

文化局

2016 - 2017 年滿意度調查結果

1. 調查簡介

調查目的：

文化局於 2016 年進行重組，服務承諾的認可項目亦由 2015 年的 12 個，增加至 15 個，服務項目更為廣泛及全面，為確保優質服務得以持續，本局轄下機構就列入服務承諾之公眾服務進行滿意度調查，透過服務對象之回饋，從中分析各項服務指標達致率，以及需要改善之處，以提升本局服務質素。是次調查涉及部門包括：澳門檔案館、澳門公共圖書館管理廳、學術及出版處、演藝發展廳、公開映、演甄審委員會，以及文博廳。

調查時期：

2016 年 1 月至 2017 年 12 月

調查計劃簡介：

本局及轄下機構之一般公共服務、監督、審批及執法性公共服務及福利性公共服務主要就服務之方便程度、員工服務、環境設備、內部流程、服務效果、服務資訊、服務承諾指標及其他項目進行滿意度調查，是次調查對象均為服務使用者，共收集 812 份問卷意見。

“滿意度調查”調查結果

2. 調查結果

| 一般公共服務 | | | |
|---------|--------|--------|-------|
| 回收問卷數目 | | 615 份 | |
| 調查因素 | 分項內容 | 滿意度平均數 | 分項得分 |
| 方便程度 | 服務時間 | 4.237 | 4.278 |
| | 服務地點 | | 4.182 |
| | 聯絡方法 | | 4.250 |
| 員工服務 | 服務態度 | 4.427 | 4.436 |
| | 專業程度 | | 4.428 |
| | 服務效率 | | 4.453 |
| | 服務主動性 | | 4.393 |
| 環境設備 | 舒適程度 | 4.231 | 4.276 |
| | 設施配置 | | 4.186 |
| 內部流程 | 等候時間 | 4.413 | 4.382 |
| | 簡捷程度 | | 4.398 |
| | 公平性 | | 4.460 |
| 服務效果 | 符合使用目的 | 4.445 | 4.445 |
| 服務資訊 | 資訊公開 | 4.458 | 4.370 |
| | 資訊正確 | | 4.547 |
| 電子服務 | 範圍足夠性 | 4.313 | 4.377 |
| | 滿意程度 | | 4.250 |
| 服務承諾 | 指標清晰度 | 4.313 | 4.258 |
| | 指標滿意度 | | 4.312 |
| | 範圍足夠性 | | 4.368 |
| 整體服務滿意度 | | 4.360 | 4.360 |

“滿意度調查”調查結果

| 監督、審批及執法性公共服務 | | | |
|---------------|--------|--------|-------|
| 回收問卷數目 | | 134 份 | |
| 調查因素 | 分項內容 | 滿意度平均數 | 分項得分 |
| 方便程度 | 服務時間 | 4.332 | 4.477 |
| | 服務地點 | | 4.002 |
| | 聯絡方法 | | 4.517 |
| 員工服務 | 服務態度 | 4.718 | 4.738 |
| | 專業程度 | | 4.716 |
| | 服務效率 | | 4.718 |
| | 服務主動性 | | 4.702 |
| 環境設備 | 舒適程度 | 3.752 | 3.799 |
| | 設施配置 | | 3.704 |
| 內部流程 | 等候時間 | 4.230 | 4.225 |
| | 簡捷程度 | | 4.240 |
| | 公平性 | | 4.226 |
| 服務效果 | 符合使用目的 | 4.717 | 4.717 |
| 服務資訊 | 資訊公開 | 4.368 | 4.351 |
| | 資訊正確 | | 4.385 |
| 電子服務 | 範圍足夠性 | 3.059 | 3.778 |
| | 滿意程度 | | 2.339 |
| 服務承諾 | 指標清晰度 | 3.743 | 4.141 |
| | 指標滿意度 | | 3.571 |
| | 範圍足夠性 | | 3.516 |
| 整體服務滿意度 | | 4.628 | 4.628 |

“滿意度調查”調查結果

| 福利性公共服務 | | | |
|---------|--------|--------|-------|
| 回收問卷數目 | | 63 份 | |
| 調查因素 | 分項內容 | 滿意度平均數 | 分項得分 |
| 方便程度 | 服務時間 | 4.628 | 4.515 |
| | 服務地點 | | 4.540 |
| | 聯絡方法 | | 4.830 |
| 員工服務 | 服務態度 | 4.815 | 4.940 |
| | 專業程度 | | 4.785 |
| | 服務效率 | | 4.785 |
| | 服務主動性 | | 4.750 |
| 環境設備 | 舒適程度 | 4.300 | 4.350 |
| | 設施配置 | | 4.250 |
| 內部流程 | 等候時間 | 4.483 | 4.395 |
| | 簡捷程度 | | 4.440 |
| | 公平性 | | 4.615 |
| 服務效果 | 符合使用目的 | 4.665 | 4.665 |
| 服務資訊 | 資訊公開 | 4.733 | 4.815 |
| | 資訊正確 | | 4.650 |
| 電子服務 | 範圍足夠性 | 4.378 | 4.480 |
| | 滿意程度 | | 4.275 |
| 服務承諾 | 指標清晰度 | 4.462 | 4.550 |
| | 指標滿意度 | | 4.460 |
| | 範圍足夠性 | | 4.375 |
| 整體服務滿意度 | | 4.605 | 4.605 |

“滿意度調查”調查結果

3. 整體服務滿意度

| 回收問卷數目 | | 812 份 | |
|---------|--------|--------|-------|
| 調查因素 | 分項內容 | 滿意度平均數 | 分項得分 |
| 方便程度 | 服務時間 | 4.283 | 4.329 |
| | 服務地點 | | 4.180 |
| | 聯絡方法 | | 4.339 |
| 員工服務 | 服務態度 | 4.505 | 4.525 |
| | 專業程度 | | 4.503 |
| | 服務效率 | | 4.522 |
| | 服務主動性 | | 4.471 |
| 環境設備 | 舒適程度 | 4.157 | 4.203 |
| | 設施配置 | | 4.111 |
| 內部流程 | 等候時間 | 4.389 | 4.357 |
| | 簡捷程度 | | 4.375 |
| | 公平性 | | 4.433 |
| 服務效果 | 符合使用目的 | 4.507 | 4.507 |
| 服務資訊 | 資訊公開 | 4.465 | 4.401 |
| | 資訊正確 | | 4.528 |
| 電子服務 | 範圍足夠性 | 4.111 | 4.286 |
| | 滿意程度 | | 3.937 |
| 服務承諾 | 指標清晰度 | 4.230 | 4.261 |
| | 指標滿意度 | | 4.201 |
| | 範圍足夠性 | | 4.228 |
| 整體服務滿意度 | | 4.423 | 4.423 |

“滿意度調查”調查結果

4. 對於“普遍意見”的分析及處理

上述整體服務滿意度得分多為 4 分以上，可見本局服務整體表現滿意、評價正面，針對服務對象之回饋，本局及轄下機構將製定持續改善方案，確保服務質素。另外，服務對象亦可透過文化局之意見箱及電郵等方式向本局反映意見，本局亦設有意見投訴處理小組跟進個案，致力為高質量服務打造良好的溝通渠道。

其中，針對公共圖書館服務的滿意度升幅最為明顯，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，服務承諾的執行情況理想，達標率高，未來可加強宣傳及推廣，讓更多讀者瞭解服務承諾的內容。

對於享受接待服務的公平性及需等候的時間、手續的簡便性，大部分受訪者表示滿意；而工作人員的服務態度、溝通能力及專業知識均得到受訪者的高度肯定；而圖書館環境、設施、接待程序的方便程度、前往服務地點的便捷程度及服務效果皆得到正面評價；而資訊發放方面，可提高資訊普及化，令圖書館的資訊更易傳達至讀者。

而整個滿意度調查當中，評分最低為電子服務部分，涉及之服務主要為“對在澳門公開映、演之項目進行分齡審別”及“審批在澳門進行製作及導演故事片、紀錄片、廣告片的申請”，由於上述申請必須親臨購買一式三份專用表格，待填寫格式 C 之印件申請後，申請者亦需親臨直接交收申請文件及相關物料，以保障有關知識產權資料不容易遺失和外洩，為方便申請機構或申請者查詢，審批部門在可確認對方身份的情況下，可接受電郵方式查詢甄審進度。

5. 改善措施及建議

澳門公共圖書館管理廳：

2016 年澳門公共圖書館於服務承諾的各個項目均可達到既定的達標率，當然澳門公共圖書館亦會繼續不定期與所有執行服務承諾相關之部門舉行工作會議，並鼓勵大家就各所屬工作範籌提出意見，以保證各項工作能繼續按既定的指標進行。7 月各館推行自助影印服務(澳門通)，簡化讀者繳付影印費用手續。更換圖書館新自動化系統，進一步優化圖書館服務，優化讀者證申請規則，例如：延長讀者證的有效期、統一補領讀者證日數為 7 天，以及放寬辦證對象至 0-4 歲小朋友；推行在架預約書服務，讀者可透過網上個人帳戶、致電

“滿意度調查”調查結果

或親臨圖書館預約在架館藏圖書資料，指定取書的圖書館地點，館員會每天從架上提取預約書，再發送至各館，持續完善跨館借閱服務；為紅街市圖書館增設自助化系統設備，10月7日紅街市圖書館試行24小時開放計劃，12月於更多館別增設藍光播放機，方便讀者欣賞影音資料；設立母乳餵哺室（路環圖書館、氹仔圖書館、氹仔黃營均圖書館、青洲圖書館、何東圖書館及沙梨頭圖書館），為餵哺母乳媽媽提供舒適清潔及私隱度高的空間；澳門中央圖書館、氹仔圖書館及沙梨頭圖書館設置24小時自助還書箱。

2017年初陸續將各館讀者用電腦無線上網系統更換為固網系統，網絡穩定性大大提升，使用相關服務的手續也得以簡化；2月6日，推出全新圖書檢索系統“Enterprise”，提供更優質及完整的圖書搜尋服務。除一般檢索瀏覽模式外，系統還增設ADA無障礙網頁模式，讓有需要人士在已安裝讀字軟件的電腦上瀏覽網頁或使用圖書館服務；推出新款讀者證膠卡以取代傳統紙質卡，提供現場拍照或掃描相片服務，以彩色製卡機即時列印讀者證膠卡，讀者反應熱烈。

公共圖書館管理廳於2018年1月1日起，實施延長或調整開放時間及休館日，試行期為12個月。試行中讀者表示很滿意，本館將考慮延長相關措施，使讀者可有更長的時間使用圖書館服務；而2018年7月下旬，澳門公共圖書館將全面實行RFID自助借還書服務；另外，澳門公共圖書館將於7月份內完成各館安裝網吧系統，以及更換所有讀者用電腦（windows 10）的工作。

澳門演藝學院：

- 針對推行電子政務的趨勢，澳門演藝學院計劃在設施配備及人員條件許可的情況下，開通網上報名系統，逐步為轄下學校增設網上登記報名。
- 為方便市民，澳門演藝學院可提供個別遺漏資料的現場影印服務。

文博廳：

- 在導賞時間方面，文博廳會要求導賞員在團體申請的時間內完成導賞，避免出現太快完成或超時的現象。
- 加強巡查文博廳轄下博物館之設施及設備（展櫃、展品、冷氣等）。
- 加快回覆的時間，並以電郵及電話方式回覆作雙重確認，以確保申請團體、機構或學校收到回覆訊息。

“滿意度調查”調查結果

- 未來將會加強電子訊息方面的宣傳，透過 Facebook 的 IC 藝文棧專頁以及文化局的微信帳號發佈最新消息、並計劃開發與博物館有關的手機應用程式，用戶可以透過該軟件接收信息，以及得知澳門的博物館位置、主題及簡單的介紹。

6. 趨勢分析

本局 2016-2017 年滿意度調查，大部份受訪者對服務指標的回應普遍為滿意或極滿意，整體評分對比 2015 年有所提升，同時，由於文化局自 2016 年進行重組後，部分原民政總署的服務承諾項目合併至本局，認可項目增加至 15 個，各項服務承諾的質量指標均有所調整(詳見文化局服務承諾項目清單)，為此，本局以重組前後使用者的滿意度進行比對分析，當中，以一般公共服務及福利性公共服務的升幅最為顯著。

而整體評分之中，又以“電子服務”及“服務承諾”兩項的評分有非常明顯的提高，表現出文化局近年推行的便民措施取得一定成效，包括引進澳門通付費、網上預約書籍、更新現有設備，以及推行自助化圖書系統等。另一方面，近年隨著文化局針對服務承諾項目的優化計劃不斷實踐，部分服務質量指標的執行效率遠高於預設指標，令市民獲得良好的服務體驗，而隨著服務使用者的要求不斷提高，將促使文化局不斷進步，盡善盡美。

| 調查因素 | 2016-2017 年 | 2015 年 | 重組前後比較 |
|---------|-------------|--------|--------|
| 方便程度 | 4.283 | 4.092 | 0.191 |
| 員工服務 | 4.505 | 4.192 | 0.313 |
| 環境設備 | 4.157 | 4.072 | 0.085 |
| 內部流程 | 4.389 | 4.197 | 0.192 |
| 服務效果 | 4.507 | 4.191 | 0.316 |
| 服務資訊 | 4.465 | 4.140 | 0.325 |
| 電子服務 | 4.111 | 3.427 | 0.684 |
| 服務承諾 | 4.230 | 3.772 | 0.458 |
| 整體服務滿意度 | 4.423 | 4.129 | 0.294 |