



2014 年公共圖書館意見調查

- 調查結果摘要 -

呈交

康樂及文化事務署

2015 年 9 月

目錄

背景.....	1
調查目的.....	1
調查涵蓋範圍.....	1
調查方法.....	2
採訪期及訪問結果.....	3
調查結果的精確度.....	3
解釋說明.....	3
調查結果摘要.....	5
甲. 圖書館使用者調查.....	5
甲(I). 公共圖書館使用者概況	5
甲(II). 公共圖書館使用者的閱讀習慣	8
甲(III). 到訪公共圖書館的習慣	14
甲(IV). 公共圖書館的主要服務和設施的使用情況及意見	16
甲(V). 對公共圖書館其他方面的意見	24
甲(VI). 對使用的公共圖書館服務及設施的滿意度	26
甲(VII). 對改善公共圖書館的建議	30
乙. 電話調查.....	37
乙(I). 公共圖書館服務及設施的使用率	37
乙(II). 公共圖書館使用者及非使用者概況	37
乙(III). 非公共圖書館使用者的閱讀習慣	40
乙(IV). 對公共圖書館能否實現其功能的意見	45
乙(V). 對社區圖書館的認知及使用情況	46
乙(VI). 不使用公共圖書館的原因	46
乙(VII). 對改善公共圖書館的建議	47
與上次調查結果的比較.....	49
總結.....	66
建議.....	68

背景

在2014年，康樂及文化事務署(下稱康文署) 轄下共有77間公共圖書館，當中包括67間固定圖書館及10間流動圖書館。為了加強及進一步推廣公共圖書館服務，康文署於2014年2月委託了米奧特資料搜集中心，對公共圖書館的使用者和非使用者進行一項統計調查，以收集及分析他們對公共圖書館服務和設施的意見及不使用公共圖書館服務的原因。

調查目的

2. 是次調查旨在 –

- (一) 了解公共圖書館使用者的特徵及閱讀習慣，他們對公共圖書館的意見及對未來服務和設施的需要；
- (二) 收集公眾人士對公共圖書館推行新服務及措施的意見；
- (三) 按區議會的分區劃分，收集使用者人口概況；
- (四) 收集非使用者的資料(例如：非使用者的特徵及閱讀習慣，及他們不使用公共圖書館服務的原因)；及
- (五) 根據使用者及非使用者的意見找出改善公共圖書館服務的地方。

調查涵蓋範圍

3. 是次調查涵蓋康文署轄下管理的所有公共圖書館，包括流動圖書館。調查對象包括使用者及非使用者，定義如下：

使用者

- (一) 使用者指8歲或以上能說粵語、普通話或英語，以及在統計期間或之前12個月內曾使用公共圖書館設施（包括經由公共圖書館網站獲取閱覽資料）的人士。

非使用者

- (二) 非使用者指8歲或以上能說粵語、普通話或英語，及在統計期間或之前12個月內不曾使用公共圖書館設施（包括經由公共圖書館網站獲取閱覽資料）的人士。

調查方法

4. 調查採用兩種模式的數據收集方法，包括在圖書館出口進行的使用者調查及透過電訪進行的使用者及非使用者調查。詳情如下：

甲. 圖書館使用者調查

5. 調查在全港67間固定圖書館及10間流動圖書館的出口處與8歲或以上的使用者進行面訪。
6. 在每間圖書館隨機抽選使用者（即在完成一個訪問後最接近的5分鐘時段內，抽選下一個使用者進行面訪）。
7. 調查亦進行了人數點算，收集有關使用者的性別及使用時間的特徵概況數據，作為分析數據時加權之參照，以提供具代表性的數據。

乙. 電話調查

8. 這次調查的抽樣單位為個別的電話號碼，而所採用的電話號碼是由米奧特資料搜集中心的電話號碼資料庫¹中抽選。
9. 所有電話號碼首先分配在一定數目的「複樣本」內，然後若干個「複樣本」以相同的機會概率被隨機抽選出(即系統性的抽樣)，直至達到目標樣本的數量。
10. 在每個選出的家庭中，以「最近生日」的方法（即從住戶中選出一位剛度過生日的家庭成員）隨機抽選出一位年滿8歲或以上的家庭成員（不包括外籍家庭傭工），並邀請接受訪問。

¹ 米奧特資料搜集中心管理的住宅電話資料庫收錄了超過190萬個住宅電話號碼，資料庫由1992年開始累積及每年作出更新。

採訪期及訪問結果

甲. 圖書館使用者調查

11. 圖書館使用者調查在2014年年9月19日至11月29日期間進行，共成功訪問了6 794名使用者。整體回應率為79.2%。

乙. 電話調查

12. 電話調查在2014年年9月19日至11月9日期間進行，共成功訪問了1 005名使用者及1 003名非使用者。整體回應率為52.6%。

調查結果的精確度

13. 本報告中所選取的變數估值精確度載列如下：－

變數	樣本估值	95%置信度
圖書館使用者調查 在過去 12 個月內滿意公共圖書館外借服務的使用者百分比(作為例子以作闡釋)	82.4% (見第 64 段)	±0.99%百分點
電話調查 在過去 12 個月內曾使用公共圖書館服務或設施的人士的百分比(作為例子以作闡釋)	53.7% (見第 76 段)	±2.19%百分點

14. 以上資料顯示，調查結果估值的精確度是可以接受的。然而，某些調查結果是基於一些分組內的少量樣本而得出，當中可能存在較大的抽樣誤差，因此有關結果須小心詮釋。

解釋說明

報告的基數

15. 除非另有說明，圖書館使用者調查的結果分析是以在現場統計期間的平均每天的總使用者人次作為基數(即樣本數=6 794及估算人次=88 300)(「所有使用者」)。

16. 另一方面，電話調查的結果分析是以8歲及以上的推算人口作為基數(即樣本數=2 008及估算人口=6 808 700)(「全港8歲及以上人口」)。

符號的使用

17. 在調查結果中的統計表和圖表，符號「-」代表該些問題未有收到回應，而符號「*」代表該問題只有少於0.05%的受訪者有作出回應。

數字的進位

18. 由於進位關係或題目容許複選答案，本報告書所載列的統計表內個別項目相加起來可能與總數不符或不等於100%。

統計檢驗

19. 在與2009年調查結果的比較中，主要問題的調查結果已作出統計檢驗，以確定與2009年的調查結果在統計上有否顯著差異。一些關於使用者及非使用者的揀選屬性亦已作出類似的檢驗。在已作出統計檢驗的相關統計表內，其底部會展示「基於95%置信度，相關數據顯著高於(↑)或低於(↓)2009年的調查」的註腳。這些檢驗是基於已加權處理的百分比及實際樣本數目作出。

調查結果摘要

甲. 圖書館使用者調查

甲(1). 公共圖書館使用者概況

20. 8歲及以上的公共圖書館使用者概況摘要如下。(表1)

- (一) 53.1%為男性及46.9%為女性。
- (二) 3.2%的年齡介乎8至12歲；19.9%介乎13至20歲；60.0%介乎21至59歲；及17.0%為60歲及以上。
- (三) 7.4%具小學或以下教育程度；50.2%具中學教育程度；及42.4%具專上或以上教育程度。
- (四) 41.4%為就業人士；26.4%學生；及32.2%為其他非就業人士，包括料理家務者、退休及待業人士。
- (五) 98.5%為華人，而其餘的1.5%為其他族裔人士。

21. 比較不同類型的圖書館使用者的概況 – (表1)

- (一) 中央圖書館 – 中央圖書館的使用者佔較大百分比為21至29歲組別人士(20.3%)；具專上或以上教育程度人士(60.7%)及就業人士(48.7%)。至於其他族裔的使用者，亦相對較多，尤其是白人(9.5%)。
- (二) 主要圖書館 – 主要圖書館的使用者佔較大百分比為15至20歲人士(25.3%)；具專上或以上教育程度人士(49.2%)及學生(35.9%)。
- (三) 分區圖書館 – 除了15歲以下組別的使用者，其他年齡組別的使用者分佈頗平均，由14.0%至16.9%不等。
- (四) 小型圖書館 – 小型圖書館的使用者比重較高的為60歲及以上人士(23.6%)；具小學或以下教育程度人士(12.2%)及退休人士(24.3%)。
- (五) 流動圖書館 – 流動圖書館的使用者較多為女性(64.6%)；8至12歲(8.0%)及40至59歲(22.4%)人士；具小學或以下教育程度人士(15.7%)及料理家務者(28.3%)。

- (六) 除中央圖書館，不同類型圖書館的使用與居住地區的關聯性(介乎75%至94%)普遍較其與上學/工作地區的關聯性(介乎41%至67%)為高。當中以流動圖書館的關聯性最高(與居住地區的關聯性為93.6%及與上學/工作地區的關聯性為67.4%)，其次為小型圖書館、分區圖書館及主要圖書館。

表 1 - 公共圖書館使用者的概況

	圖書館類型					
	整體	中央	主要	分區	小型	流動
	%	%	%	%	%	%
<u>性別</u>						
男	53.1	52.0	50.1	54.7	53.3	35.4
女	46.9	48.0	49.9	45.3	46.7	64.6
<u>年齡</u>						
8-12	3.2	0.9	3.4	2.9	4.2	8.0
13-14	4.3	3.4	3.6	4.2	5.4	2.0
15-20	15.6	15.1	25.3	14.8	10.0	8.4
21-29	13.6	20.3	15.6	14.0	9.1	6.6
30-39	15.5	13.5	16.6	15.4	15.3	17.9
40-49	16.4	18.4	13.0	16.9	17.0	22.4
50-59	14.4	12.0	11.9	15.2	15.4	17.5
60 或以上	17.0	16.3	10.6	16.5	23.6	17.2
平均數	38.8	38.5	34.3	39.1	42.0	41.3
中位數	35.0	35.0	35.0	35.0	45.0	45.0
<u>最高教育程度</u>						
小學或以下	7.4	3.8	3.8	6.9	12.2	15.7
中學	50.2	35.5	47.0	51.8	54.3	51.9
專上教育或以上	42.4	60.7	49.2	41.3	33.5	32.5
<u>經濟活動身份</u>						
就業	41.4	48.7	41.9	41.7	38.4	31.2
學生	26.4	26.2	35.9	25.2	21.6	20.4
其他非就業人士	32.2	25.1	22.2	33.1	40.0	48.4
- 料理家務者	10.8	6.5	6.5	11.6	13.0	28.3
- 退休人士	17.6	16.1	12.4	16.7	24.3	18.2
- 待業	3.9	2.5	3.3	4.8	2.7	1.9
<u>族裔</u>						
華人	98.5	87.3	99.8	99.5	99.1	99.5
白人	0.9	9.5	0.2	0.2	0.4	*
菲律賓人	0.2	0.7	*	0.2	0.4	0.1
印尼人	0.1	1.3	-	*	0.1	0.4
馬來西亞人	0.1	0.3	-	0.1	-	-
其他	0.1	0.9	-	*	0.1	0.1
總計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
每日平均訪客人次('000)	(88.3)	(6.7)	(16.1)	(45.2)	(19.4)	(0.9)
樣本數	(6 794)	(435)	(821)	(2 979)	(1 993)	(566)
基數：8 歲及以上公共圖書館使用者						
參考：C1、C2、C3、C4、C6、C7、C8						

表 1 - 公共圖書館使用者的概況(續)

		<u>圖書館類型</u>				
	<u>整體</u>	<u>中央</u>	<u>主要</u>	<u>分區</u>	<u>小型</u>	<u>流動</u>
	%	%	%	%	%	%
<u>居住地區</u>						
與到訪圖書館相同地區	75.4	18.3	74.6	80.1	84.1	93.6
與到訪圖書館不同地區	24.6	81.7	25.4	19.9	15.9	6.4
總計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
每日平均訪客人次('000)	(88.3)	(6.7)	(16.1)	(45.2)	(19.4)	(0.9)
樣本數	(6 794)	(435)	(821)	(2 979)	(1 993)	(566)
基數：8 歲及以上公共圖書館使用者						
<u>上學/工作地區</u>						
與到訪圖書館相同地區	41.9	29.7	41.6	41.3	48.0	67.4
與到訪圖書館不同地區	54.1	66.4	55.2	54.4	47.5	31.3
不固定	4.0	3.9	3.2	4.3	4.5	1.3
總計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
每日平均訪客人次('000)	(59.9)	(5.0)	(12.5)	(30.2)	(11.7)	(0.5)
樣本數	(4 438)	(319)	(603)	(1 968)	(1 235)	(313)
基數：8 歲及以上為學生或就業人士的公共圖書館使用者						
參考: C9、C10						

甲(III). 公共圖書館使用者的閱讀習慣

(i) 在過去12個月內曾閱讀書籍的數量

22. 8歲及以上公共圖書館的使用者當中，有3.4%在過去12個月內沒有閱讀任何書籍，其餘的96.6%在過去12個月內曾閱讀至少1本書(包括漫畫及電子書，但不包括教科書及報刊)。按閱讀書籍的數量分析，接近三分之二的公共圖書館使用者(65.0%)在過去12個月內曾閱讀超過20本書。(表2)

表 2 - 在過去 12 個月內曾閱讀書籍(包括漫畫及電子書)的數量

	整體 %
沒有	3.4
至少 1 本	96.6
1-5 本	7.7
6-10 本	10.2
11-20 本	13.7
超過 20 本	65.0
總計	100.0
基數：8 歲及以上公共圖書館使用者(每日平均訪客人次=88 300，樣本數=6 794)	
參考：B11	

(ii) 喜歡閱讀書籍的種類

23. 公共圖書館使用者在過去12個月內，最喜歡閱讀的書籍種類依次為「小說」(47.3%)、「史地及傳記」(43.4%)、「應用科學」(39.4%)及「語言及文學(不包括小說)」(32.3%)；而「自然科學」(14.3%)為最少受歡迎的書籍種類。(表3)

24. 按圖書館類型分析，結果顯示使用者最喜歡閱讀的書籍種類並沒有明顯的差異。「小說」、「史地及傳記」及「應用科學」仍為最受歡迎的三類書種，而「自然科學」位列較低。

表 3 - 按圖書館類型劃分喜歡閱讀書籍的種類

	<u>整體</u>	<u>圖書館類型</u>				
		<u>中央</u>	<u>主要</u>	<u>分區</u>	<u>小型</u>	<u>流動</u>
	%	%	%	%	%	%
小說	47.3	47.2	46.4	47.3	47.9	49.3
史地及傳記	43.4	49.8	42.1	42.7	44.0	38.7
應用科學	39.4	41.6	43.6	38.4	37.0	49.0
語言及文學(不包括小說)	32.3	32.0	34.4	32.7	29.7	33.3
社會科學	26.4	31.8	27.4	27.0	22.3	23.4
美術遊藝	24.5	32.5	27.5	23.8	20.5	26.3
宗教哲學	24.2	32.8	25.6	24.4	19.6	24.7
圖畫故事及漫畫	20.4	19.2	19.7	20.8	19.8	33.7
自然科學	14.3	16.2	14.7	14.6	12.7	14.4
其他	0.1	0.4	-	*	0.3	-
每日平均訪客人次('000)	(85.3)	(6.6)	(15.7)	(43.7)	(18.4)	(0.9)
樣本數	(6 543)	(426)	(803)	(2 881)	(1 876)	(557)
基數：在過去 12 個月內曾閱讀書籍的 8 歲及以上公共圖書館使用者						
註釋：可選擇多項答案						
參考：B12						

(iii) 通常閱讀書籍/報刊的途徑

25. 絕大部分的圖書館使用者(95.9%)選擇到圖書館作為借閱書籍/閱讀報刊的途徑。「網上閱覽/訂閱電子報章雜誌」(53.1%)及「自行購買」(44.5%)為其他兩個最多圖書館使用者選擇閱讀書籍/報刊的途徑。(表4)

表 4 - 通常閱讀書籍/報刊的途徑

	整體 %
到圖書館借閱	95.9
網上閱覽/訂閱電子報章雜誌	53.1
自行購買	44.5
向家人/朋友/同學/同事借閱	11.1
到網上書店購買電子書	4.5
其他	1.8
基數：在過去 12 個月內曾閱讀書籍的 8 歲及以上公共圖書館使用者 (每日平均訪客人次=85 300，樣本數=6 543)	
註釋：可選擇多項答案	
參考: B14	

(iv) 閱讀印刷版本或電子版本

26. 在訪問中，80.6%的圖書館使用者表示他們通常用較多時間閱讀印刷版本(包括書籍/報刊/資料)，而12.5%通常用較多時間閱讀電子版本。6.8%通常用相約的時間閱讀印刷版本及電子版本。[參考: B15]

(v) 通常取得電子閱讀資料的途徑

27. 「雅虎/谷歌/其他搜尋器」(63.6%)為主要取得電子閱讀資料的途徑，其次為「應用程式」(45.3%)、「家人/朋友/同學/老師/同事推介」(32.0%)、「社交媒體」(31.9%)及「討論區」(15.7%)。(表5)

表 5 - 通常取得電子閱讀資料的途徑

	整體 %
雅虎/谷歌/其他搜尋器	63.6
應用程式	45.3
家人/朋友/同學/老師/同事推介	32.0
社交媒體	31.9
討論區	15.7
報章雜誌介紹	8.2
網上書店	7.9
公共圖書館網頁/目錄/單張	4.6
其他網站	0.1
基數：在過去 12 個月內用相同時間閱讀印刷及電子版本或用較多時間閱讀電子刊物的 8 歲及以上公共圖書館使用者(每日平均訪客人次=16 500，樣本數=1 139)	
註釋：可選擇多項答案	
參考: B17	

(vi) 閱讀電子資料使用的設備及經常閱覽電子資料的種類

28. 會花同樣或較多時間閱讀電子書/報刊/資料的公共圖書館使用者，被問及通常使用哪些電子設備閱讀電子資料時，大多表示以智能電話(68.6%)及電腦(包括手提電腦)(63.3%)作為閱讀電子資料的電子設備，其次為平板電腦(37.2%)。(表6)

29. 電子報章(82.7%)為主要閱讀的電子資料，其次為電子書(50.0%)、網誌(30.6%)、電子雜誌(29.3%)及漫畫(23.0%)。(表6)

表 6 - 閱讀電子資料使用的設備及經常閱覽電子資料的種類

	整體 %	智能電話 %	電腦(包括手 提電腦) %	平板電腦 %	電子書閱讀 器 %
(一) 閱讀電子資料使用的設備	不適用	68.6	63.3	37.2	4.1
(二) 經常閱覽電子資料的種類					
電子報章	82.7	82.6	83.0	81.6	45.8
電子書	50.0	42.3	46.9	55.8	80.8
網誌	30.6	28.8	30.9	35.1	35.6
電子雜誌	29.3	26.0	30.4	42.0	33.3
漫畫	23.0	18.8	22.3	25.4	18.0
其他	3.3	3.1	2.3	3.1	-
每日平均訪客人次('000)	(16.5)	(11.3)	(10.5)	(6.2)	(0.7)
樣本數	(1 139)	(802)	(731)	(445)	(46)

基數：在過去 12 個月內通常用一樣或較多時間閱讀電子書/報刊/資料的 8 歲及以上公共圖書館使用者
 註釋：可選擇多項答案
 參考: B16(i)及 B16 a-d(ii)

(vii) 通常尋找資料的方法

30. 公共圖書館使用者通常利用「互聯網」(61.4%)及「書籍」(61.1%)作為尋找資料的途徑。29.4%是從「請教／詢問別人」尋找資料，而5.8%從「報刊」尋找資料。(表7)

表 7 - 通常尋找資料的方法

	整體 %
互聯網	61.4
書籍	61.1
請教／詢問別人	29.4
報刊	5.8
電視／收音機	*

基數：在過去 12 個月內曾閱讀書籍的 8 歲及以上公共圖書館使用者
 (每日平均訪客人次=85 300，樣本數=6 543)
 註釋：可選擇多項答案
 參考: B13

(viii) 認為獲取圖書館宣傳資訊的合適途徑

31. 13歲及以上公共圖書館使用者被問及希望從何種途徑獲取圖書館的宣傳資訊，「互聯網」(62.2%)被揀選為最合適的途徑，其次為「電視」(40.7%)及「報章」(37.1%)。「海報」(21.1%)、「雜誌」(15.9%)及「電台廣播」(14.4%)為其他認為合適的途徑。
(表8)

表 8 - 認為獲取圖書館宣傳資訊的合適途徑

	整體 %
互聯網	62.2
電視	40.7
報章	37.1
海報	21.1
雜誌	15.9
電台廣播	14.4
其他	0.5
總計	100.0
基數：13 歲及以上公共圖書館使用者(每日平均訪客人次=85 500，樣本數=6 515)	
註釋：可選擇多項答案	
參考: B9	

(ix) 通常每次/每星期用於電子閱讀的時間

32. 75.3%的圖書館使用者在過去12個月內曾進行電子閱讀。當中37.1%通常每次用少於半小時進行電子閱讀，31.8%用半小時至少於1小時，22.7%用1小時至少於2小時及8.4%用2小時及以上。整體而言，每次進行電子閱讀的時間的平均數及中位數分別為0.9小時及0.8小時。(表9)

表 9 - 通常每次用於電子閱讀的時間

	整體 %
少於半小時	37.1
半小時至少於 1 小時	31.8
1 小時至少於 2 小時	22.7
2 小時及以上	8.4
總計	100.0
平均數	0.9 小時
中位數	0.8 小時
基數：在過去 12 個月內曾進行電子閱讀的 8 歲及以上公共圖書館使用者 (每日平均訪客人次=64 200，樣本數=4 771)	
參考: B20(i)	

33. 就每星期而言，他們當中有一半(50.1%)每星期使用1小時至少於5小時進行電子閱讀；逾四分之一(26.4%)則使用5小時至少於10小時進行電子閱讀。每星期進行電子閱讀的時間的平均數及中位數分別為6.3小時及3.0小時。(表10)

表 10 - 每星期用於電子閱讀的時間

	整體 %
少於 1 小時	8.9
1 小時至少於 5 小時	50.1
5 小時至少於 10 小時	26.4
10 小時至少於 20 小時	9.3
20 小時及以上	5.3
總計	100.0
平均數	6.3 小時
中位數	3.0 小時
基數：在過去 12 個月內曾進行電子閱讀的 8 歲及以上公共圖書館使用者 (每日平均訪客人次=64 200，樣本數=4 771)	
參考: B20(ii)	

(x) 如果印刷版本同時提供電子版本，會否考慮閱讀電子版本

34. 在那些通常用於閱讀印刷版本書籍/報刊/資料的時間多於閱讀電子版本的時間的公共圖書館使用者中，38.4%表示對於感興趣的書籍/報刊/資料如具備電子版本，他們會考慮閱讀該項目的電子版本，而61.6%則表示不會考慮。[參考: B18]

(xi) 不考慮閱讀電子版本的原因

35. 不考慮閱讀電子版本的主要原因為「較喜歡閱讀印刷本」(65.3%)及「電子版本對眼睛有害」(39.2%)。(表11)

表 11 - 不考慮閱讀電子版本的原因

	整體 %
較喜歡閱讀印刷本	65.3
對眼睛有害	39.2
沒有興趣	8.5
搜尋困難/不懂怎樣搜尋	8.0
沒有電腦設備	3.1
要做備註/筆記	1.9
不懂如何使用電子設備	1.4
其他	3.0
基數：不考慮閱讀電子版本的 8 歲及以上公共圖書館使用者(每日平均訪客人次=42 400，樣本數=3 475)	
註釋：可選擇多項答案	
參考: B19	

甲(III). 到訪公共圖書館的習慣

到訪公共圖書館的次數

36. 受訪者被問及他們在過去12個月內曾到訪剛使用的圖書館的次數。

37. 近半的8歲及以上公共圖書館使用者經常到訪圖書館，29.1%平均到訪圖書館多於一星期一次(換言之，在過去12個月內到訪53次及以上)；18.8%平均到訪多於一個月三次至最多一星期一次(在過去12個月內到訪37至52次)；23.4%平均到訪多於一個月一次至最多一個月三次(在過去12個月內到訪13至36次)；以及27.9%平均到訪一個月一次或以下(在過去12個月內到訪12次或以下)。(表12)

38. 按圖書館類型分析顯示，在使用者最多到訪次數一項上(即在過去12個月內到訪53次及以上)，流動圖書館只有7%，明顯較其他類型圖書館的百分比(27%至30%)為低。此現象可能是因應流動圖書館並不是每天到訪同一服務站所致。(表12)

表 12 - 按圖書館類型劃分在過去 12 個月內到訪公共圖書館的次數

	整體 %	圖書館類型				
		中央 %	主要 %	分區 %	小型 %	流動 %
沒有	0.8	-	0.7	0.7	1.4	1.3
12 次或以下	27.9	30.2	27.3	27.7	27.7	34.5
- 1 - 5 次	14.6	17.8	14.3	13.8	15.5	18.2
- 6 - 12 次	13.3	12.5	13.0	13.9	12.2	16.3
13 - 36 次	23.4	25.3	23.7	23.7	21.0	39.3
37 - 52 次	18.8	15.4	21.0	17.6	21.1	17.8
53 次及以上	29.1	29.0	27.4	30.3	28.8	7.0
- 不是每日	23.5	26.2	21.9	24.9	21.8	0.4
- 每日	5.6	2.9	5.5	5.4	7.0	6.6
總計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
每日平均訪客人次('000)	(88.3)	(6.7)	(16.1)	(45.2)	(19.4)	(0.9)
樣本數	(6 794)	(435)	(821)	(2 979)	(1 993)	(566)
基數：8 歲及以上公共圖書館使用者						
參考：A1						

通常每次逗留在公共圖書館的時間

39. 那些在過去12個月內曾到訪公共圖書的8歲及以上公共圖書館使用者中，53.5%通常每次逗留在公共圖書館少於一小時，28.3%逗留一至少於兩小時及18.2%逗留兩小時或以上。整體而言，每次逗留在公共圖書館的時間的平均數及中位數分別為1.2小時及0.8小時。(表13)

40. 按圖書館類型分析顯示，中央圖書館(29.8%)及主要圖書館(24.3%)有相對較大百分比的使用者每次在公共圖書館逗留兩小時及以上，而小型圖書館(10.5%)及流動圖書

館(0.1%)的百分比相對較少。(表13)

表 13 - 通常每次逗留在公共圖書館的時間(按圖書館類型劃分)

	整體 %	圖書館類型				
		中央 %	主要 %	分區 %	小型 %	流動 %
少於 1 小時	53.5	38.4	47.8	51.9	65.1	99.3
1 小時至少於 2 小時	28.3	31.8	27.9	30.2	24.4	0.6
2 小時或以上	18.2	29.8	24.3	17.9	10.5	0.1
總計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
平均數 (小時)	1.2	1.6	1.4	1.3	1.0	0.3
中位數 (小時)	0.8	1.3	1.3	0.8	0.8	0.3
每日平均訪客人次('000)	(87.6)	(6.7)	(15.9)	(44.8)	(19.2)	(0.9)
樣本數	(6 720)	(435)	(816)	(2 958)	(1 959)	(552)

基數：在過去 12 個月內曾到訪公共圖書館的 8 歲及以上公共圖書館使用者
參考: A2

41. 分析到訪次數及每次逗留在公共圖書館的時間的關聯性，顯示每次逗留在公共圖書館的時間隨到訪次數而增加。在過去12個月內到訪到訪公共圖書館12次或以下的人士中，每次逗留在公共圖書館兩小時或以上的百分比為10.0%，而到訪公共圖書館53次及以上的人士中，相對應的百分比則增加至29.6%。(表13a)

表 13a - 到訪次數與每次逗留時間的關係

	整體 %	在過去 12 個月內到訪公共圖書館的次數			
		12 次或以下 %	13 - 36 次 %	37 - 52 次 %	53 次及以上 %
通常每次逗留在公共圖書館的時間					
少於 1 小時	53.5	67.5	61.3	51.7	35.0
1 小時至少於 2 小時	28.3	22.5	24.6	30.7	35.4
2 小時或以上	18.2	10.0	14.1	17.6	29.6
總計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
每日平均訪客人次('000)	(87.6)	(24.6)	(20.7)	(16.6)	(25.7)
樣本數	(6 720)	(1 911)	(1 619)	(1 267)	(1 923)

基數：在過去 12 個月內曾到訪公共圖書館的 8 歲及以上公共圖書館使用者
參考: A1, A2

甲(IV). 公共圖書館的主要服務和設施的使用情況及意見

(i) 外借服務

外借服務的使用情況

42. 在過去12個月內曾到訪公共圖書的8歲及以上公共圖書館使用者中，84.4%在該段期間曾在公共圖書館外借圖書館資料。[參考: A3]

43. 按公共圖書館提供的各項外借設施/服務分析，超過60%曾使用「還書箱服務」(67.4%)及「自助借書終端機」(63.6%)，其次為「特快歸還服務」(47.6%)。約十分一使用者曾使用「港鐵轉車站還書箱服務」(11.7%)及「智能還書站」(11.6%)。(表14)

表 14- 曾否使用各項外借服務

	有 (%)	沒有 (%)	總計 (%)
還書箱服務	67.4	32.6	100.0
自助借書終端機	63.6	36.4	100.0
特快歸還服務	47.6	52.4	100.0
港鐵轉車站還書箱服務	11.7	88.3	100.0
智能還書站	11.6	88.4	100.0
基數：8 歲及以上公共圖書館使用者(不包括只使用電子服務/電子資源人士) (每日平均訪客人次=88 300，樣本數=6 793) 參考: B1(i)			

對外借服務及外借安排的意見

44. 為收集外借服務質素的意見，所有在過去12個月內曾使用公共圖書館外借服務的使用者，均被詢問他們是否同意以下句子：(表15)

表 15 - 對公共圖書館外借服務的意見

	同意 (%)	不同意 (%)	沒有意見 (%)	總計 (%)
我通常都借到需要的書或資料	79.5	20.3	0.2	100.0
可以外借的書或資料的種類足夠	73.3	26.1	0.6	100.0
可以外借的書或資料的數量充足	69.9	29.7	0.4	100.0
此圖書館的新書/新資料理想	64.2	30.3	5.6	100.0
基數：在過去 12 個月內曾使用公共圖書館外借服務的 8 歲及以上公共圖書館使用者(每日平均訪客人次=74 000，樣本數=5 675) 參考: A4				

45. 現時讀者最多可以外借8項圖書館資料或16項逾期雜誌，固定圖書館的每次外借期限為14天，而流動圖書館則為4星期。如無其他讀者預約，外借資料最多可以連續續

借5次，每次為期14天。8歲及以上公共圖書館使用者，他們均被問及是否同意以下句子，以反映他們對外借安排的意見：(表16)

表 16 - 對外借安排的意見

	同意 (%)	不同意 (%)	沒有意見 (%)	總計 (%)
續借的次數足夠	94.5	5.0	0.6	100.0
外借數量安排合適	92.4	7.1	0.5	100.0
外借期限安排合適	73.4	26.2	0.5	100.0
基數：8 歲及以上公共圖書館使用者(不包括只使用電子服務/電子資源人士) (每日平均訪客人次=88 300，樣本數=6 793) 參考: B2(i)				

認為可促使準時歸還外借圖書館資料的措施的意見

46. 在調查中，8歲及以上的公共圖書館使用者被問及哪一項措施最能令到讀者準時歸還圖書館資料時，大部分的意見是「在圖書到期前發電郵提示」(35.9%)，其次為「調高過期罰款額」(33.4%)及「延長借閱期」(26.1%)。(表17)

表 17 - 認為可促使準時歸還外借圖書館資料的措施的意見

	整體 %
在圖書到期前發電郵提示	35.9
調高過期罰款額	33.4
延長借閱期	26.1
減少每人同時可以借出的項目總數	4.1
其他	0.5
總計	100.0
基數：8 歲及以上公共圖書館使用者(不包括只使用電子服務/電子資源人士) (每日平均訪客人次=88 300，樣本數=6 793) 參考: B3	

(ii) 參考服務

參考服務的使用情況

47. 參考服務只在固定圖書館提供。在過去12個月內曾到訪公共圖書的8歲及以上公共圖書館(不包括流動圖書館)使用者中，有50.7%曾使用公共圖書館的參考服務。[參考: A6]

通常使用的參考資料區

48. 在過去12個月內曾使用公共圖書館參考服務的8歲及以上公共圖書館(不包括流動圖書館)使用者中，他們通常使用的參考資料區為「報章雜誌閱覽區」(78.3%)及「成人參考資料部」(35.9%)。(表18)

表 18 - 通常使用的參考資料區

	整體 %
報章雜誌閱覽區	78.3
成人參考資料部	35.9
視聽資料室／多媒體圖書館	13.0
兒童參考資料部	4.9
青少年參考資料部	4.2
電子資料庫	3.7
其他	0.6
基數：在過去 12 個月內曾使用公共圖書館參考服務的 8 歲及以上公共圖書館(不包括流動圖書館)使用者 (每日平均訪客人次=44 000，樣本數=3 091)	
註釋：可選擇多項答案	
參考：A7	

通常尋找參考資料的類別

49. 在過去12個月內曾使用公共圖書館參考服務的8歲及以上公共圖書館(不包括流動圖書館)使用者中，通常尋找參考資料的類別依次為：「報刊」(77.3%)、「應用科學」(16.6%)、「史地及傳記」(16.1%)及「社會科學」(14.4%)。(表19)

表 19 - 通常尋找參考資料的類別

	整體 %
報刊	77.3
應用科學	16.6
史地及傳記	16.1
社會科學	14.4
美術遊藝	14.1
小說	12.2
語言及文學(不包括小說)	11.7
宗教哲學	7.4
自然科學	7.0
其他	1.6
基數：在過去 12 個月內曾使用公共圖書館參考服務的 8 歲及以上公共圖書館(不包括流動圖書館)使用者 (每日平均訪客人次=44 000，樣本數=3 091)	
註釋：可選擇多項答案	
參考：A8	

通常尋找參考資料的方法

50. 在過去12個月內曾使用公共圖書館參考服務的8歲及以上公共圖書館(不包括流動圖書館)使用者中，89.5%通常用「直接到書架尋找」的方法尋找參考資料，其次為「檢索電子資源」(11.5%)及「翻查圖書館目錄」(10.2%)。(表20)

表 20 - 通常尋找參考資料的方法

	整體 %
直接到書架尋找	89.5
檢索電子資源	11.5
翻查圖書館目錄	10.2
找圖書館職員幫忙	6.8
基數：在過去 12 個月內曾使用公共圖書館參考服務的 8 歲及以上公共圖書館(不包括流動圖書館)使用者 (每日平均訪客人次=44 000，樣本數=3 091)	
註釋：可選擇多項答案	
參考: A9	

對參考服務質素的意見

51. 在過去12個月內曾使用參考服務(包括報刊服務)的公共圖書館受訪者，他們均被詢問是否同意以下句子，以反映他們對參考服務質素的意見：(表21)

表 21 - 對公共圖書館參考服務質素的意見

	同意 (%)	不同意 (%)	沒有意見 (%)	總計 (%)
參考圖書館環境良好	93.3	6.2	0.4	100.0
參考資料容易搜尋	91.2	8.2	0.6	100.0
參考圖書館設施完備	90.0	8.6	1.4	100.0
參考資料種類豐富	79.2	20.1	0.7	100.0
參考資料數量充足	73.1	25.7	1.2	100.0
[只適用於中央及主要圖書館] 圖書館職員有效率	96.2	2.5	1.3	100.0
基數： <u>只適用於中央及主要圖書館的句子</u> ：在過去 12 個月內曾使用公共圖書館參考服務的 8 歲及以上中央圖書館或主要圖書館的使用者(N=10 900，樣本數=589) <u>其他句子</u> ：在過去 12 個月內曾使用公共圖書館參考服務的 8 歲及以上公共圖書館(不包括流動圖書館)使用者參考服務公共圖書館 在過去 12 個月內(N=44 000，樣本數=3 091)				
參考: A10a-f				

(iii) 電子服務

經由互聯網使用的圖書館服務的認知

52. 在8歲及以上公共圖書館使用者中，超過四分之三知道可經由互聯網使用「查閱圖書館目錄」(81.6%)、「續借圖書館資料(包括查閱外借記錄)」(81.2%)，及「預約圖書館資料」(77.8%)。相對較少公共圖書館使用者知道經由互聯網可以使用「預約使用互聯網數碼站」(29.0%)及「向圖書館館長查詢」(27.8%)的服務。(表22)

表 22 - 是否知道可經由互聯網使用各項公共圖書館服務

	知道 (%)	不知道 (%)	總計 (%)
查閱圖書館目錄	81.6	18.4	100.0
續借圖書館資料（包括查閱外借記錄）	81.2	18.8	100.0
預約圖書館資料	77.8	22.2	100.0
登記使用電郵通知書	46.9	53.1	100.0
預約使用互聯網數碼站	29.0	71.0	100.0
向圖書館館長查詢	27.8	72.2	100.0
基數：8 歲及以上公共圖書館使用者(每日平均訪客人次=88 300，樣本數=6 794) 參考: B5(i)			

經由互聯網使用圖書館服務的情況

53. 在該批知道各項電子服務的8歲及以上公共圖書館使用者中，他們被問及曾否使用這些電子服務，當中約有70%曾經由互聯網「續借圖書館資料（包括查閱外借記錄）」(69.2%)及「查閱圖書館目錄」(68.4%)，其次為「預約圖書館資料」(55.5%)及「登記使用電郵通知書」(44.8%)。相對較少使用的是經由互聯網「預約使用互聯網數碼站」(20.5%)及「向圖書館館長查詢」(16.8%)。(表23)

表 23 - 曾否經由互聯網使用各項公共圖書館服務

	續借圖書館資料（包括查閱外借記錄） %	查閱圖書館目錄 %	預約圖書館資料 %	登記使用電郵通知書 %	預約使用互聯網數碼站 %	向圖書館館長查詢 %
有	69.2	68.4	55.5	44.8	20.5	16.8
沒有	30.8	31.6	44.5	55.2	79.5	83.2
總計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
每日平均訪客人次('000)	(71.7)	(72.1)	(68.7)	(41.4)	(25.6)	(24.6)
樣本數	(5 409)	(5 413)	(5 193)	(3 078)	(1 908)	(1 904)
基數：知道經由互聯網可以使用各項公共圖書館服務的 8 歲及以上公共圖書館使用者 參考: B5a-f(ii)						

不經由互聯網使用公共圖書館服務的原因

54. 那些知道可經由互聯網使用圖書館服務，但不曾使用任何這些服務的8歲及以上公共圖書館使用者中，不使用的主要原因為「沒有需要」(51.1%)及「直接去圖書館更方便」(44.2%)。(表24)

表 24- 不經由互聯網使用各項公共圖書館服務的原因

	整體 %
沒有需要	51.1
直接去圖書館更方便	44.2
沒有上網設施或不方便使用上網設施	8.4
沒有興趣使用這些網上服務	8.4
不懂用電腦/電子設備	3.3
通常上網會用其他網站或做其他事情	3.0
不懂上網	2.3
其他	1.1
基數：認知電子服務但不曾使用任何這些服務的 8 歲及以上公共圖書館使用者 (每日平均訪客人次=17 600，樣本數=1 373)	
註釋：可選擇多項答案	
參考：B5(iv)	

(iv) 電子資源

電子資源的認知

55. 相較可經由互聯網使用的圖書館服務而言，使用者對圖書館電子資源的認知度相對較低：電子書(46.8%)、電子資料庫(42.7%)及數碼館藏²(33.5%)。在該批認知各項電子資源的人士中，超過三分之二知道可經由互聯網使用電子書(72.4%)、電子資料庫(71.2%)及數碼館藏(66.8%)。(表25)

經由互聯網使用圖書館資源的使用情況

56. 在該批知道可經由互聯網使用各項電子資源的8歲及以上公共圖書館使用者中，約有20%至30%曾使用這些電子資源，包括電子資料庫(29.0%)、電子書(21.4%)及數碼館藏(19.8%)。(表25)

² 數碼館藏指多媒體資訊系統的數碼化資料，包括香港舊報紙、地圖、相片、手稿、影音資料、圖書館過去舉辦的講座重溫等

表 25 - 對電子資源的認知及使用情况

	每日平均訪客人次	是	否	總計
是否知道公共圖書館提供的電子資源	(‘000) (樣本數)	%	%	%
電子書	88.3 (6 794)	46.8	53.2	100.0
電子資料庫	88.3 (6 794)	42.7	57.3	100.0
數碼館藏	88.3 (6 794)	33.5	66.5	100.0
是否知道經由圖書館網頁可以使用電子資源		%	%	%
電子書	41.4 (3 180)	72.4	27.6	100.0
電子資料庫	37.7 (2 838)	71.2	28.8	100.0
數碼館藏	29.6 (2 197)	66.8	33.2	100.0
曾否使用公共圖書館的電子資源		%	%	%
電子資料庫	26.9 (2 007)	29.0	71.0	100.0
電子書	30.0 (2 290)	21.4	78.6	100.0
數碼館藏	19.8 (1 472)	19.8	80.2	100.0

基數：在過去 12 個月內曾使用各項服務的 8 歲及以上公共圖書館使用者
 參考：B6a-c(i)(ii)(iii)

不經由互聯網使用圖書館資源的原因

57. 該批知道可經由互聯網使用電子資源，但不曾使用任何這些服務的8歲及以上公共圖書館使用者，其因由為 –

- (一) 不使用電子資料庫的主要原因為「上網搜尋資料已經足夠／更方便容易」(54.5%)、「沒有需要/沒有興趣」(19.8%)及「曾經試用，但不懂得使用」(16.7%)。(表26)
- (二) 不使用電子書的主要原因為「較喜歡閱讀印刷書籍」(69.2%)及「沒有需要/沒有興趣」(11.2%)。(表26)
- (三) 不使用數碼館藏的主要原因為「不知道有什麼數碼館藏內容／用途」(59.3%)、「沒有需要/沒有興趣」(18.2%)及「檢索困難」(12.1%)。(表26)

表 26- 不經由互聯網使用電子資源的原因

	整體
不使用電子資料庫的原因	%
上網搜尋資料已經足夠／更方便容易	54.5
沒有需要／沒有興趣	19.8
曾經試用，但不懂得使用	16.7
多數是英文資料，不合用	5.5
基數：認知但不曾使用電子資料庫的 8 歲及以上公共圖書館使用者 (每日平均訪客人次=19 100，樣本數=1 461)	
不使用電子書的原因	
較喜歡閱讀印刷書籍	69.2
沒有需要／沒有興趣	11.2
只能用電腦閱讀電子書，不可以隨身閱讀	6.6
種類不足夠	6.0
基數：認知但不曾使用電子書的 8 歲及以上公共圖書館使用者 (每日平均訪客人次=23 500，樣本數=1 815)	
不使用數碼館藏的原因	
不知道有什麼數碼館藏內容／用途	59.3
沒有需要／沒有興趣	18.2
檢索困難	12.1
只能經電腦使用，不可以隨個人流動裝置使用	6.4
基數：認知但不曾使用數碼館藏的 8 歲及以上公共圖書館使用者 (每日平均訪客人次=15 900，樣本數=1 190)	
註釋：可選擇多項答案	
參考: B6a(v)、B6b(v)、B6c(v)	

(v) 在固定圖書館使用主要服務及設施情況的排名

58. 在各項固定圖書館服務及設施中，「還書箱服務」(67.4%)及「自助借書終端機」(63.6%)為在過去12個月內8歲及以上公共圖書館使用者最普遍使用的固定圖書館服務/設施。「報刊」(48.8%)、「特快歸還服務」(47.6%)及「新香港公共圖書館網頁」(47.2%)為其他普遍使用的服務及設施，其次為「自修室」(30.5%)及「電腦資訊中心/區域」(26.4%)。「推廣活動」(5.2%)為最少使用的服務/設施。(表27)

表 27 - 曾使用的固定圖書館服務及設施

	使用率 %
還書箱服務	67.4
自助借書終端機	63.6
報刊	48.8
特快歸還服務	47.6
新香港公共圖書館網頁	47.2
自修室 [^]	30.5
電腦資訊中心/區域 [^]	26.4
影印/列印易 [^]	19.8
視聽多媒體/兒童視聽多媒體	17.1
港鐵轉車站還書箱服務	11.7
智能還書站 [^]	11.6
推廣活動	5.2
基數：8 歲及以上公共圖書館使用者(不包括只使用電子服務/電子資源人士) (每日平均訪客人次=88 300，樣本數=6 793)	
註釋： [^] 服務及設施只存在於部分圖書館 可選擇多項答案	
參考: B1、B4	

甲(V). 對公共圖書館其他方面的意見

(i) 公共圖書館環境

59. 在過去12個月內曾到訪公共圖書的8歲及以上公共圖書館使用者中，他們被問及是否同意以下句子，以反映他們對公共圖書館環境的意見：(表28)

表 28 - 對公共圖書館環境的意見

	同意 (%)	不同意 (%)	沒有意見 (%)	總計 (%)
圖書館內照明充足	98.4	1.6	*	100.0
圖書館內空氣流通	92.8	6.9	0.3	100.0
圖書館內環境清靜	90.5	9.0	0.6	100.0
圖書館內場地整潔	98.7	1.2	0.1	100.0
[只適用於固定圖書館] 指示牌及書架分類清晰	96.7	2.7	0.7	100.0
[只適用於固定圖書館] 圖書館內/外綠化設施足夠	87.3	10.3	2.3	100.0
[只適用於固定圖書館] 整體圖書館環境良好	98.8	1.0	0.3	100.0
基數：只適用於固定圖書館的句子：在過去 12 個月內曾到訪公共圖書館(不包括流動圖書館)的 8 歲及以上公共圖書館使用者(每日平均訪客人次=86 700，樣本數=6 168) 其他句子：在過去 12 個月內曾到訪公共圖書館的 8 歲及以上公共圖書館使用者(N=87 600，樣本數=6 720)				
參考: A12(i)				

(ii) 公共圖書館的職員服務

60. 在過去12個月內曾到訪公共圖書館的13歲及以上公共圖書館使用者中，他們被詢問是否同意以下句子，以反映他們對公共圖書館職員服務的意見：(表29)

表 29 - 對公共圖書館職員服務的意見

	同意 (%)	不同意 (%)	沒有意見 (%)	總計 (%)
職員有禮貌	96.5	2.1	1.4	100.0
職員辦事有效率	95.8	2.4	1.8	100.0
職員提供良好嘅顧客服務	97.5	1.5	0.9	100.0
基數：在過去 12 個月內曾到訪公共圖書館的 13 歲及以上公共圖書館使用者(每日平均訪客人次=84 800，樣本數=6 441)				
參考: A13				

(iii) 公共圖書館的開放時間

61. 在過去12個月內曾到訪公共圖書的8歲及以上公共圖書館使用者，他們被問及對公共圖書館開放時間的意見。整體而言，82.9%的公共圖書館使用者認為現時的開放時間非常方便或方便，11.0%則認為非常不方便或不方便。按圖書館類型分析顯示，分區圖書館有較高的百分比認為現時的開放時間非常方便或方便(87.7%)，而小型圖書館的百分比最少(70.5%)。(表30)

表 30 - 按圖書館類型劃分對公共圖書館開放時間是否方便的意見

	<u>整體</u> %	<u>圖書館類型</u>				
		<u>中央</u> %	<u>主要</u> %	<u>分區</u> %	<u>小型</u> %	<u>流動</u> %
非常方便 / 方便	82.9	81.4	85.6	87.7	70.5	77.2
- 非常方便	14.1	24.2	18.1	12.5	10.8	20.1
- 方便	68.8	57.2	67.4	75.2	59.6	57.1
普通	6.0	6.8	5.4	4.8	9.0	9.4
非常不方便 / 不方便	11.0	11.8	9.0	7.6	20.5	12.9
- 不方便	10.9	11.8	9.0	7.4	20.1	12.3
- 非常不方便	0.2	*	-	0.2	0.4	0.5
沒有意見	*	-	-	-	0.1	0.5
總計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
每日平均訪客人次('000)	(87.6)	(6.7)	(15.9)	(44.8)	(19.2)	(0.9)
樣本數	(6 720)	(435)	(816)	(2 958)	(1 959)	(552)
基數：在過去 12 個月內曾到訪公共圖書館的 8 歲及以上公共圖書館使用者						
參考: A14(i)						

(iv) 公共圖書館能否實現其功能

62. 在調查中，13歲及以上受訪者被詢問，是否認同香港公共圖書館能做到如下的圖書館功能：(表31)

表 31 - 是否認為香港公共圖書館能做到圖書館的功能

	能做到 (%)	不能做到 (%)	沒有意見 (%)	總計 (%)
作為市民消閒的一種選擇	98.3	1.6	0.2	100.0
提供資源給市民自學進修	89.4	8.3	2.3	100.0
為不同年齡的讀者舉辦圖書館活動	78.9	14.8	6.3	100.0
提供各學科及其最新發展的資料	74.8	19.2	6.0	100.0
推廣文學藝術或文學研究	72.5	20.0	7.5	100.0
基數：13 歲及以上公共圖書館使用者(每日平均訪客人次=85 500，樣本數=6 515) 參考: B7				

(v) 對社區圖書館的認知及使用情況

63. 當問及是否知道公共圖書館有與社區團體等合作成立社區圖書館，11.0%的13歲及以上公共圖書館使用者表示知道。當中30.2%表示他們曾使用社區圖書館。[參考: B10(i)、(ii)]

甲(VI). 對使用的公共圖書館服務及設施的滿意度

(i) 對圖書館外借服務的滿意度

64. 在過去12個月內曾使用公共圖書館外借服務的8歲及以上公共圖書館使用者中，82.4%表示非常滿意或滿意外借服務，而只有1.3%表示非常不滿意或不滿意。16.3%認為外借服務為普通。(表32)

表 32 - 對圖書館外借服務的滿意度

	整體 %
非常滿意/ 滿意	82.4
- 非常滿意	15.2
- 滿意	67.2
普通	16.3
非常不滿意/ 不滿意	1.3
- 不滿意	1.3
- 非常不滿意	*
總計	100.0
基數：在過去 12 個月內曾使用公共圖書館外借服務的 8 歲及以上公共圖書館使用者 (每日平均訪客人次=74 000，樣本數=5 675)	
參考: A5	

(ii) 對各項與外借服務相關設施/服務的滿意度

65. 該批曾使用各項外借服務的8歲及以上公共圖書館使用者，被問及對服務的滿意度時，大部分使用者都表示滿意各項外借服務：「特快歸還服務」(94.1%)、「還書箱服務」(91.0%)、「智能還書站」(89.8%)及「自助借書終端機」(88.0%)。相對較少使用者表示滿意的服務是「港鐵轉車站還書箱服務」(77.5%)。(表33)

表 33 - 對各項外借設施/服務的滿意度

	特快歸還服務	還書箱服務	智能還書站	自助借書終端機	港鐵轉車站 還書箱服務
	%	%	%	%	%
非常滿意 / 滿意	94.1	91.0	89.8	88.0	77.5
- 非常滿意	39.1	30.5	29.2	27.0	27.3
- 滿意	55.0	60.5	60.5	61.0	50.2
普通	5.1	8.0	9.2	9.7	15.7
非常不滿意 / 不滿意	0.8	1.0	1.1	2.2	6.8
- 不滿意	0.6	0.9	1.1	2.0	6.8
- 非常不滿意	0.1	0.1	-	0.3	0.1
總計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
每日平均訪客人次('000)	(42.1)	(59.5)	(10.3)	(56.1)	(10.3)
樣本數	(3 049)	(4 638)	(672)	(4 203)	(795)

基數：曾使用各項與外借服務相關設施/服務的 8 歲及以上公共圖書館使用者
參考: B1a-e(ii)

(iii) 對參考服務的滿意度

66. 在過去12個月內曾使用公共圖書館參考服務的8歲及以上公共圖書館(不包括流動圖書館)使用者中，82.6%表示非常滿意或滿意參考服務，而1.5%表示非常不滿意或不滿意。15.9%認為參考服務普通。(表34)

表 34 - 對到訪圖書館參考服務的滿意度

對到訪圖書館參考服務的滿意度	整體 %
非常滿意/ 滿意	82.6
- 非常滿意	10.2
- 滿意	72.4
普通	15.9
非常不滿意/ 不滿意	1.5
- 不滿意	1.2
- 非常不滿意	0.3
總計	100.0

基數：在過去 12 個月內曾使用公共圖書館參考服務的 8 歲及以上公共圖書館(不包括流動圖書館)使用者
(每日平均訪客人次=44 000，樣本數=3 091)
參考: A11

(iv) 對經由互聯網使用的圖書館服務的滿意度

67. 接近90%曾經由互聯網使用圖書館服務的8歲及以上公共圖書館使用者表示滿意所有相關服務。「續借圖書館資料（包括查閱外借記錄）」(91.6%)及「登記使用電郵通知書」(90.5%)有相對較高的滿意度。(表35)

表 35 - 對經由互聯網使用公共圖書館服務的滿意度

	續借圖書館資料（包括查閱外借記錄）	登記使用電郵通知書	預約圖書館資料	向圖書館館長查詢	預約使用互聯網數碼站	查閱圖書館目錄
	%	%	%	%	%	%
非常滿意 / 滿意	91.6	90.5	89.1	88.6	88.3	88.1
- 非常滿意	32.7	31.7	28.8	19.1	23.3	24.0
- 滿意	58.9	58.9	60.3	69.5	64.9	64.1
普通	7.9	8.6	9.8	10.9	10.2	11.0
非常不滿意 / 不滿意	0.5	0.9	1.1	0.5	1.5	0.9
- 不滿意	0.4	0.9	1.0	0.5	1.5	0.9
- 非常不滿意	0.1	*	*	-	-	*
總計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
每日平均訪客人次('000)	(49.7)	(18.5)	(38.1)	(4.1)	(5.2)	(49.3)
樣本數	(3 744)	(1 398)	(2 856)	(344)	(375)	(3 620)

基數：曾經由互聯網使用各項服務的 8 歲及以上公共圖書館使用者
參考: B5a-f(iii)

(v) 對經由互聯網使用的圖書館資源的滿意度

68. 電子資源的使用者較少對他們的使用經驗表示滿意：數碼館藏(61.3%)、電子資料庫(59.5%)及電子書(55.5%)。(表36)

表 36 - 對各項電子資源的滿意度

	數碼館藏	電子資料庫	電子書
	%	%	%
非常滿意 / 滿意	61.3	59.5	55.5
- 非常滿意	17.2	10.2	12.2
- 滿意	44.1	49.3	43.3
普通	34.3	36.5	35.3
非常不滿意 / 不滿意	4.4	4.0	9.2
- 不滿意	4.4	3.5	8.9
- 非常不滿意	-	0.5	0.3
總計	100.0	100.0	100.0
每日平均訪客人次('000)	(3.9)	(7.8)	(6.4)
樣本數	(282)	(546)	(475)

基數：曾經由互聯網使用各項電子資源的 8 歲及以上公共圖書館使用者
參考: B6a-c(iv)

(vi) 對其他服務及設施的滿意度

69. 8歲及以上公共圖書館使用者普遍滿意他們所使用的其他服務及設施，有超過80%表示滿意「自修室」(85.3%)、「視聽多媒體/兒童視聽多媒體」(83.8%)、「新香港公共圖書館網頁」(83.3%)、「報刊」(82.2%)及「推廣活動」(82.1%)。相對較少使用者表示滿意的服務及設施是「電腦資訊中心/區域」(79.0%)及「影印/列印易」(76.3%)。(表37)

表 37 - 對各項服務或設施的滿意度

服務 / 設施	每日平均訪客人次 (‘000) (樣本數)	滿意度		
		非常滿意 / 滿意 %	普通 %	非常不滿意 / 不滿 意 %
自修室	26.9 (1 769)	85.3	11.4	3.3
視聽多媒體/兒童視聽多媒體	15.1 (1 074)	83.8	14.5	1.7
新香港公共圖書館網頁	41.7 (3 098)	83.3	15.1	1.6
報刊	43.1 (3 298)	82.2	13.9	3.9
推廣活動	4.6 (390)	82.1	15.0	2.9
電腦資訊中心/區域	23.4 (1 712)	79.0	16.7	4.3
影印/列印易	17.5 (1 200)	76.3	20.2	3.5

基數：在過去 12 個月內曾使用各項服務的 8 歲及以上公共圖書館使用者
參考: B4a-g(ii)

(vii) 對公共圖書館的整體滿意度

70. 整體滿意度是根據上文提及對各項服務或設施的滿意度而計算出來。整體上，85.6%的8歲及以上公共圖書館使用者滿意公共圖書館的服務及設施，而1.9%並不滿意。(表38)

71. 按圖書館類型分析，結果顯示除了流動圖書館的使用者顯示有相對較低的滿意度外，其他圖書館類型使用者的滿意度百分比大致相約(流動圖書館為78.6%相對其他圖書館類型為84.9%-88.5%)。(表38)

表 38 - 對公共圖書館的整體滿意度

	<u>整體</u>	<u>圖書館類型</u>				
		<u>中央</u>	<u>主要</u>	<u>分區</u>	<u>小型</u>	<u>流動</u>
	%	%	%	%	%	%
非常滿意/ 滿意	85.6	88.5	86.1	84.9	85.9	78.6
普通	12.6	10.1	12.5	13.0	12.1	18.6
非常不滿意/ 不滿意	1.9	1.4	1.4	2.1	2.1	2.9
總計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
每日平均訪客人次('000)	(88.3)	(6.7)	(16.1)	(45.2)	(19.4)	(0.9)
樣本數	(6 794)	(435)	(821)	(2 979)	(1 993)	(566)

基數：8 歲及以上公共圖書館使用者
參考：A5、A11、B1a-e(ii)、B5a-f(iii)、B6a-c(iv)及 B4a-g(ii)

甲(VII). 對改善公共圖書館的建議

72. 曾使用外借服務並表示不滿意的8歲及以上公共圖書館使用者對改善各項外借服務的意見如下：(表39)

- 表示不滿意「自助借書終端機」的人士建議「更新部件/硬件/系統」(31.9%)及「改善終端機的速度/感應度」(23.7%)。
- 表示不滿意「特快歸還服務」的人士建議「加強機器的準確度」(42.0%)及「增加人手」(16.4%)。
- 表示不滿意「還書箱服務」的人士建議「增加還書箱的數量」(35.6%)及「延長開放時間/24小時開放」(18.3%)。
- 表示不滿意「港鐵轉車站還書箱服務」的人士建議「增加港鐵轉車站還書箱的數目」(71.9%)及「在更多港鐵站設置還書箱」(20.0%)。
- 表示不滿意「智能還書站」的人士建議「簡化程序」(58.3%)及「增加智能還書站地點」(18.9%)。

表 39 - 對改善公共圖書館各項外借服務的建議

	整體 %
一. 自助借書終端機	
更新部件/硬件/系統	31.9
改善終端機的速度/感應度	23.7
加強使用指引	10.5
增加維修	7.7
翻新圖書的條碼	6.4
其他	21.5
基數：不滿意公共圖書館「自助借書終端機」的 8 歲及以上公共圖書館使用者 (每日平均訪客人次=1 300，樣本數=84)	
二. 特快歸還服務	
加強機器的準確度	42.0
增加人手	16.4
可還過期書	8.0
其他	34.5
基數：不滿意公共圖書館「特快歸還服務」的 8 歲及以上公共圖書館使用者 (每日平均訪客人次=300，樣本數=17)	
三. 還書箱服務	
增加還書箱的數量	35.6
延長開放時間/24 小時開放	18.3
在更多港鐵站設置還書箱	13.2
增設光碟還箱	6.8
加大還書箱容量	4.1
增加還書箱地點	1.2
其他	20.7
基數：不滿意公共圖書館「還書箱服務」的 8 歲及以上公共圖書館使用者 (每日平均訪客人次=600，樣本數=43)	
四. 港鐵轉車站還書箱服務	
增加港鐵轉車站還書箱的數目	71.9
在更多港鐵站設置還書箱	20.0
全線港鐵站設置還書箱	6.1
放置當眼位置和增加指示	2.3
其他	0.2
基數：不滿意公共圖書館「港鐵轉車站還書箱服務」的 8 歲及以上公共圖書館使用者 (每日平均訪客人次=700，樣本數=44)	
五. 智能還書站	
簡化程序	58.3
增加智能還書站地點	18.9
改善軟件/系統	11.8
改善感應器靈敏度	11.0
基數：不滿意公共圖書館「智能還書站」的 8 歲及以上公共圖書館使用者 (每日平均訪客人次=100，樣本數=5)	
註釋：可選擇多項答案	
參考: B1a-e(iii)	

73. 表示不同意各項外借安排的8歲及以上公共圖書館使用者對改善外借安排的意見如下：(表40)

- 表示不同意「外借數量安排合適」的人士建議「增加至9-10本書籍」(63.1%)。
- 表示不同意「外借期限安排合適」的人士建議「延長至15-21日」(60.9%)及「延長至22-30日」(38.0%)。
- 表示不同意「續借的次數足夠」的人士建議「增加至8次」(25.3%)、「增加至7次」(24.0%)及「增加至10次或以上」(21.9%)。

表 40 - 對改善公共圖書館各項外借安排的建議

	整體 %
一. 外借數量	
增加至 9-10 本圖書	63.1
增加至 11-12 本圖書	12.0
減少外借圖書數量	10.8
增加至 15 本圖書或以上	10.2
增加至 13-14 本圖書	2.2
減少過期雜誌外借數量	1.2
其他	1.6
基數：不同意「外借數量安排合適」的 8 歲及以上公共圖書館使用者 (每日平均訪客人次=6 300，樣本數=437)	
二. 外借期限	
延長至 15-21 日	60.9
延長至 22-30 日	38.0
其他	1.1
基數：不同意「外借期限安排合適」的 8 歲及以上公共圖書館使用者 (每日平均訪客人次=23 100，樣本數=1 736)	
三. 續借次數	
增加至 8 次	25.3
增加至 7 次	24.0
增加至 10 次或以上	21.9
增加至 6 次	10.8
減少至 3 次	7.3
減少至 4 次	5.6
無限次	2.2
減少至 2 次或以下	2.0
其他	1.1
基數：不同意「續借的次數足夠」的 8 歲及以上公共圖書館使用者 (每日平均訪客人次=4 400，樣本數=303)	
註釋：可選擇多項答案	
參考: B2a-c(ii)	

74. 至於公共圖書館提供的其他選項服務及設施，部分8歲及以上公共圖書館使用者(介乎100至1 700人)表示不滿意。他們被問及對改善各項服務的建議如下：(表41)

- 表示不滿意「報刊」的人士建議「增加報刊數量」(49.5%)及「增加報刊種類」(30.3%)。
- 表示不滿意「視聽多媒體/兒童視聽多媒體」的人士建議「增加視聽多媒體數量」(84.8%)及「增加視聽多媒體種類」(84.8%)。
- 表示不滿意「電腦資訊中心/區域」的人士建議「增加電腦設備」(42.9%)及「更換/更新電腦設備」(31.7%)。
- 表示不滿意「影印/列印易」的人士建議「減影印收費」(44.3%)。
- 表示不滿意「推廣活動」的人士建議「增加活動地點」(50.2%)及「增加舉辦次數」(33.3%)。
- 表示不滿意「自修室」的人士建議「增加座椅」(58.3%)。
- 表示不滿意「新香港公共圖書館網頁」的人士建議「引進新介面」(73.1%)及「增加指示/個別指導」(21.3%)。

表 41 - 對改善公共圖書館各項服務的建議

	整體 %
一. <u>報刊</u>	
增加報刊數量	49.5
增加報刊種類	30.3
增加人手勸導/提醒/巡查	12.0
增加座椅	4.8
加入新報刊	2.0
其他	6.0
基數：不滿意公共圖書館「報刊」的 8 歲及以上公共圖書館使用者 (每日平均訪客人次=1 700，樣本數=117)	
二. <u>視聽多媒體/兒童視聽多媒體</u>	
增加視聽多媒體數量	84.8
增加視聽多媒體種類	84.8
改善衛生情況	2.4
更換/更新多媒體設備	1.5
其他	11.3
基數：不滿意公共圖書館「視聽多媒體/兒童視聽多媒體」的 8 歲及以上公共圖書館使用者 (每日平均訪客人次=300，樣本數=18)	
三. <u>電腦資訊中心/區域</u>	
增加電腦設備	42.9
更換/更新電腦設備	31.7
增加人手協助 / 教導怎樣使用電腦設備	9.3
限制使用時間	9.2
增加人手勸導/提醒/巡查	7.0
改善衛生情況	2.6
其他	4.6
基數：不滿意公共圖書館「電腦資訊中心/區域」的 8 歲及以上公共圖書館使用者 (每日平均訪客人次=1 000，樣本數=62)	
四. <u>影印/列印易</u>	
減影印收費	44.3
增加/更新影印機	17.3
增加不同尺寸的紙	12.7
設彩色影印	9.3
清晰指示	2.8
免收影印費	2.3
其他	11.3
基數：不滿意公共圖書館「影印/列印易」的 8 歲及以上公共圖書館使用者 (每日平均訪客人次=600，樣本數=38)	
參考: B4a-g(iii)	

表 41 - 對改善公共圖書館各項服務的建議(續)

	整體 %
五. <u>推廣活動</u>	
增加活動地點	50.2
增加舉辦次數	33.3
增加活動種類	16.5
基數：不滿意公共圖書館「推廣活動」的 8 歲及以上公共圖書館使用者 (每日平均訪客人次=100，樣本數=8)	
六. <u>自修室</u>	
增加座椅	58.3
增加空間	16.7
增加電插座	13.3
增加人手控制/管理自修室	4.6
延長自修室開放時間	3.8
改善衛生情況	3.5
改善冷氣/通風系統	2.5
基數：不滿意公共圖書館「自修室」的 8 歲及以上公共圖書館使用者 (每日平均訪客人次=900，樣本數=43)	
七. <u>新香港公共圖書館網頁</u>	
引進新介面	73.1
增加指示/個別指導	21.3
改善/強化搜尋功能	6.7
基數：不滿意公共圖書館「新香港公共圖書館網頁」的 8 歲及以上公共圖書館使用者 (每日平均訪客人次=700，樣本數=51)	
註釋：可選擇多項答案 參考: B4a-g(iii)	

75. 在該批13歲及以上公共圖書館使用者中，不論曾否使用該服務/設施及是否滿意該服務/設施，他們均被詢問對改進公共圖書館服務及設施的建議，而其中26.5%的使用者並沒有提供任何具體意見。(表42)

- (一) 47.3%建議改善圖書館藏，主要是「增加圖書館藏書數量」(30.6%)、「增加圖書館藏書種類」(29.5%)、「增加參考資料或書籍」(9.0%)及「增加報章或雜誌」(7.2%)。
- (二) 33.1%建議改善公共圖書館設施，主要是「增加館內座位」(18.7%)。
- (三) 其他一些受訪者建議「增加推廣活動」(5.7%)及「加強執行館內秩序」(6.5%)。

表 42 - 需改善的服務或設施

	整體 %
一. 圖書館藏	47.3
- 增加圖書館藏書數量	30.6
- 增加圖書館藏書種類	29.5
- 增加參考資料或書籍	9.0
- 增加報章/雜誌	7.2
- 增加新書	4.6
- 增加專題種類	3.8
- 增加電子資源	1.5
二. 設施	33.1
- 增加館內座位	18.7
- 增加自修室座位	4.0
- 增添電腦設施	3.8
- 改善內部裝設同家具	3.5
- 提升 WiFi 服務	2.5
- 增加兒童設施	2.0
- 冷氣溫度適中	1.9
- 增加圖書館面積	1.9
- 增加電源供應數量	1.1
- 增設洗手間/增加廁格	1.1
- 其他	2.7
三. 推廣活動	7.0
- 增加推廣活動	5.7
- 增加閱讀推廣活動	2.9
- 增加文學活動	2.5
四. 其他	18.5
- 加強執行館內秩序	6.5
- 加強職員培訓	3.3
- 增加宣傳圖書館的資訊和活動	2.3
- 提升圖書館電腦系統	2.0
- 增加圖書館數目	1.6
- 延長開放時間	1.5
- 提高書本保養/更新情況	1.1
- 其他	5.1
沒有意見	26.5
每日平均訪客人次('000)	(85.5)
樣本數	(6 515)
基數：13 歲及以上公共圖書館使用者	
註釋：可選擇多項答案	
參考: B8	

乙. 電話調查

乙(I). 公共圖書館服務及設施的使用率

76. 估計約3 655 700名8歲及以上人士(53.7%)在過去12個月內曾使用公共圖書館提供的服務或設施，當中約2 512 900 (36.9%)曾使用固定圖書館及網上圖書館提供的服務或設施；及約1 140 100人(16.7%)只曾使用固定圖書館提供的服務或設施。約3 153 000人(46.3%)在過去12個月內沒有使用公共圖書館提供的任何服務或設施。(表43)

表 43- 曾否在過去 12 個月內使用公共圖書館服務及設施

	人數	%
曾使用	3 655 700	53.7
- 使用固定圖書館及網上圖書提供的服務及設施	2 512 900	36.9
- 只使用固定圖書館提供的服務及設施	1 140 100	16.7
- 只使用網上圖書館提供的服務及設施	2 700	*
沒有使用	3 153 000	46.3
總計	6 808 700	100.0
基數：8 歲及以上人士(人數=6 808 700，樣本數=2 008)		
參考：S3		

乙(II). 公共圖書館使用者及非使用者概況

(i) 公共圖書館使用者

77. 電話調查的其中一個目的，是要找出三種類別的圖書館使用者，在普羅大眾中各佔的比例(類別I即只使用固定圖書館的使用者；類別II是同時使用固定圖書館及網上圖書館的使用者及類別III是只使用網上圖書館的使用者)。

78. 此三種類別的圖書館使用者的概況已在表44中加以描述。由於只使用網上圖書館的使用者(類別III)的比例太少，故顯示的相關結果並不可靠，因此在隨後的段落只會分析類別I及類別II的使用者概況。同時，類別I及類別II使用者的整體數據已在圖書館使用者調查中作充分反映，他們的閱讀習慣亦已在甲部分中表述，因此，在電話調查中所收集的使用者閱讀習慣的數據是不會在乙部分中加以闡述。

79. 在比較只使用固定圖書館 (即類別I)及同時使用固定圖書館與網上圖書館(即類別II)的兩類使用者，後者顯示有較高的百分比為女性，50歲以下人士，具專上或以上教育程度人士及就業人士：(表44)

(一) 類別II使用者中，43.2%為男性及56.8%為女性(相對於類別I使用者分別為49.4%及50.6%)。

- (二) 類別II使用者中，19.4%的年齡介乎8至20歲；57.9%介乎21至49；及22.8%為50歲及以上(相對於類別I使用者分別為10.2%、34.3%及55.5%)。此類別使用者年齡中位數為35歲(相對於類別I使用者為55歲)。
- (三) 類別II使用者中，4.5%具小學或以下教育程度；39.8%具中學教育程度；及55.7%具專上或以上教育程度 (相對於類別I使用者分別為15.0%、60.3%及24.7%)。
- (四) 類別II使用者中，56.4%為就業人士；22.9%為學生；10.4%為料理家務者；8.4%為退休人士；及1.9%為待業人士(相對於類別I使用者分別為47.1%、10.9%、14.4%、26.3%及1.3%)。

(ii) 非公共圖書館使用者

80. 與公共圖書館使用者比較，非公共圖書館使用者擁有較高百分比的為50歲及以上年長人士，具小學或以下教育程度及退休人士：(表44)

- (一) 46.7%的非使用者為男性及53.3%為女性(相對於使用者分別為45.2%及54.8%)。
- (二) 7.2%的非使用者的年齡介乎8至20歲；42.5%介乎21至49；及50.2%為50歲及以上(相對於使用者分別為16.5%、50.5%及33.0%)。非使用者的年齡中位數為55歲(相對於使用者為45歲)。
- (三) 22.0%的非使用者具小學或以下教育程度；47.7%具中學教育程度；及30.3%具專上或以上教育程度 (相對於使用者分別為7.8%、46.1%及46.1%)。
- (四) 52.5%的非使用者為就業人士；8.1%為學生；12.5%為料理家務者；23.7%為退休人士；及3.2%為待業人士(相對於使用者分別為53.5%、19.2%、11.7%、14.0%及1.7%)。

表 44 -- 各類公共圖書館使用者的概況

	整體 %	非使用者 %	使用者 %	使用者類別		
				(I) %	(II) %	(III) %
<u>性別</u>						
男	45.9	46.7	45.2	49.4	43.2	§
女	54.1	53.3	54.8	50.6	56.8	§
<u>年齡</u>						
8-12	3.7	2.1	5.0	5.0	5.1	§
13-14	1.8	0.8	2.6	0.7	3.5	§
15-20	6.8	4.3	8.9	4.5	10.8	§
21-29	12.8	10.2	14.9	6.5	18.8	§
30-39	16.8	16.3	17.3	11.9	19.7	§
40-49	17.2	16.0	18.3	15.9	19.4	§
50-59	18.4	20.2	16.9	20.6	15.2	§
>=60	22.5	30.0	16.1	34.9	7.6	§
平均數	43.4	47.2	40.2	48.3	36.5	§
中位數	45.0	55.0	45.0	55.0	35.0	§
<u>最高教育程度</u>						
小學或以下	14.4	22.0	7.8	15.0	4.5	§
中學	46.8	47.7	46.1	60.3	39.8	§
專上教育或以上	38.8	30.3	46.1	24.7	55.7	§
<u>經濟活動身份</u>						
就業	53.0	52.5	53.5	47.1	56.4	§
學生	14.1	8.1	19.2	10.9	22.9	§
其他非就業人士	32.9	39.4	27.3	42.0	20.6	§
- 料理家務者	12.0	12.5	11.7	14.4	10.4	§
- 退休人士	18.5	23.7	14.0	26.3	8.4	§
- 待業	2.4	3.2	1.7	1.3	1.9	§
總計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
人數('000)	(6 808.7)	(3 153.0)	(3 655.7)	(1 140.1)	(2 512.9)	(2.7)
樣本數	(2 008)	(1 003)	(1 005)	(327)	(678)	
基數：8 歲及以上人士						
參考：C1、C3、C4、C5、C6、S2						

標記：(I) 只使用固定圖書館人士
(II) 使用固定圖書館及網上圖書館人士
(III) 只使用網上圖書館人士

註釋：§ 由於樣本數太少，不詳列有關數字或百分比

乙(III). 非公共圖書館使用者的閱讀習慣

(i) 在過去12個月內曾閱讀書籍的數量

81. 在8歲及以上非公共圖書館使用者中，43.7%在過去12個月內沒有閱讀任何書籍，而其餘的56.3%在過去12個月內曾閱讀至少1本書(包括漫畫及電子書但不包括教科書及報刊)。按閱讀的書籍數量分析，23.8%曾閱讀1至5本書，11.0%曾閱讀6至10本書，7.5%曾閱讀11至20本書及14.0%曾閱讀超過20本書。(表45)

表 45 - 在過去 12 個月內曾閱讀書籍(包括漫畫及電子書)的數量

	非使用者
	%
沒有	43.7
至少 1 本	56.3
1-5 本	23.8
6-10 本	11.0
11-20 本	7.5
超過 20 本	14.0
總計	100.0
基數：8 歲及以上非公共圖書館使用者(人數=3 153 000，樣本數=1 003)	
參考: Q11	

(ii) 最喜歡閱讀書籍的種類

82. 該批在過去12個月內曾閱讀書籍的8歲及以上非公共圖書館使用者，最喜歡閱讀的書籍種類為「小說」(42.1%)，其餘依次為「應用科學」(26.9%)、「史地及傳記」(19.0%)、「圖畫故事及漫畫」(18.8%)及「語言及文學(不包括小說)」(16.7%)。(表46)

表 46 - 喜歡閱讀書籍的種類

	非使用者
	%
小說	42.1
應用科學	26.9
史地及傳記	19.0
圖畫故事及漫畫	18.8
語言及文學(不包括小說)	16.7
宗教哲學	14.7
社會科學	14.6
美術遊藝	8.6
自然科學	4.5
其他	0.3
基數：在過去 12 個月內曾閱讀書籍的 8 歲及以上非公共圖書館使用者 (人數=1 775 100，樣本數=549)	
註釋：可選擇多項答案	
參考: Q12	

(iii) 通常閱讀書籍/報刊的途徑

83. 他們通常閱讀書籍/報刊的途徑為「自行購買」(65.5%)，其次為「網上閱覽/訂閱電子報章雜誌」(39.1%)、「到圖書館借閱」(17.4%)及「向家人/朋友/同學/同事借閱」(13.0%)。(表47)

表 47 - 通常閱讀書籍/報刊的途徑

	非使用者 %
自行購買	65.5
網上閱覽/訂閱電子報章雜誌	39.1
到圖書館借閱	17.4
向家人/朋友/同學/同事借閱	13.0
免費報紙/雜誌/小冊子	5.0
到網上書店購買電子書	4.9
上網/網上搜尋器搜尋	4.1
書店	2.8
其他地方借	2.5
應用程式	1.3
朋友送贈	0.3
人數('000)	(1 775.1)
樣本數	(549)
基數：在過去 12 個月內曾閱讀書籍的 8 歲及以上非公共圖書館使用者	
註釋：可選擇多項答案	
參考: Q14	

(iv) 閱讀印刷版本或電子版本的書籍/報刊/資料

84. 當被問及通常較多閱讀印刷版本或是電子版本的書籍/報刊/資料，63.4%表示通常用較多時間閱讀印刷版本，而27.3%通常用較多時間閱讀電子版本。9.2%通常使用相約的時間閱讀印刷版本及電子版本。[參考: Q15]

(v) 通常取得電子閱讀資料的途徑

85. 「雅虎/谷歌/其他搜尋器」(61.3%)為主要取得電子閱讀資料的途徑，其次為「家人/朋友/同學/老師/同事推介」(22.8%)及「應用程式」(15.3%)。(表48)

表 48 - 通常取得電子閱讀資料的途徑

	非使用者 %
雅虎/谷歌/其他搜尋器	61.3
家人/朋友/同學/老師/同事推介	22.8
應用程式	15.3
討論區	8.8
社交媒體	6.5
網上書店	4.9
報章雜誌介紹	3.6
其他網站	2.6
公共圖書館網頁/目錄/單張	1.1
電子新聞網頁	1.1
其他	2.6

基數：在過去 12 個月內通常用一樣或較多時間閱讀電子書/報刊/資料的 8 歲及以上非公共圖書館使用者
(人數=649 100，樣本數=186)

註釋：可選擇多項答案

參考：Q17

(vi) 閱讀電子資料使用的設備及經常閱覽電子資料的種類

86. 智能電話(63.0%)及電腦(包括手提電腦)(61.0%)是用作閱讀電子資料的主要電子設備，其次為平板電腦(36.1%)。(表49)

87. 主要閱讀的電子資料為電子報章(79.3%)，其次為電子書(62.7%)、網誌(49.6%)，漫畫(41.4%)及電子雜誌(35.3%)。(表49)

表 49 - 閱讀電子資料使用的設備及經常閱覽電子資料的種類

	整體 %	智能電話 %	電腦(包括手 提電腦) %	平板電腦 %	電子書閱讀 器 %
(一) 閱讀電子資料使用的設備	不適用	63.0	61.0	36.1	3.8
(二) 經常閱覽電子資料的種類					
電子報章	79.3	75.0	80.1	79.7	§
電子書	62.7	49.9	50.0	62.0	§
網誌	49.6	44.0	49.5	41.8	§
漫畫	41.4	33.4	39.3	38.1	§
電子雜誌	35.3	24.4	38.2	36.6	§
其他	7.4	6.2	3.8	7.7	§
人數('000)	(649.1)	(409.0)	(396.1)	(234.6)	(24.8)
樣本數	(186)	(116)	(116)	(66)	(8)

基數：在過去 12 個月內通常用一樣或較多時間閱讀電子書/報刊/資料的 8 歲及以上非公共圖書館使用者
(人數=649 100，樣本數=186)

註釋：可選擇多項答案

§ 由於樣本數太少，不詳列有關數字或百分比

參考：Q16(i)及 Q16 a-d(ii)

(vii) 通常尋找資料的方法

88. 他們通常使用「互聯網」(79.6%)尋找資料。29.6%是從「書籍」尋找資料及28.3%從「請教／詢問別人」尋找資料。(表50)

表 50 - 通常尋找資料的方法

	非使用者 %
互聯網	79.6
書籍	29.6
請教／詢問別人	28.3
報刊	2.7
其他	2.2
基數：在過去 12 個月內曾閱讀書籍的 8 歲及以上非公共圖書館使用者 (人數=1 775 100，樣本數=549)	
註釋：可選擇多項答案	
參考：Q13	

(viii) 認為獲取圖書館宣傳資訊的合適途徑

89. 8歲及以上非公共圖書館使用者表示最合適獲取圖書館宣傳資訊的途徑是「電視」(71.0%)，其次為「互聯網」(67.7%)、「海報」(54.0%)、「電台廣播」(53.2%)及「報章」(52.8%)。「雜誌」(37.1%)為獲取有關資訊的另一合適途徑。(表51)

表 51- 認為獲取圖書館宣傳資訊的合適途徑

	整體 %
電視	71.0
互聯網	67.7
海報	54.0
電台廣播	53.2
報章	52.8
雜誌	37.1
不想知道	3.2
廣告	1.1
其他	2.5
總計	100.0
基數：認知公共圖書館提供各項服務的 8 歲及以上非公共圖書館使用者(人數=2 942 600，樣本數=932)	
註釋：可選擇多項答案	
參考：Q8	

(ix) 通常每次/每星期用於電子閱讀的時間

90. 82.2%非公共圖書館使用者曾進行電子閱讀。當中36.3%通常每次用少於半小時進行電子閱讀，31.9%用半小時至少於1小時，21.1%用1小時至少於2小時及10.7%用2小時及以上。(表52)

表 52 - 通常每次用於電子閱讀的時間

	非使用者 %
少於半小時	36.3
半小時至少於 1 小時	31.9
1 小時至少於 2 小時	21.1
2 小時及以上	10.7
總計	100.0
平均數	0.9 小時
中位數	0.8 小時
基數：在過去 12 個月內曾進行電子閱讀的 8 歲及以上非公共圖書館使用者(人數=1 458 800，樣本數=441)	
參考: Q20(i)	

91. 就每星期而言，19.4%非公共圖書館的使用者每星期用少於一小時進行電子閱讀，44.0%用1小時至少於5小時，20.6%用5小時至少於10小時及16.0%用10小時及以上。(表53)

表 53 - 通常每星期用於電子閱讀的時間

	非使用者 %
少於 1 小時	19.4
1 小時至少於 5 小時	44.0
5 小時至少於 10 小時	20.6
10 小時至少於 20 小時	10.7
20 小時及以上	5.3
總計	100.0
平均數	5.9 小時
中位數	3.0 小時
基數：在過去 12 個月內曾進行電子閱讀的 8 歲及以上非公共圖書館使用者(人數=1 458 800，樣本數=441)	
參考: Q20(ii)	

(x) 如果印刷版本同時提供電子版，會否考慮閱讀電子版本

92. 該批通常使用較多時間閱讀印刷版本書籍/報刊/資料的8歲及以上非公共圖書館使用者中，42.0%表示對於感興趣的書籍/報刊/資料如具備電子版本，他們會考慮閱讀該項目的電子版本，而58.0%則表示不會考慮。[參考: Q18]

(xi) 不考慮閱讀電子版本的原因

93. 不考慮閱讀電子版本的主要原因為「較喜歡閱讀印刷版本」(47.4%)及「電子版本對眼睛有害」(33.4%)。(表54)

表 54 - 不考慮閱讀電子版本的原因

	非使用者
	%
較喜歡閱讀印刷版本	47.4
對眼睛有害	33.4
不適合長時間閱讀	10.4
搜尋困難/不懂怎樣搜尋	7.0
不懂怎用電子設備	5.5
用電子設備時感覺不方便(操作麻煩/需充電/需上網)	4.1
螢幕細/字體細	3.7
不方便	3.5
要做備註/筆記	2.9
沒有電腦	2.2
沒有興趣	2.0
不習慣	1.3
喜歡收集書本	1.3
無時間	1.2
要有電子設備才可以閱讀電子書籍	1.2
其他	6.1
基數：不考慮閱讀電子版本的 8 歲及以上非公共圖書館使用者(人數=652 800，樣本數=214)	
註釋：可選擇多項答案	
參考：Q19	

乙(IV). 對公共圖書館能否實現其功能的意見

94. 在調查中，13歲及以上受訪者被問及香港公共圖書館能否做到圖書館的各項功能。

95. 在所有13歲及以上非公共圖書館使用者中，超過80%認為香港公共圖書館能做到「作為市民消閒的一種選擇」(89.8%)及「提供資源給市民自學進修」(81.0%)的功能。相對較少受訪者認為香港公共圖書館能做到的功能是「推廣文學藝術或文學研究」(60.1%)及「提供各學科及其最新發展的資料」(58.0%)。(表55)

表 55 – 是否認為香港公共圖書館能做到圖書館的功能

	能做到 (%)	不能做到 (%)	沒有意見 (%)	總計 (%)
作為市民消閒的一種選擇	89.8	7.1	3.1	100.0
提供資源給市民自學進修	81.0	12.6	6.4	100.0
為不同年齡的讀者舉辦圖書館活動	71.7	17.7	10.6	100.0
推廣文學藝術或文學研究	60.1	24.5	15.4	100.0
提供各學科及其最新發展的資料	58.0	27.4	14.6	100.0
基數：13 歲及以上非公共圖書館使用者(人數=3 088 400，樣本數=976) 參考: Q9				

乙(V). 對社區圖書館的認知及使用情況

96. 當被問及是否知道公共圖書館有與社區團體等合作成立社區圖書館，18.4%的13歲及以上非公共圖書館使用者表示有認知的。當中24.0%表示他們曾使用社區圖書館。[參考: Q10(i)、(ii)]

乙(VI). 不使用公共圖書館的原因

97. 就香港公共圖書館提供的六種主要服務(即外借服務、參考服務、電子服務/電子資源、推廣活動、自修室及圖書館網站)的認知方面，有6.7%的8歲及以上非使用者並不知道公共圖書館提供這些服務/設施。(表56)

表 56 – 對香港公共圖書館的六種主要服務的認知

	非使用者 %
不知道所有香港公共圖書館的主要服務	6.7
知道任何一種香港公共圖書館的主要服務	93.3
總計	100.0
基數：8 歲及以上非公共圖書館使用者(人數=3 153 000，樣本數=1 003) 參考: Q5	

98. 非使用者不到訪公共圖書館的主要原因為「沒有需要」(40.8%)及「沒有時間」(34.0%)。一些受訪者表示因為「地點不方便／不就腳」(11.3%)、「對提供的服務沒有興趣」(10.5%)及「可以在網上找到所需要的資料」(6.2%)。(表57)

表 57 - 在過去 12 個月內不使用公共圖書館的原因

	非使用者
	%
沒有需要	40.8
沒有時間	34.0
地點不方便／不就腳	11.3
沒有興趣	10.5
可以在網上找到所需要的資料	6.2
不識字	4.0
使用其他圖書館	2.3
行動不便	2.1
參考資料／書籍不足夠	1.5
其他	11.2
人數('000)	(2 942.6)
樣本數	(932)
基數：認知公共圖書館提供各項服務的 8 歲及以上非公共圖書館使用者	
註釋：可選擇多項答案	
參考：Q6	

乙(VII). 對改善公共圖書館的建議

99. 該批因為對公共圖書館的服務/設施有負面意見而沒有使用公共圖書館的8歲及以上非公共圖書館使用者中，他們認為公共圖書館某些服務或設施需要改善，才可以吸引他們更多使用公共圖書館。(表58)

- (一) 25.9%建議改善圖書館藏，主要是「增加圖書館藏書種類」(10.7%)、「增加圖書館藏書數量」(7.6%)及「增加參考資料或書籍」(5.3%)。
- (二) 11.4%建議改善公共圖書館設施。
- (三) 其他一些受訪者建議「增加圖書館數目」(8.1%)。

表 58 - 對改善公共圖書館的建議

	非使用者
	%
圖書館藏	25.9
- 增加圖書館藏書種類	10.7
- 增加圖書館藏書數量	7.6
- 增加參考資料或書籍	5.3
- 增加電子資源	4.6
- 增加新書	2.2
- 增加報章/雜誌	1.3
- 其他	0.8
設施	11.4
- 增加館內座位	4.6
- 改善內部裝設同家具	1.8
- 增加為長者而設的服務或設施	1.6
- 增加自修室座位	1.4
- 增加兒童設施	1.1
- 提升 WiFi 服務	1.1
- 其他	2.4
推廣活動	2.6
- 增加推廣活動	2.6
- 增加文學活動	0.3
其他	21.7
- 增加圖書館數目	8.1
- 增加流動圖書車	4.6
- 延長開放時間	4.4
- 其他	6.7
沒有意見	52.9
人數('000)	(878.6)
樣本數	(279)
基數：對公共圖書館有負面評論的 8 歲及以上非公共圖書館使用者	
註釋：可選擇多項答案	
參考: Q7	

與上次調查結果的比較

甲. 圖書館使用者調查

對公共圖書館的整體滿意度

100. 與2009年比較，在2014年的調查結果中，使用者對公共圖書館的服務及設施的整體滿意度有所上升(85.6%非常滿意/滿意相對於2009年的83.9%)。(表59)

表 59 - 對公共圖書館的整體滿意度

	2014 年調查	2009 年調查
	%	%
非常滿意/ 滿意	85.6↑	83.9
普通	12.6↓	14.3
非常不滿意/ 不滿意	1.9	1.8
總計	100.0	100.0
每日平均訪客人次('000)	(88.3)	(109.5)
樣本數	(6 794)	(6 312)
基數：8 歲及以上公共圖書館使用者		
參考：A5、A11、B1(ii)a-e、B5(iii)a-f、B6(iv)a-c 及 B4(ii)a-g		
↑/↓ 基於 95% 置信度，相關數據顯著高於/低於 2009 年的調查		

圖書館使用者概況

101. 與2009年的調查結果比較，在2014年的公共圖書館使用者有較高百分比為50歲及以上人士(31.4%相對於2009年的25.3%)，具專上或以上教育程度人士(42.4%相對於29.1%)，就業人士(41.4%相對於39.0%)及退休人士(17.6%相對於15.0%)。(表60)

閱讀習慣

(i) 在過去12個月內曾閱讀書籍的數量

102. 與2009年的調查結果比較，在2014年的公共圖書館使用者在過去12個月內曾閱讀書籍(包括漫畫及電子書)的數量並沒有顯著差異。(表61)

表 60 - 使用者的概況

	2014 年調查	2009 年調查
	%	%
<u>性別</u>		
男	53.1	52.2
女	46.9	47.8
<u>年齡</u>		
8-14	7.5↓	12.8
15-20	15.6	14.4
21-29	13.6	13.6
30-39	15.5	16.4
40-49	16.4	17.5
50-59	14.4↑	11.5
60 或以上	17.0↑	13.8
<u>最高教育程度</u>		
小學或以下	7.4↓	14.4
中學	50.2↓	56.4
專上教育或以上	42.4↑	29.1
<u>經濟活動身份</u>		
就業	41.4↑	39.0
學生	26.4↓	30.7
其他非就業人士	32.2↑	30.3
- 料理家務者	10.8	11.1
- 退休人士	17.6↑	15.0
- 待業	3.9	4.3
總計	100.0	100.0
每日平均訪客人次('000)	(88.3)	(109.5)
樣本數	(6 794)	(6 312)
基數：8 歲及以上公共圖書館使用者		
參考: C1		
↑/↓ 基於 95%置信度，相關數據顯著高於/低於 2009 年的調查		

表 61 - 在過去 12 個月內曾閱讀書籍(包括漫畫及電子書)的數量

	2014 年調查	2009 年調查
	%	%
沒有	3.4	2.1
1-5 本	7.7	7.9
6-10 本	10.2	11.2
11-20 本	13.7	12.4
超過 20 本	65.0	66.5
總計	100.0	100.0
每日平均訪客人次('000)	(88.3)	(109.5)
樣本數	(6 794)	(6 312)
基數：8 歲及以上公共圖書館使用者		
參考: B11		
↑/↓ 基於 95%置信度，相關數據顯著高於/低於 2009 年的調查		

(ii) 喜歡閱讀書籍的種類

103. 與2009年的調查結果比較，在2014年公共圖書館使用者喜歡閱讀書籍的種類也是「小說」，但百分比有所下跌(47.3%相對於2009年的50.4%)，而其他種類則有所上升，包括「史地及傳記」(43.4%相對於37.5%)、「應用科學」(39.4%相對於35.8%)、「語言及文學(不包括小說)」(32.3%相對於22.1%)、「社會科學」(26.4%相對於22.4%)、「美術遊藝」(24.5%相對於21.3%)及「宗教哲學」(24.2%相對於21.1%)。(表62)

表 62 - 喜歡閱讀書籍的種類

	2014 年調查	2009 年調查
	%	%
小說	47.3↓	50.4
史地及傳記	43.4↑	37.5
應用科學	39.4↑	35.8
語言及文學(不包括小說)	32.3↑	22.1
社會科學	26.4↑	22.4
美術遊藝	24.5↑	21.3
宗教哲學	24.2↑	21.1
圖畫故事書	11.7↑	9.2
漫畫書	12.0	12.9
自然科學	14.3	14.8
其他	0.1	0.2
每日平均訪客人次('000)	(85.3)	(107.3)
樣本數	(6 543)	(6 208)
基數：在過去 12 個月內曾閱讀書籍的 8 歲及以上公共圖書館使用者		
註釋：可選擇多項答案		
參考: B12		
↑/↓ 基於 95%置信度，相關數據顯著高於/低於 2009 年的調查		

到訪公共圖書館的習慣

到訪公共圖書館的次數

104. 與2009年的調查結果比較，在過去12個月內曾到訪公共圖書館5次或以下的公共圖書館使用者百分比在2014年有所上升(15.4%相對於2009年的11.6%)。(表63)

表 63 - 在過去 12 個月內到訪公共圖書館的次數

	2014 年調查	2009 年調查
	%	%
5 次或以下	15.4↑	11.6
6 - 12 次	13.3↓	14.7
13 - 36 次	23.4	24.6
37 - 52 次	18.8	19.6
53 次及以上，但不是每日	23.5	24.5
每日	5.6	5.0
總計	100.0	100.0
每日平均訪客人次('000)	(88.3)	(109.5)
樣本數	(6 794)	(6 312)
基數：8 歲及以上公共圖書館使用者		
參考：A1(2014 及 2009 年調查)		
↑/↓ 基於 95%置信度，相關數據顯著高於/低於 2009 年的調查		

通常每次逗留在公共圖書館的時間

105. 與2009年的調查結果比較，通常每次逗留在公共圖書館少於一小時的公共圖書館使用者百分比，在2014年有所增加(53.5%相對於2009年的42.2%)，但逗留一小時至少於兩小時的百分比則有所減少(28.3%相對於2009年的40.4%)。(表64)

表 64 - 通常每次逗留在公共圖書館的時間

	2014 年調查	2009 年調查
	%	%
少於 1 小時	53.5↑	42.2
1 小時至少於 2 小時	28.3↓	40.4
2 小時至少於 3 小時	11.5	11.0
3 小時至少於 4 小時	4.1	4.0
4 小時或以上	2.6	2.4
總計	100.0	100.0
每日平均訪客人次('000)	(87.6)	(109.5)
樣本數	(6 720)	(6 312)
基數：在過去 12 個月內曾到訪公共圖書館的 8 歲及以上公共圖書館使用者		
參考：A2(2014 年調查)，A4(2009 年調查)		
↑/↓ 基於 95%置信度，相關數據顯著高於/低於 2009 年的調查		

公共圖書館主要服務和設施的使用情況及意見

外借服務

(i) 外借服務的使用情況

106. 在過去12個月內曾在公共圖書館外借圖書館資料的公共圖書館使用者百分比由2009年的90.3%下跌至2014年的84.4%。(表65)

表 65 - 曾否在過去 12 個月內在圖書館借閱圖書

	2014 年調查	2009 年調查
	%	%
有	84.4↓	90.3
沒有	15.6↑	9.7
總計	100.0	100.0
每日平均訪客人次('000)	(87.6)	(109.5)
樣本數	(6 720)	(6 312)
基數：在過去 12 個月內曾到訪公共圖書館的 8 歲及以上公共圖書館使用者		
參考: A3		
↑/↓ 基於 95%置信度，相關數據顯著高於/低於 2009 年的調查		

(ii) 對外借服務及外借安排的意見

107. 與2009年的調查結果比較，使用者對外借服務質素的意見在2014年更為正面，有較高百分比同意「他們通常都借到需要的書或資料」(79.5%相對於2009年的76.9%)、「可以外借的書或資料的數量充足」(69.9%相對於2009年的66.3%)及「圖書館的新書/新資料理想」(64.2%相對於2009年的52.8%)。(表66)

表 66 - 對公共圖書館外借服務的意見

	我通常都借到需要的書或資料		可以外借的書或資料的數量充足		可以外借的書或資料的種類足夠		此圖書館的新書/新資料理想	
	2014 年調查	2009 年調查	2014 年調查	2009 年調查	2014 年調查	2009 年調查	2014 年調查	2009 年調查
	%	%	%	%	%	%	%	%
同意	79.5↑	76.9	69.9↑	66.3	73.3	71.7	64.2↑	52.8
不同意	20.3	19.9	29.7	29.7	26.1	24.8	30.3↓	34.7
沒有意見	0.2↓	3.2	0.4	4.0	0.6↓	3.5	5.6↓	12.6
總計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
每日平均訪客人次('000)	(74.0)	(98.9)	(74.0)	(98.9)	(74.0)	(98.9)	(74.0)	(98.9)
樣本數	(5 675)	(5 792)	(5 675)	(5 792)	(5 675)	(5 792)	(5 675)	(5 792)
基數：在過去 12 個月內曾使用公共圖書館外借服務的 8 歲及以上公共圖書館使用者								
參考: A4								
↑/↓ 基於 95%置信度，相關數據顯著高於/低於 2009 年的調查								

108. 在2014年同意「續借的次數足夠」的百分比亦較高(94.5%相對於2009年的92.2%)。(表67)

表 67 - 對外借安排的意見

	續借的次數足夠	
	2014 年調查	2009 年調查
	%	%
同意	94.5↑	92.2
不同意	5.0↑	3.6
沒有意見	0.6↓	4.2
總計	100.0	100.0
每日平均訪客人次('000)	(88.3)	(109.5)
樣本數	(6 793)	(6 312)
基數：8 歲及以上公共圖書館使用者(不包括只使用電子服務/電子資源人士)		
參考: B2(i)		
↑/↓ 基於 95%置信度，相關數據顯著高於/低於 2009 年的調查		

(iii) 對到訪圖書館外借服務的滿意度

109. 與2009年的調查結果比較，對外借服務的滿意度在2014年有所上升(82.4%非常滿意/滿意相對於2009年的77.9%)。(表68)

表 68 -對到訪圖書館外借服務的滿意度

	2014 年調查	2009 年調查
	%	%
非常滿意/ 滿意	82.4↑	77.9
普通	16.3↓	19.2
非常不滿意/ 不滿意	1.3↓	2.9
總計	100.0	100.0
每日平均訪客人次('000)	(74.0)	(98.9)
樣本數	(5 675)	(5 792)
基數：在過去 12 個月內曾使用公共圖書館外借服務的 8 歲及以上公共圖書館使用者		
參考: A5		
↑/↓ 基於 95%置信度，相關數據顯著高於/低於 2009 年的調查		

參考服務

(i) 通常使用的參考資料區

110. 與2009年的調查結果比較，2014年最高使用率的參考資料區為「報章雜誌閱覽區」(78.3%) (78.3%相對於2009年的60.1%)，其次為「成人參考資料部」(35.9%相對於2009年的54.0%)。在2014年，「兒童參考資料部」使用率下跌 (4.9%相對於2009年的9.4%)，而使用率上升的參考資料區為：「視聽資料室／多媒體圖書館」(13.0%相對於2009年的8.1%)、「青少年參考資料部」(4.2%相對於2009年的0.3%)及「電子資料庫」(3.7%相對於2009年的2.0%)。(表69)

表 69 - 通常使用的參考資料區

	2014 年調查	2009 年調查
	%	%
報章雜誌閱覽區	78.3↑	60.1
成人參考資料部	35.9↓	54.0
視聽資料室／多媒體圖書館	13.0↑	8.1
兒童參考資料部	4.9↓	9.4
青少年參考資料部	4.2↑	0.3
電子資料庫	3.7↑	2.0
其他	0.6	0.3
每日平均訪客人次('000)	(44.0)	(64.2)
樣本數	(3 091)	(3 501)

基數：在過去 12 個月內曾使用公共圖書館參考服務的 8 歲及以上公共圖書館(不包括流動圖書館)使用者
 註釋：可選擇多項答案
 參考: A7
 ↑/↓ 基於 95%置信度，相關數據顯著高於/低於 2009 年的調查

(ii) 參考服務質素的意見

111. 與2009年的調查結果比較，2014年參考服務質素的意見則更為正面，並有顯著百分比的使用者同意「參考資料種類豐富」(79.2%相對於2009年的50.1%)及相對較高百分比同意「圖書館職員有效率」(96.2%相對於2009年的91.1%)、「參考圖書館環境良好」(93.3%相對於2009年的91.3%)及「參考圖書館設施完備」(90.0%相對於2009年的88.5%)。(表70a-b)

表 70a - 對公共圖書館參考服務質素的意見 - 參考資料及設施

	參考資料數量充足		參考資料種類豐富		參考圖書館設施完備	
	2014 年調查	2009 年調查	2014 年調查	2009 年調查	2014 年調查	2009 年調查
	%	%	%	%	%	%
同意	73.1	72.1	79.2↑	50.1	90.0↑	88.5
不同意	25.7↑	22.9	20.1↓	41.4	8.6↑	7.0
沒有意見	1.2↓	5.0	0.7↓	8.5	1.4↓	4.5
總計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
每日平均訪客人次('000)	(44.0)	(64.2)	(44.0)	(64.2)	(44.0)	(64.2)
樣本數	(3 091)	(3 501)	(3 091)	(3 501)	(3 091)	(3 501)

基數：在過去 12 個月內曾使用公共圖書館參考服務的 8 歲及以上公共圖書館(不包括流動圖書館)使用者
 參考: A10a-d
 ↑/↓ 基於 95%置信度，相關數據顯著高於/低於 2009 年的調查

表 70b - 對公共圖書館參考服務質素的意見 - 環境及職員

	參考圖書館環境良好		圖書館職員有效率 [只適用於中央及主要圖書館]	
	2014 年調查	2009 年調查	2014 年調查	2009 年調查
	%	%	%	%
同意	93.3↑	91.3	96.2↑	91.1
不同意	6.2	5.6	2.5	2.0
沒有意見	0.4↓	3.1	1.3↓	6.9
總計	100.0	100.0	100.0	100.0
每日平均訪客人次('000)	(44.0)	(64.2)	(10.9)	(16.4)
樣本數	(3 091)	(3 501)	(589)	(585)

基數：在過去 12 個月內曾使用公共圖書館參考服務的 8 歲及以上公共圖書館(不包括流動圖書館)使用者
 參考: A10e-f
 ↑/↓ 基於 95%置信度，相關數據顯著高於/低於 2009 年的調查

(iii) 對參考服務的滿意度

112. 與2009年的調查結果比較，對參考服務的滿意度在2014年有所上升(82.6%非常滿意/滿意相對於2009年的79.9%)。(表71)

表 71 - 對公共圖書館參考服務的滿意度

	2014 年調查	2009 年調查
	%	%
非常滿意/ 滿意	82.6↑	79.9
普通	15.9↓	18.3
非常不滿意/ 不滿意	1.5	1.8
總計	100.0	100.0
每日平均訪客人次('000)	(44.0)	(64.2)
樣本數	(3 091)	(3 501)

基數：在過去 12 個月內曾使用公共圖書館參考服務的 8 歲及以上公共圖書館(不包括流動圖書館)使用者
 參考: A11
 ↑/↓ 基於 95%置信度，相關數據顯著高於/低於 2009 年的調查

電子資源

(i) 經由互聯網使用的圖書館資源的使用情況

113. 與2009年比較，所有三類電子資源的使用率於2014年均有所下跌：電子資料庫(29.0%相對於2009年的44.7%)，電子書(21.4%相對於2009年的36.9%)，及數碼館藏(19.8%相對於2009年的37.5%)。(表72)

表 72 - 按電子資源類別劃分曾否使用公共圖書館的電子資源

	電子資料庫		電子書		數碼館藏	
	2014 年調查	2009 年調查	2014 年調查	2009 年調查	2014 年調查	2009 年調查
	%	%	%	%	%	%
有	29.0↓	44.7	21.4↓	36.9	19.8↓	37.5
沒有	71.0↑	55.3	78.6↑	63.1	80.2↑	62.5
總計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
每日平均訪客人次('000)	(26.9)	(34.1)	(30.0)	(35.3)	(19.8)	(34.9)
樣本數	(2 007)	(1 991)	(2 290)	(2 110)	(1 472)	(2 091)

基數：知道可經由互聯網使用各項電子資源的 8 歲及以上公共圖書館使用者
 參考: B6a-c(iii)
 ↑/↓ 基於 95%置信度，相關數據顯著高於/低於 2009 年的調查

(ii) 對經由互聯網使用的圖書館資源的滿意度

114. 與2009年的調查結果比較，對各類電子資源的滿意度於2014年有明顯的下降：數碼館藏(61.3%非常滿意/滿意相對於2009年的77.8%)，電子資料庫(59.5%相對於2009年的80.3%)及電子書(55.5%相對於2009年的74.2%)。(表73)

表 73 - 對各項電子資源的滿意度

	電子資料庫		電子書		數碼館藏	
	2014 年調查	2009 年調查	2014 年調查	2009 年調查	2014 年調查	2009 年調查
	%	%	%	%	%	%
非常滿意/ 滿意	59.5↓	80.3	55.5↓	74.2	61.3↓	77.8
普通	36.5↑	17.7	35.3↑	21.1	34.3↑	18.5
非常不滿意/ 不滿意	4.0↑	2.0	9.2↑	4.7	4.4	3.7
總計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
每日平均訪客人次('000)	(7.8)	(15.2)	(6.4)	(13.0)	(3.9)	(13.0)
樣本數	(546)	(888)	(475)	(814)	(282)	(799)

基數：經由互聯網曾使用各項電子資源的 8 歲及以上公共圖書館使用者
 參考: B6a-c(iv)
 ↑/↓ 基於 95%置信度，相關數據顯著高於/低於 2009 年的調查

公共圖書館的其他範疇

(i) 公共圖書館環境

115. 與2009年的調查結果比較，對公共圖書館環境的意見於2014年整體上有所改善，特別是「圖書館內空氣流通」(92.8%相對於2009年的79.8%)、「指示牌及書架分類清晰」(96.7%相對於2009年的90.8%)及「圖書館內環境清靜」(90.5%相對於2009年的85.3%)。(表74)

表 74 - 對公共圖書館環境的意見

	<u>圖書館內照明充足</u>		<u>圖書館內空氣流通</u>		<u>圖書館內環境清靜</u>		<u>圖書館內場地整潔</u>	
	<u>2014 年調</u>	<u>2009 年調</u>	<u>2014 年調</u>	<u>2009 年調</u>	<u>2014 年調</u>	<u>2009 年調</u>	<u>2014 年調</u>	<u>2009 年調</u>
	<u>查</u>	<u>查</u>	<u>查</u>	<u>查</u>	<u>查</u>	<u>查</u>	<u>查</u>	<u>查</u>
	%	%	%	%	%	%	%	%
同意	98.4↑	96.5	92.8↑	79.8	90.5↑	85.3	98.7↑	97.7
不同意	1.6↓	3.0	6.9↓	18.0	9.0↓	11.7	1.2	1.5
沒有意見	*↓	0.5	0.3↓	2.1	0.6↓	3.0	0.1	0.8
總計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
每日平均訪客人次 (’000)	(87.6)	(109.5)	(87.6)	(109.5)	(87.6)	(109.5)	(87.6)	(109.5)
樣本數	(6 720)	(6 312)	(6 720)	(6 312)	(6 720)	(6 312)	(6 720)	(6 312)

基數：在過去 12 個月內曾到訪公共圖書館的 8 歲及以上公共圖書館使用者
 參考: A12a-d
 ↑/↓ 基於 95%置信度，相關數據顯著高於/低於 2009 年的調查

表 74 - 對公共圖書館環境的意見 (續)

	<u>指示牌及書架分類清晰</u>		<u>整體圖書館環境良好</u>	
	<u>2014 年調查</u>	<u>2009 年調查</u>	<u>2014 年調查</u>	<u>2009 年調查</u>
	%	%	%	%
同意	96.7↑	90.8	98.8↑	97.4
不同意	2.7↓	5.5	1.0	1.1
沒有意見	0.7↓	3.7	0.3↓	1.5
總計	100.0	100.0	100.0	100.0
每日平均訪客人次(’000)	(86.7)	(107.4)	(86.7)	(107.4)
樣本數	(6 168)	(6 047)	(6 168)	(6 047)

基數：在過去 12 個月內曾到訪公共圖書館的 8 歲及以上公共圖書館(不包括流動圖書館)使用者
 參考: A12e-g
 ↑/↓ 基於 95%置信度，相關數據顯著高於/低於 2009 年的調查

(ii) 職員服務

116. 與2009年的調查結果比較，對公共圖書館職員表現的意見在2014年為更正面，有較大百分比的使用者同意以下對職員服務的看法：「良好顧客服務」(97.5%相對於2009年的92.6%)、「有禮貌」(96.5%相對於2009年的94.3%)及「有效率」(95.8%相對於2009年的92.4%)。(表75)

表 75 - 對公共圖書館職員表現的意見

	職員有禮貌		職員辦事有效率		職員提供良好嘅顧客服務	
	2014 年調查	2009 年調查 [#]	2014 年調查	2009 年調查 [#]	2014 年調查	2009 年調查 [#]
	%	%	%	%	%	%
同意	96.5↑	94.3	95.8↑	92.4	97.5↑	92.6
不同意	2.1	2.0	2.4	2.2	1.5	1.4
沒有意見	1.4↓	3.7	1.8↓	5.4	0.9↓	5.9
總計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
每日平均訪客人次('000)	(84.8)	(109.5)	(84.8)	(109.5)	(84.8)	(109.5)
樣本數	(6 441)	(6 312)	(6 441)	(6 312)	(6 441)	(6 312)

基數：在過去 12 個月內曾到訪公共圖書館的 13 歲及以上公共圖書館使用者
[#]基數：在過去 12 個月內曾到訪公共圖書館的 8 歲及以上公共圖書館使用者
 參考: A13
 ↑/↓ 基於 95%置信度，相關數據顯著高於/低於 2009 年的調查

(iii) 開放時間

117. 與2009年的調查結果比較，認為現時開放時間便利的公共圖書館使用者百分比於2014年輕微下調(82.9%相對於2009年的84.3%)，而認為不方便的百分比則上升(11.0%相對於2009年的4.6%)。(表76)

表 76 - 對公共圖書館開放時間是否方便的意見

	2014 年調查	2009 年調查
	%	%
非常方便 / 方便	82.9↓	84.3
普通	6.0↓	10.4
非常不方便 / 不方便	11.0↑	4.6
沒有意見	*	0.7
總計	100.0	100.0
每日平均訪客人次('000)	(87.6)	(109.5)
樣本數	(6 720)	(6 312)

基數：在過去 12 個月內曾到訪公共圖書館的 8 歲及以上公共圖書館使用者
 參考: A14(i)
 ↑/↓ 基於 95%置信度，相關數據顯著高於/低於 2009 年的調查

118. 按圖書館類型分析，認為現時的開放時間不方便的公共圖書館使用者百分比，在不同的圖書館類型中差幅較大。認為現時的開放時間方便的百分比，在中央圖書館(81.4%相對於2009年的89.8%)、小型圖書館(70.5%相對於2009年的73.8%)及流動圖書館(77.2%相對於2009年的84.2%)均有顯著下跌。(表77)

表 77 - 按圖書館類型劃分對公共圖書館開放時間的意見

	中央		主要		分區		小型		流動	
	2014 年 調查	2009 年 調查	2014 年 調查	2009 年 調查	2014 年 調查	2009 年 調查	2014 年 調查	2009 年 調查	2014 年 調查	2009 年 調查
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
非常方便 / 方便	81.4↓	89.8	85.6	88.6	87.7	88.0	70.5↓	73.8	77.2↓	84.2
普通	6.8	6.5	5.4↓	9.0	4.8↓	8.4	9.0↓	15.8	9.4	9.7
非常不方便 / 不方便	11.8↑	3.7	9.0↑	1.4	7.6↑	2.8	20.5↑	9.7	12.9↑	5.7
沒有意見	-	-	-	0.9	-	0.7	0.1	0.7	0.5	0.4
總計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
每日平均訪客人次 ('000)	(6.7)	(9.4)	(15.9)	(16.9)	(44.8)	(50.9)	(19.2)	(30.2)	(0.9)	(2.1)
樣本數	(435)	(249)	(816)	(687)	(2 958)	(3 064)	(1 959)	(2 047)	(552)	(265)

基數：在過去 12 個月內曾到訪公共圖書館的 8 歲及以上公共圖書館使用者
參考: A14(i)
↑/↓ 基於 95% 置信度，相關數據顯著高於/低於 2009 年的調查

能否達到公共圖書館的功能

119. 與2009年的調查結果比較，公共圖書館使用者認為香港公共圖書館能做到各項公共圖書館功能的使用者百分比，在2014年在所有各方面均有明顯上升，特別是「提供資源給市民自學進修」(89.4%相對於2009年的79.8%)、「為不同年齡的讀者舉辦圖書館活動」(78.9%相對於2009年的58.1%)、「提供各學科及其最新發展的資料」(74.8%相對於2009年的48.8%)及「推廣文學藝術或文學研究」(72.5%相對於2009年的51.9%)。(表78)

表 78 - 是否認為香港公共圖書館能做到圖書館的功能

	提供各學科及其最新發展的資料		提供資源給市民自學進修		作為市民消閒的一種選擇		為不同年齡的讀者舉辦圖書館活動		推廣文學藝術或文學研究	
	2014 年 調查	2009 年 調查 [#]	2014 年 調查	2009 年 調查 [#]	2014 年 調查	2009 年 調查 [#]	2014 年 調查	2009 年 調查 [#]	2014 年 調查	2009 年 調查 [#]
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
能夠	74.8↑	48.8	89.4↑	79.8	98.3↑	96.8	78.9↑	58.1	72.5↑	51.9
不能夠	19.2↓	27.1	8.3↓	10.3	1.6	1.8	14.8↓	17.6	20.0↓	24.6
沒有意見	6.0↓	24.2	2.3↓	9.9	0.2↓	1.4	6.3↓	24.4	7.5↓	23.5
總計	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
每日平均訪客人次 ('000)	(85.5)	(101.6)	(85.5)	(101.6)	(85.5)	(101.6)	(85.5)	(101.6)	(85.5)	(101.6)
樣本數	(6 515)	(5 972)	(6 515)	(5 972)	(6 515)	(5 972)	(6 515)	(5 972)	(6 515)	(5 972)

基數：13 歲及以上公共圖書館使用者
[#]基數：在過去 12 個月內曾到訪公共圖書館的 12 歲及以上公共圖書館使用者
參考: B7
↑/↓ 基於 95% 置信度，相關數據顯著高於/低於 2009 年的調查

乙. 電話 / 非使用者調查

非公共圖書館使用者概況

120. 與2009年的調查結果比較，在2014年的公共圖書館使用者中，有較高的百分比為女性(53.3%相對於2009年的48.3%)及具專上或以上教育程度人士(30.3%相對於2009年的24.5%)。(表79)

表 79 - 非公共圖書館使用者的概況

	2014 年調查 非使用者 %	2009 年調查 [#] 非使用者 %
<u>性別</u>		
男	46.7↓	51.7
女	53.3↑	48.3
<u>年齡</u>		
8-14(在 2009 年調查為 12-14)	2.9	1.1
15-20	4.3	4.8
21-29	10.2	13.0
30-39	16.3	15.4
40-49	16.0	16.3
50-59	20.2	20.4
>=60	30.0	29.1
<u>最高教育程度</u>		
小學或以下	22.0↓	31.5
中學	47.7	44.0
專上教育或以上	30.3↑	24.5
<u>經濟活動身份</u>		
就業	52.5	54.5
學生	8.1	7.3
其他非就業人士	39.4	38.2
- 料理家務者	12.5	12.8
- 退休人士	23.7	22.1
- 待業	3.2	3.3
總計	100.0	100.0
人數('000)	(3 153.0)	(3 062.3)
樣本數	(1 003)	(1 020)
基數：8 歲及以上非公共圖書館使用者		
#基數：12 歲及以上非公共圖書館使用者		
參考：C1、C3、C4、C5、C6、S2		
↑/↓ 基於 95%置信度，相關數據顯著高於/低於 2009 年的調查		

非使用者的閱讀習慣

在過去12個月內曾閱讀書籍的數量

121. 與2009年比較，2014年的調查結果顯示，非公共圖書館使用者在過去12個月內曾閱讀至少1本書籍(包括漫畫及電子書)的百分比有所上升(56.3%相對於2009年的49.3%)。另外，有較大百分比的非使用者曾閱讀1至5本書籍(23.8%相對於2009年的18.8%)及6至10本書籍(11.0%相對於2009年的8.5%)。(表80)

表 80 - 在過去 12 個月內曾閱讀書籍(包括漫畫及電子書)的數量

	2014 年調查 非使用者	2009 年調查 [#] 非使用者
	%	%
沒有	43.7↓	50.7
至少 1 本	56.3↑	49.3
1-5 本	23.8↑	18.8
6-10 本	11.0	8.5
11-20 本	7.5	7.5
超過 20 本	14.0	14.5
總計	100.0	100.0
人數('000)	(3 153.0)	(3 062.0)
樣本數	(1 003)	(1 020)
基數：8 歲及以上非公共圖書館使用者		
#基數：12 歲及以上非公共圖書館使用者		
參考: Q11		
↑/↓ 基於 95%置信度，相關數據顯著高於/低於 2009 年的調查		

最喜歡閱讀書籍的種類

122. 至於非使用者最喜歡閱讀書籍的種類，統計檢驗結果顯示2009年與2014年的結果並沒有顯著差異。(表81)

通常閱讀書籍/報刊的途徑

123. 與2009年的調查結果比較，他們通常選擇「自行購買」(65.5%相對於2009年的79.4%)及「向家人/朋友/同學/同事借閱」(13.0%相對於2009年的23.8%)作為閱讀書籍/報刊的途徑在2014年有所下跌，但使用與互聯網有關的途徑(「網上閱覽/訂閱電子報章雜誌」39.1%及「上網/網上搜尋器搜尋」4.1%相對於2009年的3.9%)及「到圖書館借閱」(17.4%相對於2009年的10.5%)則有所上升。其他途徑包括免費報紙/雜誌/小冊子(5.0%)及到網上書店購買電子書(4.9%)，亦在2014年的調查中首次被提及。(表82)

表 81 - 喜歡閱讀書籍的種類

	2014 年調查	2009 年調查 [#]
	非使用者	非使用者
	%	%
小說	42.1	40.3
應用科學	26.9	24.1
史地及傳記	19.0	20.9
圖畫故事及漫畫	18.8	18.0
語言及文學(不包括小說)	16.7	14.2
宗教哲學	14.7	14.3
社會科學	14.6	11.9
美術遊藝	8.6	8.2
自然科學	4.5	5.2
其他	0.3	0.4
人數('000)	(1 775.1)	(1 509.9)
樣本數	(549)	(493)
基數：在過去 12 個月內曾閱讀書籍的 8 歲及以上非公共圖書館使用者		
#基數：在過去 12 個月內曾閱讀書籍的 12 歲及以上非公共圖書館使用者		
註釋：可選擇多項答案		
參考: Q12		

表 82 - 通常閱讀書籍/報刊的途徑

	2014 年調查	2009 年調查 [#]
	非使用者	非使用者
	%	%
自行購買	65.5↓	79.4
網上閱覽/訂閱電子報章雜誌	39.1↑	3.9
上網/網上搜尋器搜尋	4.1	
到圖書館借閱	17.4↑	10.5
向家人/朋友/同學/同事借閱	13.0↓	23.8
免費報紙/雜誌/小冊子	5.0	-
到網上書店購買電子書	4.9	-
書店	2.8	1.4
從其他地方借閱	2.5	-
應用程式	1.3	-
朋友送贈	0.3	-
租書	-	3.5
在書店閱覽	-	1.4
在公司借閱	-	1.0
其他途徑	-	0.8
人數('000)	(1 775.1)	(1 509.9)
樣本數	(549)	(493)
基數：在過去 12 個月內曾閱讀書籍的 8 歲及以上非公共圖書館使用者		
#基數：在過去 12 個月內曾閱讀書籍的 12 歲及以上非公共圖書館使用者		
註釋：可選擇多項答案		
參考: Q14		
↑/↓ 基於 95%置信度，相關數據顯著高於/低於 2009 年的調查		

不使用公共圖書館的原因

124. 與2009年的調查結果比較，「沒有需要」為2014年非使用者不到訪公共圖書館的主要原因(40.8%相對於2009年的26.9%)，而在2014年的受訪者中，以「不識字」為不到訪公共圖書館的原因，所佔的百分比比較少(4.0%相對於2009年的13.3%)。(表83)

表 83 - 在過去 12 個月內不使用公共圖書館的原因

	2014 年調查 非使用者	2009 年調查 [#] 非使用者
	%	%
沒有需要	40.8↑	26.9
沒有時間	34.0	37.5
地點不方便／不就腳	11.3	10.2
沒有興趣	10.5	10.2
可以在網上找到所需要的資料	6.2↑	4.2
不識字	4.0↓	13.3
使用其他圖書館	2.3↓	4.1
行動不便	2.1	2.3
參考資料／書籍不足夠	1.5	0.9
視力不佳／其他健康問題／年老	1.3	2.4
寧願到書店看書或買書	1.3	1.0
座位少／人多	1.2	-
沒有閱讀習慣／不喜歡閱讀	1.1	1.0
圖書館不夠新書	1.1	-
藏書量不足夠	0.6	1.5
開放時間不方便	0.6	1.1
不知道公共圖書館的位置	0.1	1.1
其他	4.9	4.4
人數('000)	(2 942.6)	(3 062.3)
樣本數	(932)	(1 020)
基數：認知公共圖書館提供各項服務的 8 歲及以上非公共圖書館使用者		
#基數：12 歲及以上非公共圖書館使用者		
註釋：可選擇多項答案		
參考：Q6		
↑/↓ 基於 95%置信度，相關數據顯著高於/低於 2009 年的調查		

對改善公共圖書館的建議

125. 至於非使用者對改善公共圖書館設施及服務的建議，統計檢驗結果顯示2009年與2014年並沒有顯著差異。(表84)

表 84 - 對改善公共圖書館的建議

	<u>2014 年調查</u>	<u>2009 年調查[#]</u>
	<u>非使用者</u>	<u>非使用者</u>
	%	%
圖書館藏	25.9	20.4
設施	11.4	16.5
推廣活動	2.6	2.6
圖書館數目及開放時間	15.2	12.9
其他	6.7	9.8
沒有意見	52.9	51.9
人數('000)	(878.6)	(696.9)
樣本數	(279)	(236)
基數：對公共圖書館有負面評論的 8 歲及以上非公共圖書館使用者		
#基數：對公共圖書館有負面評論的 12 歲及以上非公共圖書館使用者		
註釋：可選擇多項答案		
參考：Q7		

總結

(i) 香港公共圖書館的使用情況及對其滿意度

126. 估計約3 655 700名8歲及以上人士(53.7%)在過去12個月內曾使用公共圖書館提供的服務或設施，當中約2 512 900(36.9%)曾使用固定圖書館及網上圖書館提供的服務或設施；及約1 140 100人(16.7%)只曾使用固定圖書館提供的服務或設施。約3 153 000人(46.3%)在過去12個月內不曾使用公共圖書館提供的任何服務或設施。

127. 與2009年的使用者概況比較，2014年的使用者概況顯示較年長人士在過去12個月內曾使用公共圖書館的人數有所上升。

128. 在各項固定圖書館服務及設施中，8歲及以上公共圖書館使用者在過去12個月內最普遍使用的固定圖書館服務/設施是「還書箱服務」(67.4%)及「自助借書終端機」(63.6%)為。其餘普遍使用的服務及設施依次為「報刊」(48.8%)、「特快歸還服務」(47.6%)及「新香港公共圖書館網頁」(47.2%)。

129. 整體而言，85.6%的8歲及以上公共圖書館使用者表示滿意公共圖書館的服務及設施。

(ii) 電子服務

130. 就經由互聯網使用的圖書館服務的認知程度而言，其百分比範圍介乎81.6%(查閱圖書館目錄)至27.8%(向圖書館館長查詢)。

131. 在各類電子服務中，「續借圖書館資料（包括查閱外借記錄）」(69.2%)及「查閱圖書館目錄」(68.4%)的使用率較高。

(iii) 電子資源

132. 與經由互聯網使用的電子服務比較，認知電子資源的百分比相對較低：電子書(46.8%)、電子資料庫(42.7%)及數碼館藏(33.5%)。

(iv) 公共圖書館使用者與非使用者的閱讀習慣的分別

133. 公共圖書館使用者與非使用者的閱讀習慣之間的分別已作出統計檢驗。使用者與非使用者之間有顯著差異的結果在以下4個段落概述。

134. 有較大的百分比的公共圖書館使用者在過去12個月內曾閱讀至少1本書(包括漫畫及電子書但不包括教科書及報刊)(96.6%相對於非使用者的56.3%)。

135. 至於尋找資料的途徑，使用者較傾向使用「書籍」(61.1%)尋找資料，相對於非使用者只有29.6%使用此途徑。

136. 大部分使用者通常用較多時間閱讀印刷版本讀物(80.6%)，相對於非使用者為63.4%。然而，非使用者較喜歡閱讀電子版。82.2%的非使用者曾進行電子閱讀，相對於使用者的百分比為高(75.3%)。

137. 有較高百分比的非公共圖書館使用者透過「自行購買」閱讀書籍/報刊(65.5%相對於使用者的44.5%)。

(v) 類別I使用者與類別II使用者的閱讀習慣的分別

138. 在公共圖書館使用者中，只使用固定圖書館的使用者(即類別I使用者)與使用固定圖書館及網上圖書館的使用者(即類別II使用者)之間有一些分別。這些分別概列如下：

表 85 - 按使用者類別劃分指定範疇的百分比

範疇	只使用固定圖書館的 使用者 %	使用固定圖書館及網 上圖書館的使用者 %
在過去 12 個月內曾閱讀至少 1 本書(包括漫畫及電子書但不包括教科書及報刊)	87.5↓	98.5
從「書籍」尋找資料	55.7↑	44.2
從「網上」尋找資料	51.7↓	85.4
用較多時間閱讀印刷版本的書籍/報刊/資料	81.0↑	74.0
曾進行電子閱讀	73.5↓	88.7
從網上閱覽/訂閱電子報章雜誌閱讀書籍/報刊	22.8↓	36.6
人數('000) 樣本數	(1 140.1) (327)	(2 512.9) (約 600)
基數：8 歲及以上人士 參考：Q11、Q13-15 ↑/↓ 基於 95%置信度，相關數據顯著高於/低於類別 II		

建議

(i) 提升公共圖書館的服務及設施

139. 為進一步提升公共圖書館的服務及設施，康文署可考慮加強圖書館館藏(主要是「增加圖書館藏書數量」、「增加圖書館藏書種類」、「增加參考資料或書籍」及「增加報章或雜誌」)及公共圖書館設施(主要是「增加館內座位」)；這些由圖書館使用者提出的並在第75段落中詳示的建議。

140. 為配合較年長的公共圖書館使用者的增長需求(在第127段落中所示)，康文署或需要進一步改善為年長使用者提供的服務/設施。

141. 至於其他使用的服務及設施，約80%的公共圖書館使用者對這些方面表示滿意(在第69段落中所示)。康文署可適當地考慮那些對個別服務及設施表示不滿意的人士所提出的建議(在第74段落中所示)：

其他服務及設施	主要改善地方
報刊	增加報刊數量及 增加報刊種類
視聽多媒體/兒童視聽多媒體	增加視聽多媒體數量及 增加視聽多媒體種類
電腦資訊中心/區域	增加電腦設備及 更換/更新電腦設備
影印/列印易	減影印收費
推廣活動	增加活動地點及 增加舉辦次數
自修室	增加座椅
新香港公共圖書館網頁	引進新介面及 增加指示/個別指導

142. 按圖書館類型分析，使用者對流動圖書館的滿意度低於其他類型的圖書館(在第71段落中所示)。除以上所提及圖書館需改進的地方，康文署可考慮提供更多推廣活動及流動圖書館使用者的提議，在現時流動圖書館服務地區增設圖書館。此外，亦值得考慮加強推廣電子書、電子資料庫及數碼館藏等電子資源，以提高這些資源在流動圖書館使用者中的使用率。

(ii) 加強使用者對電子資源的認知及使用

143. 由於使用者對各電子資源的認知和使用率在公共圖書館之中不高(在第55及56段落中所示)，因此值得考慮加強推廣電子資源，包括：電子書、電子資料庫及數碼館藏的認知及使用，作為運用公共圖書館的圖書/資源的另一渠道；及注意不使用各項電子資源的原因(在第57段落中所示)：電子資料庫(主要是「上網搜尋資料已經足夠／更方便容易」)，電子書(主要是「較喜歡閱讀印刷書籍」)及數碼館藏(主要是「不知道有什麼數碼館藏內容／用途」)。

144. 康文署亦應留意有關電子資源的使用者，他們一般較少對使用經驗表示滿意(只有約50-60%的使用者滿意各項服務)(在第68段落中所示)，這情況可能需要進一步探討，以了解不滿意的深層原因。

(iii) 通過互聯網及電視宣傳推廣公共圖書館服務

145. 康文署可考慮其他的宣傳渠道如「電視」及「互聯網」這兩個非使用者最多提及希望得知圖書館宣傳資訊的途徑(在第89段落中所示)，以向非使用者推廣公共圖書館服務。對於公共圖書館使用者，康文署可集中資源在「互聯網」這個使用者最多提及希望得知圖書館宣傳資訊的途徑(在第31段落中所示)。

(iv) 鼓勵非使用者使用圖書館服務

146. 有鑑於超過50%的非公共圖書館使用者為讀者(56.3%)(在第81段落中所示)，故此康文署可考慮非使用者提出的建議，以吸引他們使用公共圖書館，包括：更方便的公共圖書館地點，增加圖書館藏書數量和種類等(在第99段落中所示)。