

## 附件五：“滿意度調查”調查結果

### 文化局

### 2013 - 2014 年滿意度調查結果

#### 1. 調查簡介

##### 調查目的：

文化局及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：歷史檔案館、中央圖書館、研究、調查暨刊物出版處、文化活動廳、公開映、演甄審委員會及澳門博物館。

##### 調查時期：

2013 年 1 月至 2014 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 414 份問卷意見。

#### 2. 調查結果

一般公共服務		
回收問卷數目	394 份	
調查因素	滿意度平均數	標準差
方便程度	4.09	0.841
員工服務	4.15	0.9

## 附件五：“滿意度調查”調查結果

環境設備	3.94	1
內部流程	4.08	1.04
服務效果	4.16	0.87
服務資訊	4.01	0.87
電子服務	3.29	1.275
服務承諾	4.13	1.11
<b>整體服務滿意度</b>	<b>3.98</b>	<b>0.841</b>

監督、審批及執法性公共服務				
回收問卷數目			9 份	
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
方便程度	服務時間	4.42	4.3	0.5
	服務地點		4.5	0.53
	聯絡方法		4.4	0.53
員工服務	服務態度	4.27	4.3	0.7
	專業程度		4.2	0.66
	服務效率		4.3	0.5
	服務主動性		4.2	0.66
環境設備	舒適程度	4	4	1
	設施配置		4	1
內部流程	等候時間	4.25	4	0.75
	簡捷程度		4.4	0.74
	公平性		4.4	0.74
服務效果	符合使用目的	4.3	4.3	0.7

## 附件五：“滿意度調查”調查結果

服務資訊	資訊公開	4.11	4.2	0.78
	資訊正確		4.1	0.78
電子服務	範圍足夠性	3.93	3.9	0.83
	滿意程度		4	0.81
服務承諾	範圍足夠性	4.18	4.1	0.6
	指標滿意度		4.2	0.66
	指標清晰度		4.2	0.66
整體服務滿意度		4.4	4.4	0.53

福利性公共服務				
回收有效問卷數			11	
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
方便程度	服務時間	4.35	4.20	
	服務地點		4.30	
	聯絡方法		4.55	
員工服務	服務態度	4.63	4.82	
	專業程度		4.60	
	服務效率		4.55	
	服務主動性		4.55	
環境設備	舒適程度	4.00	4.00	
	設施配置		4.00	
內部流程	等候時間	3.91	3.60	
	簡捷程度		4.00	
	公平性		4.13	
服務效果	符合使用目的	4.20	4.20	
服務資訊	資訊公開	3.95	3.90	
	資訊正確		4.00	
電子服務	範圍足夠性	4.15	4.10	
	滿意程度		4.20	
服務承諾	指標清晰度		4.00	

## 附件五：“滿意度調查”調查結果

	指標滿意度	4.19	4.29	
	範圍足夠性		4.29	
整體服務滿意度		4.20	4.20	

### 3. 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，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。

### 4. 改善措施及建議

中央圖書館審視現時服務承諾內容與指標、簡化手續程序等方面略有不足，建議可作為來年改善之參考依據。透過持續地進行滿意度調查，監察各項服務質素的變化情況，貫徹不斷改善的目標。

公開映演甄審委員會就服務質量指標之檢討及改善措施召開工作會議，計劃於 2015 年推出新的服務質量指標，由接收申請後 20 天內完成審批，之後通知申請者，縮短為 18 天，希望藉此提高服務效率。

### 5. 趨勢分析

本局 2013-2014 年滿意度調查，大部份受訪者對服務指標的回應均為一般及滿意，因 2013 年之前未有滿意度調查，故暫時未能比較。就市民的回應所見，現階段提供之服務應滿足大多數服務使用者之需求。