

澳門特別行政區政府文化局委託項目

2024 年澳門公共圖書館問卷調查報告

摘要



澳門理工大學

人文及社會科學學院

社會經濟與公共政策研究所

2024 年 9 月 20 日

目錄

1. 導論.....	1
1.1 調研背景與目的.....	1
1.2 調研框架.....	1
1.3 調研方法.....	1
2. 調查對象特徵分析.....	2
3. 公共圖書館服務滿意度與需求分析.....	2
4. 公共圖書館服務使用分析.....	3
5. 居民閱讀習慣及偏好分析.....	4
6. 公眾對“閱讀之城”的認知與期望.....	6
7. 公共圖書館未來發展期望分析.....	7
8. 結語.....	8

1. 導論

1.1 調研背景與目的

澳門特區政府正積極推進“閱讀之城”建設工作，通過優化公共圖書館軟硬體設施、開展多元化閱讀推廣活動，致力於培養市民終身閱讀習慣，營造書香社會氛圍。為科學評估相關工作成效，深入瞭解居澳人士的閱讀習慣與需求，特開展本次調研。

1.2 調研框架

本次調研採用科學的指標體系設計，以國際標準 ISO11620 圖書館服務品質指標為基礎，結合澳門本地實際情況，構建了包含五大維度的評估框架：

- (1) 公共圖書館服務滿意度與需求評估
- (2) 公共圖書館服務使用情況
- (3) 居民閱讀習慣與偏好分析
- (4) 對“閱讀之城”的認知與期望評估
- (5) 公共圖書館未來發展期望

1.3 調研方法

調研時間為 2024 年 7 月 10 日至 8 月 31 日，採用配額抽樣方法，共計發放 1,200 份問卷。其中：600 份針對公共圖書館用戶，按各館人流量比例分配；600 份面向一般居澳人士，依據 2021 年人口普查數據按區域人口比例分配。樣本覆蓋澳門全部七個堂區，調查對象包括本地居民、學生、親子群體、少數族群及外籍僱員等不同人群，以確保樣本具有充分的代表性。

2. 調查對象特徵分析

本次調研共回收有效問卷 1006 份，有效回收率達 83.8%。調查樣本具有較強的代表性和可靠性，涵蓋了澳門社會的主要人群特徵。

從居民構成來看，受訪者以本地居民為主，佔比 84.5%，其次為外籍僱員（9.9%）和留學生（5.6%）。

國籍分佈方面，中國籍佔 89.2%，這一結構基本符合澳門特區的人口特徵。

年齡結構以 19-35 歲的青年群體為主（38.6%），其次是 36-55 歲的中年群體（25.2%），體現了較為合理的年齡層次分佈。

調查對象性別比例接近均衡，男性略高於女性（51.6%比 48.4%）。

在社會屬性方面，受訪者整體教育程度較高，本科及以上學歷佔 47%。

職業分佈以學生（33.5%）和白領文職人員（20.4%）為主，退休人士佔 13.5%。

樣本覆蓋了澳門各主要區域，其中以高士德及雅廉訪區、新橋區、荷蘭園區、東望洋區（松山區）（15.6%）和青洲區、筷子基區及林茂堂區（13.2%）為主。

收入水準呈現較大差異，月收入 4,000 元或以下群體佔 22.3%，但值得注意的是有 29.0% 的受訪者選擇不透露收入情況。

這種樣本構成為深入分析澳門居民對“閱讀之城”的認知和需求提供了可靠的數據基礎，有助於政府制定更有針對性的閱讀推廣政策。

3. 公共圖書館服務滿意度與需求分析

在總體滿意度方面，79.13% 的受訪者表示滿意或非常滿意，評分均值為 3.99 分。具體服務專案中，服務時間（78.64%）、服務態度（75.17%）和服務效率（75.61%）的滿意度較高。圖書館分佈滿意度達 73.57%，顯示現有佈局基本滿足需求。71.07% 的受訪者願意向親友推薦使用圖書館，反映出較高認可度。

不同服務專案滿意度存在顯著差異。自助借還服務最受歡迎（56.18%），跨借跨還服務次之（19.1%）。然而，自動檢索服務（22.16%）和在架圖書預約服務（20.08%）的不滿意度較高，需要重點改進。

館藏資源和活動方面存在明顯改進空間。34.2%的受訪者對館藏數量持中立態度，10.08%表示不滿意。圖書館活動滿意度較低，41.18%持中立態度，20.93%表示不瞭解，反映活動宣傳和吸引力不足。

借閱政策獲得普遍認可，但仍需優化。87.38%認為一次借閱5本的限制合理，72.17%認為15天借期適當。但25.25%希望延長借期，特別是留學生群體（46.43%）。

群體差異明顯，留學生對各項服務滿意度普遍較高，外籍僱員在服務時間和態度方面評價積極，而本地居民對活動滿意度相對較低。少數族群在某些服務評價上與中國籍受訪者存在差異，如對館藏數量和活動的滿意度相對較高。

基於上述發現，建議圖書館：優化自動檢索和預約服務；加強活動宣傳和設計；考慮實施更靈活的借閱政策；豐富館藏資源；加強電子化服務推廣；針對不同群體需求提供差異化服務。通過這些措施，進一步提升服務品質，推動“閱讀之城”建設深入發展。

4. 公共圖書館服務使用分析

在服務認知方面，50.1%的受訪者表示對圖書館服務瞭解程度為“一般”，28.33%表示“瞭解”或“非常瞭解”，21.57%表示“不大瞭解”或“不瞭解”。群體差異顯著，本地居民認知水準較高，而外籍僱員認知度較低。這反映出公共圖書館服務宣傳存在改進空間。

公共圖書館整體服務使用率達73.16%，但服務深度利用不足。傳統借還書服務仍佔主導，電子化服務使用率僅為43.67%。澳門中央圖書館（42.74%）和氹

仔圖書館(23.08%)為最常使用的分館，顯示中心區域和人口密集區圖書館使用率較高。

讀者期望優化公共圖書館紙質書服務，重點在於增加書籍種類(51.16%)和加快更新速度(36.33%)。網點覆蓋(23.54%)和服務便捷性(21.36%)亦受關注。讀者對優化公共圖書館電子書借閱服務有多項期望，增加種類(41.88%)、優化介面(32.33%)和加快更新(30.15%)為主要需求。

在使用群體特徵上，本地居民的使用率最高(78.47%)，留學生次之(71.43%)，外籍僱員最低(29%)。雖然68.04%的受訪者表示有使用電子資源的習慣，但83.17%仍偏好紙質書籍借閱，反映傳統閱讀方式仍佔主導地位。

圖書館活動信息獲取渠道多樣，以實體海報(36.84%)和網站(32.33%)為主，APP等網絡渠道增長(13.91%)，親友告知及傳統媒體為補充。文化活動參與度偏低，僅21.31%的受訪者在過去一年參與過圖書館組織的活動。主要原因包括個人因素(55.53%)、活動資訊缺乏(34.38%)和活動設計吸引力不足(12.96%)。然而，64.85%的受訪者表示願意推薦圖書館活動給親友，顯示活動品質獲得認可。

基於上述發現，建議圖書館：加強服務宣傳和推廣；優化電子化服務內容和體驗；改進活動設計和組織；針對不同群體需求提供差異化服務；完善分館佈局和資源配置。通過這些措施，進一步提升公共圖書館服務品質和影響力，推動澳門“閱讀之城”建設深入發展。

5. 居民閱讀習慣及偏好分析

在閱讀參與度方面，77.14%的受訪者過去一年有閱讀書籍的經歷，但群體差異顯著。留學生群體的閱讀比例最高(91.07%)，本地居民次之(78.47%)，外籍僱員較低(58%)。年閱讀量方面，34.58%的受訪者每年閱讀1-5本書，28.52%閱

讀 5-10 本，僅 5.55%的受訪者年閱讀量超過 50 本，反映出整體閱讀量處於中等水準。

閱讀方式呈現傳統與現代並存的特點。74.36%的受訪者傾向於紙質閱讀，但電子閱讀也獲得較高接受度，54.9%的受訪者使用電子書。在數字閱讀載體選擇上，手機成為主要工具（70.95%），尤其在外籍僱員群體中比例更高（86.96%）。平板電腦（12.66%）和電腦（11%）的使用率相對較低。

日均閱讀時間分佈顯示，25.29%的受訪者每天閱讀 21-30 分鐘，47.09%的閱讀時間在 30 分鐘以內，僅 18.2%超過 1 小時。閱讀目的多元化，以休閒放鬆（62.84%）和獲取資訊（58.06%）為主，工作需要（21.29%）和親子互動（12.39%）次之。

在閱讀內容選擇上，語言文學類（41.11%）和應用科學類（31.44%）最受歡迎，社會科學類和科學類分別佔 27.71%和 27.06%。不同群體間存在明顯差異，如少數族群在宗教類（15.56%）和藝術類（12.73%）的閱讀比例相對較高。

公眾對圖書館功能的認知趨向多元，但仍以傳統功能為重。46.82%的受訪者認為“足夠的館藏供市民借閱”最為重要，23.66%重視“寬敞的圖書館閱讀環境”。這反映出公眾期待圖書館在保持傳統功能的同時，提供更優質的閱讀空間和多樣化服務。

基於上述發現，建議進一步優化閱讀推廣策略：針對不同群體制定差異化措施；加強數字閱讀資源建設；設計多元化閱讀活動以提升閱讀深度；完善圖書館功能，促進澳門“閱讀之城”建設。特別要關注外籍僱員等閱讀參與度相對較低的群體，通過針對性措施提高其參與度，實現全民閱讀的目標。

6. 公眾對“閱讀之城”的認知與期望

公眾普遍認可公共圖書館在推動“閱讀之城”建設中的重要作用，61.83%的受訪者給予7分以上的評分，81.91%給出6分及以上，表明公眾對圖書館在推動閱讀文化中的核心地位給予高度肯定。這為未來政策制定和資源分配提供了重要依據。

在認知層面，29.82%的受訪者認為全民閱讀是建設學習型社會的重要舉措，但27.04%表示“不清楚”。同時，69.78%的受訪者未聽說過澳門“閱讀之城”目標，反映政府在推廣相關理念和政策方面的宣傳效果有限，需要加強公眾教育和資訊傳播。

在活動參與方面，僅13.82%的受訪者參加過相關活動，反映整體參與度偏低。其中，“以書易書”活動最受歡迎(43.88%)，其次是“自助取書櫃”(26.62%)和“親子活動”(25.18%)。參與度呈現顯著的群體差異，方差分析顯示國籍、年齡層、教育程度等因素對受訪者的認知和參與度有顯著影響。例如，留學生群體的參與率較高(17.86%)，而本地居民反而最低(13.18%)，這種差異提示需要針對不同群體制定差異化的推廣策略。

對未來發展的期望主要集中在加強各方合作(46.22%)、舉辦國際化書展(39.94%)及提升軟硬體設施(35.56%)等方面。不同文化背景群體在期望上存在差異：中國籍受訪者更關注多元化和協作性閱讀環境，而少數族群則更重視閱讀工作坊和軟硬體設施。數位化閱讀和跨界合作成為未來發展趨勢，公眾對開展數位化閱讀和加強圖書館、書店、社區、企業、學校的合作表現出較高期望。

基於上述發現，建議政府著重提高宣傳效果，優化活動設計，促進跨界合作，並注重數位化轉型。同時，在推進“閱讀之城”建設時採取更加包容和多元化的

策略，以滿足不同群體的需求，推動澳門成為真正的、具有國際影響力的“閱讀之城”。

7. 公共圖書館未來發展期望分析

調研顯示，澳門居民對公共圖書館未來發展持“多元化、現代化、數字化”的期望。

在活動推廣方面，公眾期待更加多元的閱讀推廣活動。40.66%支持開展“閱讀分享”活動，35.49%支持“親子閱讀”，32.01%支持“讀書俱樂部”。留學生群體特別關注閱讀講座，而外籍僱員對親子活動表現出較高興趣。活動形式的多樣化需求反映了不同群體的閱讀習慣和文化需求差異。

對圖書館類型的期望呈現多樣化趨勢。53.09%支持增設“綜合型圖書館”，48%期待“主題式圖書館”。25.35%希望增加“兒童圖書館”，19.56%支持設立“老年人圖書館”其中，外籍僱員對兒童和老年人圖書館的需求顯著高於其他群體，反映出特定人群的專門需求。

在環境氛圍方面，57.46%支持增強文化休閒氛圍。具體措施上，65.8%支持設立咖啡館，49.59%期待優化軟硬件設施，37.19%支持設立文創店。這反映出公眾期待圖書館成為綜合性文化空間。

數字化建設獲得廣泛支持，61.23%認為需要加強此方面建設，其中留學生群體支持率最高(75%)。同時，61.13%支持擴充館藏種類，特別是高新科技類(51.38%)和兒童文學類(41.79%)書籍。

品牌活動效果獲得認可，74.36%認為“全城共讀日”等活動對推動“閱讀之城”建設有幫助。服務時間方面，37.38%希望延長開放時間，17.37%支持增加流動圖書館服務。

基於上述發現，建議圖書館：開展差異化閱讀推廣活動；發展多類型專業圖書館；優化文化休閒環境；加強數字化建設；擴充特色館藏資源；靈活調整服務時間和方式。通過這些措施，進一步提升服務品質，推動澳門“閱讀之城”建設深入發展。

8. 結語

本次調查對公共圖書館服務滿意度及需求、澳門公共圖書館服務的使用情況、居澳人士閱讀習慣愛好、對澳門構建“閱讀之城”的認知參與度、以及對澳門公共圖書館未來發展期望等內容進行較為全面的瞭解，主要發現體現在以下五個方面：

（1）公共圖書館服務滿意度及需求

澳門居民對公共圖書館服務的滿意度及需求整體滿意度較高，但仍有改進空間。調查顯示，79.13%的受訪者對圖書館服務感到滿意，且自助借還服務最受歡迎。然而，館藏資源、活動參與度和電子化服務的滿意度較低，不同群體在滿意度和需求上也存在差異。因此，未來應優化自動檢索與預約服務，提升活動宣傳與設計，靈活調整借閱政策，並加強館藏和電子資源的推廣，滿足不同群體的多元需求。

（2）澳門公共圖書館服務的使用情況

調查分析發現，澳門公共圖書館服務在居民生活中具有重要作用，但存在認知度參差不齊、服務使用深度不足及活動參與度低等問題。同時，電子化服務接受度逐步提升，但仍需加強推廣。調查顯示，不同群體對圖書館的使用習慣和需求存在顯著差異，圖書館在宣傳、活動設計和差異化服務提供方面有進一步提升的空間。未來應通過提高服務認知度、優化電子化服務和改進活動設計。

（3）居澳人士閱讀習慣愛好

調查顯示，大多數澳門居民有閱讀習慣，年閱讀量與閱讀時間皆處於中等水準。在閱讀載體方面，當前澳門的紙質閱讀仍佔主導地位，但電子閱讀，尤其是通過移動設備進行的數字閱讀正快速發展。

在閱讀興趣方面，居民的閱讀興趣廣泛，主要目的為休閒放鬆和獲取資訊，反映出閱讀在生活中的多重角色。值得關注的是，不同群體間的閱讀興趣存在顯著差異，如留學生閱讀比例最高，而外僱群體最低。

調查發現，公眾對公共圖書館的期望不僅限於傳統的藏書借閱，還包括提供良好的閱讀空間和多樣化服務。這些發現為未來政策制定提供了重要參考，指明了澳門在建設閱讀文化方面的發展方向。

為此，澳門未來的“閱讀之城”建設應著重提高閱讀量，優化數字閱讀資源，滿足不同群體的多樣化需求，並進一步發揮公共圖書館的作用。同時，需要制定差異化策略以提高各群體的閱讀參與度，平衡傳統和現代閱讀方式，以及拓展閱讀的深度和廣度。

（4）關於對澳門構建“閱讀之城”的認知度、參與度

研究結果顯示了加強宣傳效果、優化活動設計、促進多方合作和推動數字化轉型的迫切性，以滿足不同群體的多元需求。這些發現不僅為澳門政府制定相關政策和分配資源提供了重要參考，也為推動澳門成為具有國際影響力的“閱讀之城”指明了方向，同時突顯了在建設過程中需要平衡本地特色和國際視野，以及傳統閱讀方式和現代科技應用的挑戰。

對澳門構建“閱讀之城”的認知度、參與度總體上呈現出認知度不足、參與度偏低但未來期望值較高的特點。公眾對“全民閱讀”和“閱讀之城”等核心概

念的理解有限，相關活動的參與率偏低，反映出政府宣傳和公眾教育方面存在改進空間。然而，受訪者普遍認可公共圖書館在推動閱讀文化中的重要作用，為未來政策制定提供了積極基礎。研究發現，不同群體（如本地居民、外僱和留學生）在參與度和認知上存在顯著差異，突顯了制定差異化策略的必要性。

另一方面，儘管目前整體參與度不高，公眾對“閱讀之城”的未來發展持樂觀態度，期待加強跨界合作、舉辦國際化活動和提升包容性設施，反映了對構建多元化、國際化閱讀環境的渴望。數字化閱讀和跨領域合作被視為重要發展方向，表明未來建設應注重科技融合和資源整合。

（5）對澳門公共圖書館未來發展期望

對公共圖書館未來發展的期望需求，呈現多元化、現代化及數字化特徵。一方面，被訪問者普遍期望圖書館在閱讀推廣活動方面更加多樣化，並發展綜合型、主題式等多種類型的圖書館。另一方面，增強文化休閒氛圍、加強數字化建設、擴充館藏資源、延長開放時間和提供更多流動服務也是主要需求。其中值得關注的有兩個方面，一是不同群體的需求差異顯著，二是品牌活動如“全城共讀日”獲得高度認可。針對這些需求和期望，特區政府和公共圖書館應高度重視和積極回應，進行優化，竭力提供多元而高質量的圖書館服務和文化服務。