



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

文化局 2020 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 2020 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

2020 年 1 月至 2020 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、澳門演藝學院、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、公函、傳真及電郵方式收集。

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



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

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 630 份問卷；

(2) 監督、審批及執法性公共服務，收集了 17 份問卷；

(3) 福利性公共服務，收集了 8 份問卷；

三個服務類型合共收集 655 份問卷。

問卷設計

調查因素： 人員服務、環境、配套設施、程序手續、服務資訊、服務保證、電子服務、績效信息、服務整合、整體服務。

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

當受訪者認為對某個項目不滿意或極不滿意，問卷上預留適當位置給受訪者填寫原因及補充資料。

(3) 預留不適用選項

當受訪者認為未能理解或難以作出確實答案的問題，問卷上預留“拒答或不適用”的選項。



三、服務滿意度統計結果

一般公共服務				
回收問卷數目		630 份		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
人員服務	服務主動性	4.49	4.53	0.60
	專業程度		4.46	0.62
	儀表外觀		4.40	0.60
	服務態度		4.57	0.54
環境	方便程度	4.39	4.33	0.67
	環境舒適度		4.46	0.67
配套設施	硬件設備	4.21	4.17	0.74
	清晰指示		4.19	0.73
	場所配套		4.28	0.77
	場所安全性		4.32	0.64
	場所支援性措施		4.11	0.69
程序手續	流程順暢	4.44	4.38	0.64
	服務效率		4.48	0.71
	服務效果		4.38	0.63
	公平性		4.52	0.62
服務資訊	足夠性	4.20	4.11	0.70
	取得資訊的便捷性		4.14	0.68
	取得資訊的準確性		4.38	0.66
	取得資訊的實用性		4.21	0.65
	資訊的保密性		4.15	0.66
服務保證	服務承諾全面性	4.29	4.32	0.75
	服務承諾指標明確性		4.31	0.79
	服務承諾指標滿意度		4.33	0.75
	表達意見的渠道		4.17	0.72



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

調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
電子服務	電子服務需要性	4.08	4.09	0.68
	電子服務方便性		4.09	0.72
	電子服務安全性		4.09	0.68
	電子服務足夠性		4.16	0.80
	電子服務交流渠道 足夠性		3.99	0.72
績效信息	足夠性	4.11	4.15	0.69
	信息的開放性		4.06	0.67
服務整合	跨部門程序優化 ／一窗式服務	4.09	4.09	0.68
整體服務	整體服務滿意度	4.47	4.47	0.60

監督、審批及執法性公共服務				
回收問卷數目		17份		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
人員服務	服務主動性	4.90	4.94	0.24
	專業程度		4.88	0.33
	儀表外觀		---	---
	服務態度		4.88	0.33
環境	方便程度	4.25	---	---
	環境舒適度		4.25	0.77
配套設施	硬件設備	4.25	---	---
	清晰指示		---	---
	場所配套		4.25	0.77
	場所安全性		---	---
	場所支援性措施		---	---



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

調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
程序手續	流程順暢	4.68	---	---
	服務效率		4.82	0.39
	服務效果		---	---
	公平性		4.53	0.62
服務資訊	足夠性	4.56	---	---
	取得資訊的便捷性		---	---
	取得資訊的準確性		4.56	0.73
	取得資訊的實用性		---	---
	資訊的保密性		---	---
服務保證	服務承諾全面性	4.44	4.50	0.65
	服務承諾指標明確性		4.42	0.67
	服務承諾指標滿意度		4.42	0.67
	表達意見的渠道		---	---
電子服務	電子服務需要性	4.54	---	---
	電子服務方便性		---	---
	電子服務安全性		---	---
	電子服務足夠性		4.54	0.52
	電子服務交流渠道 足夠性		---	---
績效信息	足夠性	---	---	---
	信息的開放性		---	---
服務整合	跨部門程序優化 ／一窗式服務	---	---	---
整體服務	整體服務滿意度	4.71	4.71	0.59



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		8份		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
人員服務	服務主動性	4.71	4.75	0.71
	專業程度		4.63	0.74
	儀表外觀		---	---
	服務態度		4.75	0.46
環境	方便程度	4.60	---	---
	環境舒適度		4.60	0.89
配套設施	硬件設備	4.50	---	---
	清晰指示		---	---
	場所配套		4.50	1.00
	場所安全性		---	---
	場所支援性措施		---	---
程序手續	流程順暢	4.54	---	---
	服務效率		4.75	0.46
	服務效果		---	---
	公平性		4.33	1.03
服務資訊	足夠性	4.50	---	---
	取得資訊的便捷性		---	---
	取得資訊的準確性		4.50	0.93
	取得資訊的實用性		---	---
	資訊的保密性		---	---
服務保證	服務承諾全面性	4.44	4.33	0.82
	服務承諾指標明確性		4.50	0.71
	服務承諾指標滿意度		4.50	0.71
	表達意見的渠道		---	---



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

調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
電子服務	電子服務需要性	4.29	---	---
	電子服務方便性		---	---
	電子服務安全性		---	---
	電子服務足夠性		4.29	1.25
	電子服務交流渠道 足夠性		---	---
績效信息	足夠性	---	---	---
	信息的開放性		---	---
服務整合	跨部門程序優化 ／一窗式服務	---	---	---
整體服務	整體服務滿意度	4.25	4.25	0.89

整體服務滿意度				
回收問卷數目		655 份		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
人員服務	服務主動性	4.50	4.54	0.59
	專業程度		4.48	0.62
	儀表外觀		4.40	0.60
	服務態度		4.58	0.54
環境	方便程度	4.39	4.33	0.67
	環境舒適度		4.46	0.68
配套設施	硬件設備	4.22	4.17	0.74
	清晰指示		4.19	0.73
	場所配套		4.28	0.77
	場所安全性		4.32	0.64
	場所支援性措施		4.11	0.69



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

調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
程序手續	流程順暢	4.44	4.38	0.64
	服務效率		4.49	0.71
	服務效果		4.38	0.63
	公平性		4.52	0.63
服務資訊	足夠性	4.20	4.11	0.70
	取得資訊的便捷性		4.14	0.68
	取得資訊的準確性		4.39	0.67
	取得資訊的實用性		4.21	0.65
	資訊的保密性		4.15	0.66
服務保證	服務承諾全面性	4.29	4.32	0.75
	服務承諾指標明確性		4.32	0.78
	服務承諾指標滿意度		4.34	0.75
	表達意見的渠道		4.17	0.72
電子服務	電子服務需要性	4.09	4.09	0.68
	電子服務方便性		4.09	0.72
	電子服務安全性		4.09	0.68
	電子服務足夠性		4.17	0.80
	電子服務交流渠道 足夠性		3.99	0.72
績效信息	足夠性	4.11	4.15	0.69
	信息的開放性		4.06	0.67
服務整合	跨部門程序優化 ／一窗式服務	4.09	4.09	0.68
整體服務	整體服務滿意度	4.47	4.47	0.61



四、對於“普遍意見”的分析及處理

本局 2020 年滿意度調查共收集了 655 份問卷，其中在“一般公共服務”回收了 630 份問卷，佔問卷總數 96.18%；“監督、審批及執法性公共服務”回收了 17 份問卷，佔問卷總數 2.60%；“福利性公共服務”回收了 8 份問卷，佔問卷總數 1.22%。

是次滿意度調查包括 10 項調查因素，當中涉及 33 個分項內容。問卷的設置以五分制作為量度標準（1 分為極不滿意，2 分為不滿意，3 分為一般，4 分為滿意，5 分為極滿意）。

綜合“整體服務滿意度”調查結果顯示，10 項調查因素的滿意度平均數均高於 4 分的滿意水平。各項調查因素的評分由高至低依次為：“人員服務”(4.50 分)、“整體服務”(4.47 分)、“程序手續”(4.44 分)、“環境”(4.39 分)、“服務保證”(4.29 分)、“配套設施”(4.22 分)、“服務資訊”(4.20 分)、“績效信息”(4.11 分)、“服務整合”(4.09 分)及“電子服務”(4.09 分)。

在上述調查因素中，以“人員服務”所獲得的分數(4.50 分)為最高，體現了本局人員致力為市民提供優質的服務，貫徹以民為本的精神；而“服務整合”(4.09 分)及“電子服務”(4.09 分)的分數雖然亦高於 4 分的滿意水平，但相比其他調查因素為低，故本局應遵從受訪者的“普遍意見”，對“服務整合”及“電子服務”持續作出檢討及改善。

五、改善措施

在“一般公共服務”中，有關圖書館的服務包括有“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”及“文化局轄下圖書館的參觀”。近年來，讀者對澳門公共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。2020 年，澳門公共圖書館積極推出各項便民措施及服務，盡力完善及優化圖書館服務質素，務求滿足讀者需求。例如：(1)推出流動應用程式“我家圖書館”，功能涵



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

蓋圖書預約及續借、查詢館藏目錄、電子讀者證等，期望透過更多便民措施吸引市民使用圖書館資源及服務，推廣閱讀風氣。(2)增設視障閱讀機，透過將簡易掃描文字轉化成語音收聽，可協助有閱讀文字困難或視障的市民，用“聽”的方式進行閱讀，更便利地使用澳門公共圖書館的服務與資源。(3)推出圖書遞送服務，為響應特區政府“2016至2025年康復服務十年規劃”的政策，且持續優化圖書館服務，便利尤其是有需要社群使用圖書館資源，以推動閱讀風氣，澳門公共圖書館推出圖書遞送服務，服務對象包括康復服務範疇的社福機構、澳門非牟利機構團體、學校等。(4)持續優化公共圖書館環境，2020年內為沙梨頭圖書館及氹仔圖書館進行修繕工程，改善空間區域設置，優化圖書館內環境，當中氹仔圖書館更優化入口處服務櫃檯為無障礙服務櫃檯，為更多有需要人士提供服務。

在“一般公共服務”中，有關“澳門演藝學院-學生報名手續”方面，綜合2020年市民意見調查所收集到的市民回饋，受訪者整體上對該院所提供的招生手續服務表示滿意，達基本要求。其中“人員服務”一項得分最高，工作人員的服務表現備受肯定。該院所提供的服務並未具備足夠條件實行電子化，且學生報名手續不宜採用一窗式服務，故“電子服務”及“服務整合”兩項調查不適用於該院，受訪者沒有就此進行回應。然而，本局將循電子化方向發展，以配合特區政府的電子政務。

在“一般公共服務”中，有關“文化局轄下博物館服務”及“澳門藝術博物館之友的申請”方面，本年度的問卷調查中，大部分的受訪者對於博物館所提供的導賞服務均屬於滿意（4分或以上）的級別，未有“不滿意”的情況出現，反映導賞服務的安排以及導賞員所提供的專業導賞服務有所保證，能達到受訪者預期的效果。本局會秉承持續改善的目標繼續優化導賞服務，力求達到服務使用者的需要。

在“一般公共服務”中，有關“對在澳門公開映、演之項目進行分齡審別”方面，在問卷調查中顯示，“人員服務”獲得較高分數，工作人員收到申請者提交申請時，除了詳閱申請文件及填寫內容是否齊備之外，還會對其申請的內容提供意見，以將心比心、急市民之所急的態度，務求令申請者感受到申請流程暢順，不會影響表演及放映進行。電子服務獲較低分數，因公開映、演甄審委員會工作內容是處理在澳門公共場所公開表演及放映的分齡審別提出意見，申請者提交的資料會涉及海



報、表演及放映文字資料、影片內容，因容量大、涉及知識產權及網路安全問題等，若全面轉為電子化有一定困難，希望日後在技術容許的情況下逐步優化。

在“監督、審批及執法性公共服務”中的“審批在澳門進行製作及導演故事片、紀錄片、廣告片的申請”服務，如服務使用者有任何疑問或對申請內容有不理解或誤會，本局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。鑑於有權限部門的接收申請規定不一，本局正積極協調相關部門如何透過協調機制進一步方便申請單位，亦正籌備電子申請系統。

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，並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。

另外針對服務使用者誤會文化局可以一站式處理拍攝申請，本局人員會向服務使用者解釋拍攝活動如涉及不同權限部門負責審批之事項，各部門需按照實際情況，經分析後才作出有關執行方面的審批，故本局未具權限進行一站式申請。但本局作為服務使用者與各政府權限部門的協調單位，會加強與其他部門的溝通，並作為諮詢單位提供協助。

在“福利性公共服務”中的“學術研究獎學金-評審結果之公佈”方面，本局將在收集到市民的電話及電郵查詢中，整理出市民較常出現的疑問，並適時更新網頁上的問題集，以提供更多的資訊。

六、趨勢分析

2020 年本局開始實行新的《公共服務及組織績效評審制度》中的收集服務對象意見機制，並由舊式問卷(9 項調查因素、21 項分項內容)過渡至新式問卷(10 項調查因素、33 項分項內容)，由於問卷的調查因素及分項內容已改變，故未能與過往數



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

年的數據作出比較及分析。

七、總結及展望

總結市民對文化局各項服務均表示滿意，尤以“人員服務”為佳。本局將會透過是次滿意度調查的結果及受訪者意見內容，進一步瞭解廣大市民的需求。

展望未來，文化局將會就以下多個方面繼續完善各項服務，持續優化文化局的服務及設施。

1. 圖書館將加強電子服務方面的開發，推出網上支付平台，以解決市民於圖書館延長開放不設館員時段亦能透過自助繳費方式繳付罰款，同時亦計劃推出自助取預約書櫃，讓市民可以以自助形式領取及借閱預約的圖書，實行全面自助化。
2. 澳門演藝學院 2021 年使用持續藝術教育課程網上報名系統，實現電子化。
3. 為確保能提供更優質的博物館導賞服務，本局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，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，讓本局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。
4. 公開映、演甄審委員會優化有關放映項目的申請部份，讓申請者以電子形式提交影片內容，以及表演及放映分齡申請服務，並納入一戶通的服務範圍。