



文化局 2018 年滿意度調查結果

1. 調查簡介

調查目的：

文化局 2018 年已獲認可之服務承諾項目有 15 個，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：文化創意產業促進廳、澳門公共圖書館管理廳、演藝發展廳、文博廳、學術及出版處、澳門檔案館，以及公開映、演甄審委員會。

調查期間：

2018 年 1 月至 2018 年 12 月

調查範圍：

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，共收集到 695 份問卷意見。

調查方式：

調查方法：問卷調查

調查方式：實地填寫及電郵收集

抽樣比例：

一般公共服務：以 95% 信心指數及 $\pm 5\%$ 誤差範圍計算，樣本規模為 400 份(共收集得 658 份)

監督、審批及執法性公共服務：所有服務對象(共收集得 30 份)

福利性公共服務：所有服務對象(共收集得 7 份)



2. 調查結果

一般公共服務				
回收問卷數目		658 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	4.438	4.473	0.594
	服務地點		4.395	0.662
	聯絡方法		4.447	0.662
員工服務	服務態度	4.532	4.516	0.612
	專業程度		4.479	0.616
	服務效率		4.557	0.572
	服務主動性		4.577	0.569
環境設備	舒適程度	4.446	4.458	0.628
	設施配置		4.434	0.661
內部流程	等候時間	4.471	4.494	0.679
	簡捷程度		4.500	0.677
	公平性		4.420	0.727
服務效果	符合使用目的	4.423	4.423	0.644
服務資訊	資訊公開	4.368	4.371	0.706
	資訊正確		4.364	0.703
電子服務	範圍足夠性	4.191	4.274	0.951
	滿意程度		4.135	1.105
服務承諾	指標清晰度	4.295	4.205	0.961
	指標滿意度		4.408	0.873
	範圍足夠性		4.271	0.971
整體服務滿意度		4.400	4.400	0.688



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

監督、審批及執法性公共服務				
回收問卷數目		30 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	4.645	4.533	0.629
	服務地點		4.636	0.581
	聯絡方法		4.767	0.430
員工服務	服務態度	4.833	4.900	0.305
	專業程度		4.833	0.379
	服務效率		4.767	0.430
	服務主動性		4.833	0.379
環境設備	舒適程度	4.647	4.647	0.606
	設施配置		4.647	0.606
內部流程	等候時間	4.703	4.520	0.770
	簡捷程度		4.720	0.614
	公平性		4.870	0.344
服務效果	符合使用目的	4.767	4.767	0.430
服務資訊	資訊公開	4.729	4.724	0.455
	資訊正確		4.733	0.450
電子服務	範圍足夠性	4.650	4.621	0.677
	滿意程度		4.680	0.557
服務承諾	指標清晰度	4.579	4.571	0.634
	指標滿意度		4.583	0.654
	範圍足夠性		4.583	0.654
整體服務滿意度		4.767	4.767	0.430



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

福利性公共服務				
回收問卷數目		7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	5.000	5.000	0.000
	服務地點		5.000	0.000
	聯絡方法		5.000	0.000
員工服務	服務態度	4.964	5.000	0.000
	專業程度		5.000	0.000
	服務效率		4.857	0.378
	服務主動性		5.000	0.000
環境設備	舒適程度	4.833	4.833	0.408
	設施配置		4.833	0.408
內部流程	等候時間	4.889	4.833	0.408
	簡捷程度		4.833	0.408
	公平性		5.000	0.000
服務效果	符合使用目的	5.000	5.000	0.000
服務資訊	資訊公開	5.000	5.000	0.000
	資訊正確		5.000	0.000
電子服務	範圍足夠性	4.657	4.714	0.488
	滿意程度		4.600	0.548
服務承諾	指標清晰度	4.719	4.857	0.378
	指標滿意度		4.800	0.447
	範圍足夠性		4.500	0.577
整體服務滿意度		5.000	5.000	0.000



3. 整體服務滿意度

回收問卷數目		695 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	4.457	4.484	0.595
	服務地點		4.413	0.659
	聯絡方法		4.473	0.653
員工服務	服務態度	4.558	4.544	0.603
	專業程度		4.518	0.605
	服務效率		4.574	0.565
	服務主動性		4.597	0.561
環境設備	舒適程度	4.457	4.468	0.626
	設施配置		4.446	0.658
內部流程	等候時間	4.491	4.499	0.681
	簡捷程度		4.515	0.673
	公平性		4.460	0.714
服務效果	符合使用目的	4.463	4.463	0.634
服務資訊	資訊公開	4.410	4.412	0.694
	資訊正確		4.408	0.691
電子服務	範圍足夠性	4.234	4.287	0.931
	滿意程度		4.181	1.078
服務承諾	指標清晰度	4.321	4.247	0.939
	指標滿意度		4.420	0.861
	範圍足夠性		4.296	0.950
整體服務滿意度		4.444	4.444	0.675



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。

意見普遍滿意文化局服務，但對「審批在澳門進行製作及導演故事片、紀錄片、廣告片及其它」服務則希望可以就拍攝上許多不確定因素而產生的更改作縮短審批時間。另外，少部份服務使用者誤會文化創意產業促進廳可一站式處理涉及不同權限部門的申請。文化創意產業促進廳接獲服務使用者的申請，經分析個案內容後會主動與服務使用者進行申請諮詢及協調，儘快請服務使用者修正錯誤或補充缺漏的資料，以儘快處理相關申請文件。如服務使用者有任何疑問或對申請內容有不理解或誤會，文化創意產業促進廳工作人員均會提供專業諮詢服務，告知本局服務內容及權限，並協助服務使用者進行不同權限部門的申請。

而針對公共圖書館服務方面，最多受訪者表示“極滿意”的項目為“工作人員的服務態度”及“工作人員的服務效率”，分別佔該項約 46.47% 及 45.23%，表示“滿意”者也分別佔 48.13% 及 47.72%，上述兩項分別有 1.24% 及 0.83% 受訪者表示“不滿意”，其原因主要是希望工作人員多點笑容及提高主動性。較多受訪者表示“極不滿意”或“不滿意”的為“前往服務地點的便捷程度”、“服務設施配置合適程度”及“電子服務的範圍足夠性”，皆佔約 2.07%，部分受訪者認為圖書館於深夜仍然開放，屬浪費資源，也有受訪者反映年長一輩對電子設備的操作及電子服務內容不熟悉。未來，圖書館將會向長者提供更多協助，教導他們使用相關設備，以及積極宣傳推廣電子服務。

逾九成的受訪者對“服務時間的方便程度”及“工作人員提供資訊的專業能力”此兩項目表示“滿意”或“極滿意”。澳門公共圖書館於 2018 年 1 月 1 日起實施延長或調整開放時間及休館日，其中五間圖書館更延長開放時間至午夜 12 時，公眾假期照常開放，包括澳門中央圖書館、沙梨頭圖書館、黑沙環公園黃營均圖書館、氹仔圖書館及下環圖書館，而紅街市圖書館開放時間為上午 7 時至凌晨 2 時，全年無休。上述各館分佈於中、南、西、北及離島五區，為各區讀者提供服務。大部分受訪者對延長服務時間計劃相當支持，此計劃可讓市民有充分時間使用圖書館服務及資源，對於部分需輪值工作或工作地點不固定的讀者，此措施更能滿足他們的實際需求，有助提升全民閱讀風氣，同時



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

冀透過公共圖書館的服務，成為凝聚社區居民的重要文化設施。實施延長或調整開放時間及休館日後，2018 年的進館人次較 2017 年上升 13.86%，借出圖書資料人次及冊次均有明顯升幅，體現此措施廣受市民歡迎。

“聯絡方法的方便程度”、“工作人員的服務主動性”、“服務環境的舒適程度”、“等候接待所需的時間”、“所需手續的簡便程度”、“以公平方式提供服務”、“提供的服務符合預期的目的”、“資訊的公開程度”及“資訊的正確程度”方面，逾八成受訪者表示“滿意”或“極滿意”，表示“不滿意”或“極不滿意”者平均約佔 0.60%。2018 年 8 月，澳門公共圖書館全面推行 RFID 自助化借還書服務，各間圖書館設置自助借還書機，讀者可透過相關設備自行借閱、續借或歸還圖書資料，自助化服務推出以來，由於操作簡便，速度快捷，深受讀者歡迎；另外，澳門公共圖書館將最新資訊發佈於圖書館網站及社交平台上，且迅速回應市民的查詢；此外，館方同時致力改善服務環境，於各館添置滅蟲滅蚊設備，防止蚊蟲滋生，保障讀者及人員安全。

逾七成受訪者對“電子服務的滿意程度”表示“滿意”或“極滿意”，表示“不滿意”或“極不滿意”者平均約佔 0.83%。為配合澳門特區政府建設“智慧城市”及推行“電子政務”的政策措施，2018 年度開展的調查項目增加了對“電子服務”的調查，大部分讀者表示“滿意”或“極滿意”。近年來，館方不斷推出電子化服務，讀者可於圖書館網站或手機應用程式登入個人帳戶，查看借閱歷史記錄及帳戶資料，更可自行預約及續借圖書資料，非常方便。澳門公共圖書館也持續增加電子資源的館藏，例如電子資料庫及電子書等，與時俱進。

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“澳門演藝學院一學生報名手續”，由於“對在澳門公開映、演之項目進行分齡審別”申請者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。而澳門演藝學院正研究網上報名手續，以響應本澳電子政務的發展趨勢。



5. 改善措施及建議

澳門公共圖書館管理廳：

- 近年來，澳門公共圖書館的使用人次按年攀升，讀者對圖書館各項服務的要求不斷提高，促使澳門公共圖書館不斷進步，精益求精。2018 年，澳門公共圖書館積極推出各項便利讀者的措施及服務，盡力完善及優化圖書館服務質素，務求滿足讀者需求。例如，實施延長或調整開放時間及休館日，方便市民使用圖書館服務，措施深受讀者歡迎；另外，正式全面實行 RFID 自助借還圖書資料服務，除了於各館提供自助借還書服務外，還於部分圖書館外設置 24 小時自助還書箱，方便讀者隨時隨地還書，致力令服務更全面簡便。而繼 2016 年提供“在架書”預約服務後，澳門公共圖書館推出“先閱為快”服務，當新到館藏完成簡單登錄程序，讀者便可預約借取，大大加快新書推出的時間，故 2018 年的預約人次及冊次同比分別上升 24.88% 及 26.48%。圖書館設備方面，澳門公共圖書館完成更換讀者用電腦系統，透過最新的瀏覽器及其他軟件，提升市民的搜尋或瀏覽速度，為讀者提供更完善的操作功能。此外，為配合“智慧城市”的發展，澳門公共圖書館對電子資源“HyRead ebook”服務進行全面升級優化及推廣，讓更多讀者透過移動裝置，瀏覽、借閱電子書和雜誌，以及透過圖書館“BookMyne”手機應用程式，續借及預約圖書資料，不受時地所限。澳門公共圖書館計劃於本年內推行電子支付服務，屆時讀者可透過電子支付工具繳交圖書資料逾期罰款等費用。上述措施，也回應了 2016 年度滿意度調查時，所收集的讀者意見，包括公共圖書館延長開放時間、改善硬件設備及軟件系統等。
- 總結是次的調查結果，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，工作人員的服務態度、效率及專業知識得到受訪者高度表揚及肯定；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；而圖書館環境、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皆得到正面評價；而資訊發放方面也有明顯進步；電子服務未來將持續優化及推出更多計劃；服務承諾的執行情況理想，達標率頗高，未來可加強宣傳，讓更多讀者瞭解服務承諾的內容。「寶劍鋒從磨礪出，梅花香自苦寒來。」澳門公共圖書館透過是次滿意度調查的結果及受訪者意見內容，進一步了解廣大讀者對圖書館服務的需求及認同，同時搜集了很多寶貴建議，對本館繼續完善各項服務有着重要的作用。今後將以此為鞭策，持續優化圖書



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

館服務及設施。縱使資訊科技日新月移，傳統紙本閱讀的習慣始終不能被取代。圖書館作為文化、知識的搖籃，肩負着推廣閱讀的使命。是次滿意度調查的資料，有助於澳門公共圖書館審視現時服務的實施情況，以此為改善優化服務的參考依據，監察各項服務質素。各項服務推出以來，廣受讀者支持及肯定，成績斐然。展望未來，隨着更多新建圖書館落成啟用，例如石排灣圖書館預計於第三季正式投入服務，澳門公共圖書館的網絡覆蓋將更為全面，為各區市民提供良好的閱讀及親子共讀空間，本館會繼續秉承傳承文化的傳統，貫徹不斷改善的目標，堅守服務承諾，推廣及鼓勵閱讀，為廣大讀者提供更便利、更優化的服務，提高澳門的全民文化素養，構建文化之城。

澳門演藝學院：

- 在條件許可下，該院將於來年招生期間繼續向市民收集意見；同時按照《服務承諾認可制度》內的指引逐步更新有關調查因素的設計，擴闊收集意見的內容，持續優化報名流程及繼續為市民提供優質服務。

文博廳：

- 為確保文博廳能提供的更優質的導賞服務，文博廳正對導賞服務進行優化，審視導賞員所用的導賞稿、導賞資歷及進行不定時的巡查，以確保導賞員能提供優質的導賞服務。除此之外，文博廳亦要求導賞員需要提交每月報告，以匯報他們在提供導賞服務時所遇到之問題或發現的問題，讓本廳職員能及時發現並作出應對方案，進一步優化服務使用者對導賞服務的體驗。
- 在問卷調查方面，文博廳亦會要求導賞員在每次提供導賞服務後盡量要求服務使用者填寫問卷，以對整體導賞服務進行評分，為我們留下評語，以便持續優化該項服務，精益求精。

文化創意產業促進廳：

- 經文化創意產業促進廳分析後，目前根據第 47/98/M 號法令，在澳門進行拍攝，須在拍攝前二十天，向文化局申請拍攝許可。本局基於善意原則，如服務使用者不足二十天向本局進行申請，均會儘量協助處理，而且不足二十日的服務申請，絕大部份的申請均能在拍攝前回覆服務使用者。另外針對服務使用者意見表示希望文化局可以一站式處理拍攝申請，但由於拍攝活動在執行上經常涉及不同權限部門負責審批之事項，而且各部門需按照實際情況，經分析後才作出有關拍攝活動執行方面的審批，故本局未具權限進行一站式申請。但本局作為服務使用者及各政府權限部份的協調單位，將加強雙方的溝通橋樑，並作為諮詢單位提供協助。



6. 趨勢分析

本局 2018 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 2015-2017 年皆有所提升，並以一般公共服務的升幅最為顯著。而整體評分之中，又以“方便程度”及“環境設備”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，2018 年，文化局逐步修復及重啟受颱風天鴿重創的服務設施，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	2015 年	2016-2017 年	2018 年
方便程度	4.092	4.283	4.457
員工服務	4.192	4.505	4.558
環境設備	4.072	4.157	4.457
內部流程	4.197	4.389	4.491
服務效果	4.191	4.507	4.463
服務資訊	4.140	4.465	4.410
電子服務	3.427	4.111	4.234
服務承諾	3.772	4.230	4.321
整體服務滿意度	4.129	4.423	4.444