

## 文化局 2015 年滿意度調查結果

### 1. 調查簡介

#### 調查目的：

文化局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：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：

2015 年 1 月至 2015 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 1588 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		1503 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	4.082	4.116
	服務地點		3.955
	聯絡方法		4.173
員工服務	服務態度	4.173	4.326
	專業程度		4.117
	服務效率		4.213
	服務主動性		4.035
環境設備	舒適程度	4.078	4.114
	設施配置		4.043
內部流程	等候時間	4.196	4.208
	簡捷程度		4.178
	公平性		4.202
服務效果	符合使用目的	4.182	4.182
服務資訊	資訊公開	4.138	4.030
	資訊正確		4.247
電子服務	範圍足夠性	3.427	3.778
	滿意程度		3.075
服務承諾	指標清晰度	3.768	4.268
	指標滿意度		3.538
	範圍足夠性		3.498
整體服務滿意度		4.111	4.111

## “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		49 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	4.312	4.471
	服務地點		4.144
	聯絡方法		4.321
員工服務	服務態度	4.502	4.524
	專業程度		4.509
	服務效率		4.495
	服務主動性		4.480
環境設備	舒適程度	3.871	3.953
	設施配置		3.789
內部流程	等候時間	4.274	4.374
	簡捷程度		4.159
	公平性		4.288
服務效果	符合使用目的	4.565	4.565
服務資訊	資訊公開	4.287	4.197
	資訊正確		4.377
電子服務	範圍足夠性	2.968	3.538
	滿意程度		2.398
服務承諾	指標清晰度	3.591	3.903
	指標滿意度		3.501
	範圍足夠性		3.371
整體服務滿意度		4.521	4.521

## “滿意度調查”調查結果

福利性公共服務			
回收問卷數目		36 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	4.240	4.360
	服務地點		4.100
	聯絡方法		4.250
員工服務	服務態度	4.560	4.670
	專業程度		4.420
	服務效率		4.670
	服務主動性		4.500
環境設備	舒適程度	4.070	4.140
	設施配置		4.000
內部流程	等候時間	4.120	4.000
	簡捷程度		4.080
	公平性		4.270
服務效果	符合使用目的	4.090	4.090
服務資訊	資訊公開	4.000	4.000
	資訊正確		4.000
電子服務	範圍足夠性	4.070	4.140
	滿意程度		4.000
服務承諾	指標清晰度	4.170	4.170
	指標滿意度		4.170
	範圍足夠性		4.170
整體服務滿意度		4.330	4.330

## “滿意度調查”調查結果

### 3. 整體服務滿意度

回收問卷數目		1588 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	4.092	4.133
	服務地點		3.964
	聯絡方法		4.180
員工服務	服務態度	4.192	4.340
	專業程度		4.136
	服務效率		4.232
	服務主動性		4.059
環境設備	舒適程度	4.072	4.109
	設施配置		4.034
內部流程	等候時間	4.197	4.209
	簡捷程度		4.176
	公平性		4.206
服務效果	符合使用目的	4.191	4.191
服務資訊	資訊公開	4.140	4.034
	資訊正確		4.245
電子服務	範圍足夠性	3.427	3.779
	滿意程度		3.075
服務承諾	指標清晰度	3.772	4.255
	指標滿意度		3.551
	範圍足夠性		3.510
整體服務滿意度		4.129	4.129

## “滿意度調查”調查結果

### 4. 對於“普遍意見”的分析及處理

綜觀整個統計結果，以整體服務滿意度來檢視，上述整體服務滿意度得分大多為 4 分以上，可見本局服務整體表現滿意、評價正面，惟電子服務及服務承諾之整體滿意度得分仍未達至十分滿意的水平，顯示本局服務的電子化及服務指標未及使用者期望。

而受訪者的意見最主要集中於環境設備範圍，針對服務對象之回饋，本局及轄下機構已提出改善方案，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。

### 5. 趨勢分析

本局 2015 年滿意度調查整體得分對比去年有所提升，整體服務滿意度結果與去年比較，如下：

調查因素	2014 年	2015 年	與 2014 年比較
方便程度	4.104	4.092	-0.012
員工服務	4.165	4.192	0.027
環境設備	3.943	4.072	0.129
內部流程	4.079	4.197	0.118
服務效果	4.164	4.191	0.027
服務資訊	4.011	4.140	0.129
電子服務	3.327	3.427	0.1
服務承諾	4.133	3.772	-0.361
整體服務滿意度	3.995	4.129	0.134