約花多少時間行街、看電影、出外用膳？[可提示：一個月有幾次？] [只問 Q2_14 回答 有]

- 1: 少於一個月一次
- 2: 一個月一次
- 3: 一個月二至三次
- 4: 一星期一次
- 5: 一星期二至三次
- 6: 每日一次
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒絕回答

以下會問閣下的閱讀習慣

Q3_1 您過往一年共閱讀了多少書籍呢？可以是看完全本或是看了一些都可。電子書、網上閱讀亦包括在內。不包括教科書、報紙、雜誌。

[若回答 過往一年沒有閱讀 跳至 Q3_10]

- 1: 有
- 2: 過往一年沒有閱讀
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒絕回答

Q3_2 您過往一年共閱讀了多少本書籍呢？_____ [電子書亦包括在內、不包括教科書、報紙、雜誌]

Q3_3 在你有閱讀的日子裏，您每天閱讀的時間是多少？

- 1: 30 分鐘以內
- 2: 31 - 60 分鐘
- 3: 61 - 90 分鐘
- 4: 90 分鐘或以上
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒答/不適用

Q3_4 您有沒有閱讀過電子書？

- 1: 有
- 2: 沒有
- 99: 拒答/不適用

Q3_5 會使用哪類型媒介閱讀電子書？[請逐一讀出] [只問 Q3_4 答 有]

- 1: 平板電腦
- 2: 電子閱讀器（比如 Kindle）
- 3: 電腦
- 4: 手提電話
- 5: 其它_____
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒答/不適用

Q3_6 昨天有沒有閱讀書籍呢？

- 1: 有
- 2: 沒有
- 99: 拒答/不適用

Q3_7 是印刷書還是電子書呢？[只問 Q3_6 答 有]

- 1: 印刷的書籍
- 2: 電子書
- 3: 其它_____
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒答/不適用

Q3_8 對上一次閱讀的書籍是從可而來的呢？

- 1: 買回來的
- 2: 親戚朋友送/借回來的
- 3: 圖書館借回來的
- 4: 網上免費下載
- 5: 其他地方來的（請註明）_____
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒答/不適用

Q3_9 您有沒有圖書館的讀者證？

- 1: 有
- 2: 沒有
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒答/不適用

Q3_10 整體來說，您認為公共圖書館對您重要嗎？

- 1: 極不重要
- 2: 不重要
- 3: 可以接受 / 一般
- 4: 重要
- 5: 極重要
- 88: 不知道 / 無意見
- 99: 拒答/不適用

人口特徵

為左方便分析唔同背景人士嘅睇法，想問您一啲簡單嘅個人資料，您嘅資料只會用作呢次調查分析之用，而且會絕對保密，請放心。

D1 受訪者性別.【調查員自行判斷】

3: 男

4: 女

D2 請問您今年多少歲？ _____ [輸入實際數字] [999=拒答]

D3 年齡範圍[只問不肯透露準確年齡被訪者] [訪問員可讀出範圍]

1: 15-19歲

2: 20-24歲

3: 25-29歲

4: 30-34歲

5: 35-39歲

6: 40-44歲

7: 45-49歲

8: 50-54歲

9: 55-59歲

10: 60-64歲

11: 65-69歲

12: 70-74歲

13: 75-79歲

14: 80-84歲

15: 85歲或以上

99: 拒絕回答

D4 請問您單身還是已婚？[同居屬未婚，離婚或喪偶屬單身]

6: 未婚 / 單身

7: 已婚

99: 拒絕回答

D5 請問您嘅教育程度？

8: 小學或以下

9: 初中

10: 高中

11: 大專文憑/副學士

12: 大學本科或以上

99: 拒絕回答

D6 請問您居住的區份在哪兒？

- 29: 聖安多尼堂區
- 30: 望德堂區
- 31: 風順堂區
- 32: 大堂區
- 33: 花地瑪堂區
- 34: 氹仔（嘉模堂區）
- 35: 路環（聖方濟各堂區）
- 99: 拒絕回答

D7 請問您目前嘅主要身份係就業、待業、家庭主婦、學生、定係退休呢？

- 7: 就業/做緊野 [就業包括兼職及散工]
- 8: 待業/失業
- 9: 家庭主婦 [沒有就業者方可以選此項]
- 10: 學生 [即使有就業（兼職或全職），亦只可選此項]
- 11: 退休
- 12: 其他（請註明）:_____
- 99: 拒絕回答

D8 請問您嘅職業身份係乜嘢呢？[只問D7中回答『就業』的受訪者]

- 10: 立法機關成員、公共行政高級官員、社團領導人員、企業領導人員及經理
- 11: 專業人員
- 12: 技術員及輔助專業人員
- 13: 白領，文職人員（辦公室文員，打字員，一般技術員，處理文書等）
- 14: 藍領，勞動工人，一般服務員（製衣，三行，建築，地盤，清潔，接待，侍應，售貨員等）
- 15: 博彩從業員（專指荷官）
- 16: 商人/自僱人士（自己做老闆）/小販
- 17: 一般公務員（不包括官員，涵蓋警員、半官方自治機構）
- 18: 其他（請註明）
- 99: 拒絕回答

D9 請問您個人每月收入大概係多少？【讀出選項】

- 1: 8,000元或以下
- 2: 8,001元～16,000元
- 3: 16,001元～24,000元
- 4: 24,001元～32,000元
- 5: 32,001元～40,000元
- 6: 40,001元或以上
- 99: 拒絕回答

D10 請問您家庭每月收入大概係多少？【讀出選項】

- 1: 12,000元或以下
- 2: 12,001元 ~ 24,000元
- 3: 24,001元 ~ 36,000元
- 4: 36,001元 ~ 48,000元
- 5: 48,000元 ~ 60,000元
- 6: 60,001元 ~ 72,000元
- 7: 72,001元或以上
- 8: 不知道/無意見
- 99: 拒絕回答

D11 您認為自己屬於邊一個社會階層？

- 6: 下層
- 7: 中下層
- 8: 中層
- 9: 中上層
- 10: 上層
- 99: 拒絕回答

D12 最後，請問點樣稱呼先生/小姐您？

[因為其他調查員可能會再打電話俾您，核實我係唔係做過呢個訪問。]

- 3: 願意提供（輸入資料）:_____
- 4: 不願意提供

訪問完成啦，唔該晒！祝您身體健康，生活愉快！拜
拜！