



關於立法會施家倫議員書面質詢的答覆

遵照行政長官的指示，文化局對立法會 2019 年 4 月 10 日第 447/E323/VI/GPAL/2019 號函轉來施家倫議員於 2019 年 3 月 22 日提出，行政長官辦公室於 2019 年 4 月 11 日收到之書面質詢，現回覆如下：

一、文化局轄下公共圖書館自推行“服務承諾”以來皆有定期開展“服務滿意度調查”，希望透過問卷收集服務使用者對澳門公共圖書館服務質素的評分及意見，掌握完善圖書館服務的方向。最近一次的調查期間為 2019 年 1 月 17 日至 2 月 17 日，是次調查分別於文化局轄下 11 間公共圖書館發放 400 份問卷，成功收回有效問卷 241 份（回收率達 60.25%）。是次調查主要將 21 項基本項目歸納為整體服務表現、方便程度、人員服務、環境設備、服務內容、服務效果、服務資訊、電子服務及服務承諾共 9 個範疇，測量及檢討使用者對澳門公共圖書館服務的滿意程度。是次調查結果顯示受訪者對各項服務的滿意度皆有所提升：受訪者對澳門公共圖書館的整體服務表現普遍感到滿意至極滿意；對享受接待服務的公平性及需等候時間、手續簡便性等方面，大部分受訪者表示滿意；而圖書館的環境、設施、開放時間的方便程度、前往服務地點的便捷程度及服務效果亦得到正面評價。有關最新服務質量指標數據可於澳門公共圖書館網站 (www.library.gov.mo) 瀏覽。

2018 年，澳門公共圖書館共舉辦推廣活動 655 場次，參加人次



達 28,655，參加者年齡由 3 歲至 70 歲。年內公共圖書館針對不同對象舉辦了各類型活動，包括：兒童活動 60 場次、親子活動 514 場次、講座 17 場次、圖書館導賞活動 7 場次、課程及工作坊 15 場次、展覽活動 4 場次、圖書館資源利用教育活動 37 場次等。此外，為致力做好閱讀推廣工作，公共圖書館除舉辦上述活動外，也於 2018 年開始實施“圖書館延長及調整開放時間”及“公共圖書館外展服務”計劃，主動走入民間社團、企業（包括博企）、校園，為員工、學校師生辦理讀者證，並介紹公共圖書館的資源和服務，成功吸引了不少潛在讀者，有關外展活動共舉辦了 16 場次，接觸公眾人次逾千。而從 2018 年閱覽統計數據顯示，公共圖書館使用者相較 2017 年度增加了 14%(352,383 人次)，借閱人次及冊次亦分別增加了 8.3%及 8%，足見閱讀推廣工作的成效。

二、1986 年當時屬於澳門文化司署管轄的公共圖書館共有 5 間，其中包括流動圖書館。當年設立流動圖書館的目的主要是為附近未開設圖書館的居民提供服務。隨著澳門公共圖書館的發展以及社會需求，2017 年，文化局轄下公共圖書館已擴展至 17 間，流動圖書館原有的功能亦因此逐漸式微。文化局參考了外地流動圖書車的發展趨勢，以及因應本地的實際情況，未來的流動圖書車將有別於過往僅提供借還書的服務，而轉向以推廣圖書館資源和服務為主。自 2015 年起，氹仔圖書館、沙梨頭圖書館相繼投入服務之後，使用流動圖書館的人次對比 2014 年大幅下跌了 26.8%，每月平均僅約 210 人次使用流動圖書館服務。2017 年，受“天鴿”強颱風影響，流動圖書車遭



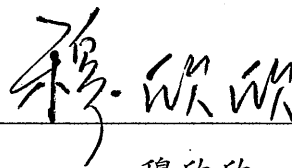
澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
文化局
Instituto Cultural

水浸損壞，2018 年完成報銷程序後，因應流動圖書館服務轉型的需
求，文化局目前正著手計劃購置新的流動圖書車。

為配合智慧城市的發展，文化局近年致力推動圖書館智能化及自
助化服務，積極引進新系統、新技術，如採用 RFID 新技術並推出
“自助借還圖書”服務、24 小時還書服務、全天候電子書及雜誌借
閱服務、跨館借還圖書服務、跨館預約圖書借閱服務、自助掃描、自
助影印及電子支付服務等多項服務。此外，為進一步完善圖書館服
務，文化局除參考各地圖書館的智能化服務外，也希望能有效掌握本
地用戶使用圖書館的習慣和需求，為此，文化局於 2016 至 2017 年期
間實施“24 小時圖書館服務試行計劃”，依據有關調查數據及讀者
反饋意見，除了反映市民對圖書館延長開放存在一定需求，同時也說
明了普遍市民使用圖書館的資源，不僅是借閱圖書，還包括享用圖書
館的空間和設施、閱覽報紙及雜誌、使用無線上網、自助影印及掃描
等服務，這也是文化局暫未考慮設置自助圖書機，而決定在各區實施
延長圖書館開放時間並提供多元服務的依據所源。

肅此奉覆，並致謝忱

文化局 局長



穆欣欣

2019 年 4 月 24 日