



文化局

2019 年滿意度調查結果報告

一、 調查目的

為收集文化局的服務對象對本局服務滿意程度的意見，本局轄下機構對 2019 年已獲認可之 12 項服務承諾進行滿意度調查，透過服務對象之回饋，從中分析各項服務的滿意程度，瞭解原因並作出適當的評估及服務改善，藉以提升本局服務質素。

二、 調查計劃概要

調查期間

2019 年 1 月至 2019 年 12 月

調查範圍

調查標的：是次調查涉及 7 個部門，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。

調查對象：全澳市民及特定機構

調查方式

採取問卷調查方法，透過現場填寫及電郵方式收集。

抽樣比例

服務類型：

(1) 一般公共服務，涵蓋 10 項服務承諾，當中包括：

圖書館流通服務、澳門資料參考諮詢服務、辦理國際標準書號（ISBN）、代辦國際標準錄音錄像資料代號 ISRC 申請、澳門演藝學院—學生報名手續、歷



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

史檔案查閱-縮微膠卷檔案查閱申請、文化局轄下博物館服務、文化局轄下圖書館的參觀、對在澳門公開映.演之項目進行分齡審別、澳門藝術博物館之友的申請

(2) 監督、審批及執法性公共服務，涵蓋 1 項服務承諾，當中包括：

審批在澳門進行製作及導演故事片、紀錄片、廣告片的申請

(3) 福利性公共服務，涵蓋 1 項服務承諾，當中包括：

學術研究獎學金-評審結果之公佈

抽樣數目：

(1) 一般公共服務，收集了 729 份問卷；

(2) 監督、審批及執法性公共服務，收集了 26 份問卷；

(3) 福利性公共服務，收集了 7 份問卷；

三個服務類型合共收集 762 份問卷。

問卷設計

調查因素： 方便程度、員工服務、環境設備、內部流程、服務效果、服務資訊、電子服務、服務承諾

評分設置：

(1) 以五分制作為量度標準

| 分數 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|------|-----|---------|----|-----|
| 程度 | 極不滿意 | 不滿意 | 一般/可以接受 | 滿意 | 極滿意 |

(2) 半開放式設計

(3) 預留不適用選項



三、服務滿意度統計結果

| 一般公共服務 | | | | |
|---------|--------|--------|------|------|
| 回收問卷數目 | | 729 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 | 4.48 | 4.52 | 0.59 |
| | 服務地點 | | 4.45 | 0.67 |
| | 聯絡方法 | | 4.47 | 0.63 |
| 員工服務 | 服務態度 | 4.59 | 4.62 | 0.55 |
| | 專業程度 | | 4.56 | 0.60 |
| | 服務效率 | | 4.59 | 0.57 |
| | 服務主動性 | | 4.58 | 0.60 |
| 環境設備 | 舒適程度 | 4.46 | 4.47 | 0.67 |
| | 設施配置 | | 4.44 | 0.67 |
| 內部流程 | 等候時間 | 4.52 | 4.50 | 0.62 |
| | 簡捷程度 | | 4.51 | 0.62 |
| | 公平性 | | 4.55 | 0.60 |
| 服務效果 | 符合使用目的 | 4.50 | 4.50 | 0.59 |
| 服務資訊 | 資訊公開 | 4.43 | 4.42 | 0.66 |
| | 資訊正確 | | 4.44 | 0.65 |
| 電子服務 | 範圍足夠性 | 4.23 | 4.21 | 0.76 |
| | 滿意程度 | | 4.25 | 0.77 |
| 服務承諾 | 指標清晰度 | 4.37 | 4.35 | 0.67 |
| | 指標滿意度 | | 4.39 | 0.69 |
| | 範圍足夠性 | | 4.39 | 0.70 |
| 整體服務滿意度 | | 4.52 | 4.52 | 0.60 |



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 | | 26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 | 4.61 | 4.50 | 0.59 |
| | 服務地點 | | 4.67 | 0.48 |
| | 聯絡方法 | | 4.65 | 0.49 |
| 員工服務 | 服務態度 | 4.82 | 4.88 | 0.33 |
| | 專業程度 | | 4.85 | 0.37 |
| | 服務效率 | | 4.85 | 0.37 |
| | 服務主動性 | | 4.69 | 0.47 |
| 環境設備 | 舒適程度 | 4.50 | 4.53 | 0.72 |
| | 設施配置 | | 4.47 | 0.72 |
| 內部流程 | 等候時間 | 4.51 | 4.46 | 0.65 |
| | 簡捷程度 | | 4.46 | 0.71 |
| | 公平性 | | 4.62 | 0.57 |
| 服務效果 | 符合使用目的 | 4.58 | 4.58 | 0.64 |
| 服務資訊 | 資訊公開 | 4.54 | 4.54 | 0.58 |
| | 資訊正確 | | 4.54 | 0.65 |
| 電子服務 | 範圍足夠性 | 4.51 | 4.38 | 0.77 |
| | 滿意程度 | | 4.64 | 0.74 |
| 服務承諾 | 指標清晰度 | 4.58 | 4.58 | 0.58 |
| | 指標滿意度 | | 4.55 | 0.76 |
| | 範圍足夠性 | | 4.60 | 0.68 |
| 整體服務滿意度 | | 4.58 | 4.58 | 0.64 |



澳門特別行政區政府
 Governo 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 | 4.67 | 4.50 | 0.84 |
| | 服務地點 | | 4.67 | 0.82 |
| | 聯絡方法 | | 4.86 | 0.38 |
| 員工服務 | 服務態度 | 4.86 | 4.86 | 0.38 |
| | 專業程度 | | 4.86 | 0.38 |
| | 服務效率 | | 4.86 | 0.38 |
| | 服務主動性 | | 4.86 | 0.38 |
| 環境設備 | 舒適程度 | 4.38 | 4.25 | 0.50 |
| | 設施配置 | | 4.50 | 0.58 |
| 內部流程 | 等候時間 | 4.68 | 4.60 | 0.55 |
| | 簡捷程度 | | 4.83 | 0.41 |
| | 公平性 | | 4.60 | 0.89 |
| 服務效果 | 符合使用目的 | 4.86 | 4.86 | 0.38 |
| 服務資訊 | 資訊公開 | 4.86 | 4.86 | 0.38 |
| | 資訊正確 | | 4.86 | 0.38 |
| 電子服務 | 範圍足夠性 | 4.76 | 4.86 | 0.38 |
| | 滿意程度 | | 4.67 | 0.58 |
| 服務承諾 | 指標清晰度 | 4.75 | 4.75 | 0.50 |
| | 指標滿意度 | | 5.00 | 0.00 |
| | 範圍足夠性 | | 4.50 | 0.71 |
| 整體服務滿意度 | | 4.86 | 4.86 | 0.38 |



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

| 整體服務滿意度 | | | | |
|---------|--------|--------|------|------|
| 回收問卷數目 | | 762 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 | 4.49 | 4.52 | 0.59 |
| | 服務地點 | | 4.46 | 0.67 |
| | 聯絡方法 | | 4.48 | 0.63 |
| 員工服務 | 服務態度 | 4.60 | 4.63 | 0.55 |
| | 專業程度 | | 4.57 | 0.59 |
| | 服務效率 | | 4.60 | 0.56 |
| | 服務主動性 | | 4.59 | 0.59 |
| 環境設備 | 舒適程度 | 4.46 | 4.47 | 0.67 |
| | 設施配置 | | 4.44 | 0.67 |
| 內部流程 | 等候時間 | 4.52 | 4.50 | 0.62 |
| | 簡捷程度 | | 4.52 | 0.62 |
| | 公平性 | | 4.55 | 0.60 |
| 服務效果 | 符合使用目的 | 4.51 | 4.51 | 0.59 |
| 服務資訊 | 資訊公開 | 4.44 | 4.43 | 0.65 |
| | 資訊正確 | | 4.45 | 0.65 |
| 電子服務 | 範圍足夠性 | 4.24 | 4.22 | 0.76 |
| | 滿意程度 | | 4.27 | 0.77 |
| 服務承諾 | 指標清晰度 | 4.38 | 4.36 | 0.67 |
| | 指標滿意度 | | 4.40 | 0.69 |
| | 範圍足夠性 | | 4.40 | 0.70 |
| 整體服務滿意度 | | 4.53 | 4.53 | 0.60 |



四、對於“普遍意見”的分析及處理

是次調查結果顯示，以五分制計算（1分為極不滿意，3分為一般，5分為極滿意），八項調查因素的滿意度平均數均高於4分的滿意水平，其中，在整體服務滿意度表格顯示，調查因素“員工服務”的評價是得分最高的項目，肯定了前線人員的工作態度和努力。

總結整體服務滿意度，各項調查因素的評分由高至低依次為：“員工服務”（4.60分）、“內部流程”（4.52分）、“服務效果”（4.51分）、“方便程度”（4.49分）、“環境設備”（4.46分）、“服務資訊”（4.44分）、“服務承諾”（4.38分），以及“電子服務”（4.24分）。故此，本局的年度工作計劃應遵從受訪者的“普遍意見”，以評分最低之“電子服務”作為未來的重點改善方向。

五、改善措施

按上述分析結果，本局會持續對電子服務方面進行優化，以強化電子政務的各項服務程序，其中，本局將於轄下場所有序開展電子化繳費服務、推出網上申請場地借用服務、增設網上閱讀平台等多元化措施。

除此之外，亦將持續擴大電子服務範圍，包括自行開發新的流動應用程式，以取代原有的 BookMyne；推出“澳門博物館 AR /VR 導覽”手機應用程式，向市民提供豐富的文博體驗。本局將善用科技手段，為市民大眾帶來嶄新多元的服務，以回應市民需求。



六、趨勢分析

綜合本局連續兩個年度之滿意度調查，受訪者對各項服務承諾的滿意度均達到滿意水平或以上，而 2019 年的各項調查因素均較 2018 年度有所提升，整體服務滿意度評分為 4.53 分，按年升幅 1.8%，反映受訪者對文化局持續改善的服務質素予以肯定。

而縱觀各項調查因素的評分，又以“服務承諾”及“服務效果”的分數提升最為明顯，按年升幅均超過 1%，分別為 1.4%（4.38 分）及 1.1%（4.51 分），表示文化局近年積極推行的服務承諾項目取得一定成效，包括 2.5 分鐘辦妥/續借/歸還圖書資料的手續、7 天內完成審批博物館的參觀/導賞申請等，均於 2019 年錄得 100% 的達標率，印證本局不斷優化各項服務承諾所取得的顯著成果。

| 調查因素 | 2018 年 | 2019 年 | 變動率% |
|---------|--------|--------|------|
| 方便程度 | 4.46 | 4.49 | 0.7% |
| 員工服務 | 4.56 | 4.60 | 0.9% |
| 環境設備 | 4.46 | 4.46 | 0.0% |
| 內部流程 | 4.49 | 4.52 | 0.7% |
| 服務效果 | 4.46 | 4.51 | 1.1% |
| 服務資訊 | 4.41 | 4.44 | 0.7% |
| 電子服務 | 4.23 | 4.24 | 0.3% |
| 服務承諾 | 4.32 | 4.38 | 1.4% |
| 整體服務滿意度 | 4.44 | 4.53 | 1.8% |



七、總結及展望

近年來，文化局積極拓展不同的服務以滿足市民大眾的需求。2019 年的優化服務包括實施延長或調整各區公共圖書館的開放時間及休館日計劃，方便市民使用圖書館服務，藉以提高方便程度指數；增設石排灣圖書館為該區居民提供個人、團體及親子的閱讀共享空間，成為凝聚社區的重要社會文化設施，提升市民對環境設備的體驗。

此外，為配合澳門建設“智慧城市”的施政方針，以及回應市民的訴求，本局於 2019 年推出公共圖書館自助辦理及續期讀者證、電子繳費服務；亦推出四個電子數據庫和“閱讀地圖”網頁，致力推行電子服務。

而 2019 年受訪者對博物館導賞員服務評分為 4 分以上，屬滿意水平，反映出市民對本局博物館導賞員服務的安排及導賞員的專業服務予以肯定，達到受訪者的預期服務效果。

透過是次滿意度調查的結果及受訪者意見內容，讓本局進一步了解廣大市民對轄下設施、服務的需求及認同，同時搜集了很多寶貴建議，對本局繼續完善各項服務有重要的作用。

展望未來，文化局將持續優化服務，並計劃於公共圖書館添置電子閱讀器，令視障人士可享受閱讀樂趣；亦計劃於本局轄下部分場所增設電子繳費功能，達至便民效益；積極優化內部流程，簡捷各項服務的審批程度。今後會繼續秉承宏揚文化的傳統，貫徹不斷優化服務的目標，堅守服務承諾，為廣大市民提供更便利、更優質的體驗，提升澳門的全民文化素養，構建文化之城。