



## 文化局 2021 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 2021 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

2021 年 1 月至 2021 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、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



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 706 份問卷；

(2) 監督、審批及執法性公共服務，收集了 15 份問卷；

(3) 福利性公共服務，收集了 4 份問卷；

三個服務類型合共收集 725 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		706 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	4.39	4.37	0.65
	專業程度		4.38	0.63
	儀表外觀		4.37	0.61
	服務態度		4.46	0.61
環境	方便程度	4.32	4.31	0.67
	環境舒適度		4.34	0.67
配套設施	硬件設備	4.18	4.12	0.71
	清晰指示		4.21	0.68
	場所配套		4.12	0.67
	場所安全性		4.28	0.62
	場所支援性措施		4.16	0.66
程序手續	流程順暢	4.36	4.37	0.63
	服務效率		4.36	0.67
	服務效果		4.37	0.62
	公平性		4.36	0.63
服務資訊	足夠性	4.22	4.20	0.67
	取得資訊的便捷性		4.21	0.66
	取得資訊的準確性		4.25	0.65
	取得資訊的實用性		4.25	0.64
	資訊的保密性		4.19	0.62
服務保證	服務承諾全面性	4.24	4.24	0.62
	服務承諾指標明確性		4.24	0.63
	服務承諾指標滿意度		4.26	0.63
	表達意見的渠道		4.21	0.67



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	4.14	4.14	0.69
	電子服務方便性		4.16	0.70
	電子服務安全性		4.18	0.66
	電子服務足夠性		4.11	0.72
	電子服務交流渠道 足夠性		4.10	0.70
績效信息	足夠性	4.17	4.17	0.68
	信息的開放性		4.17	0.67
服務整合	跨部門程序優化 ／一窗式服務	4.14	4.14	0.69
整體服務	整體服務滿意度	4.33	4.33	0.61

監督、審批及執法性公共服務				
回收問卷數目		15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	4.82	4.67	0.62
	專業程度		4.87	0.35
	儀表外觀		5.00	0.00
	服務態度		4.73	0.46
環境	方便程度	4.65	5.00	0.00
	環境舒適度		4.31	0.75
配套設施	硬件設備	4.39	4.33	0.58
	清晰指示		4.33	0.58
	場所配套		4.29	0.73
	場所安全性		4.33	0.58
	場所支援性措施		4.67	0.58



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	4.62	4.67	0.58
	服務效率		4.60	0.63
	服務效果		4.67	0.58
	公平性		4.53	0.64
服務資訊	足夠性	4.55	4.33	0.58
	取得資訊的便捷性		4.33	0.58
	取得資訊的準確性		4.73	0.46
	取得資訊的實用性		4.67	0.58
	資訊的保密性		4.67	0.58
服務保證	服務承諾全面性	4.53	4.36	0.63
	服務承諾指標明確性		4.50	0.53
	服務承諾指標滿意度		4.60	0.52
	表達意見的渠道		4.67	0.58
電子服務	電子服務需要性	4.61	4.67	0.58
	電子服務方便性		4.67	0.58
	電子服務安全性		4.67	0.58
	電子服務足夠性		4.40	0.51
	電子服務交流渠道 足夠性		4.67	0.58
績效信息	足夠性	4.67	4.67	0.58
	信息的開放性		4.67	0.58
服務整合	跨部門程序優化 ／一窗式服務	5.00	5.00	0.00
整體服務	整體服務滿意度	4.53	4.53	0.52



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		4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	4.94	4.75	0.50
	專業程度		5.00	0.00
	儀表外觀		5.00	0.00
	服務態度		5.00	0.00
環境	方便程度	4.63	4.50	0.58
	環境舒適度		4.75	0.50
配套設施	硬件設備	4.75	5.00	0.00
	清晰指示		4.75	0.50
	場所配套		4.75	0.50
	場所安全性		4.50	0.58
	場所支援性措施		4.75	0.50
程序手續	流程順暢	4.88	5.00	0.00
	服務效率		5.00	0.00
	服務效果		5.00	0.00
	公平性		4.50	1.00
服務資訊	足夠性	4.95	4.75	0.50
	取得資訊的便捷性		5.00	0.00
	取得資訊的準確性		5.00	0.00
	取得資訊的實用性		5.00	0.00
	資訊的保密性		5.00	0.00
服務保證	服務承諾全面性	4.63	4.67	0.58
	服務承諾指標明確性		4.67	0.58
	服務承諾指標滿意度		4.67	0.58
	表達意見的渠道		4.50	0.58



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	4.60	4.50	1.00
	電子服務方便性		4.50	1.00
	電子服務安全性		4.75	0.50
	電子服務足夠性		4.50	1.00
	電子服務交流渠道 足夠性		4.75	0.50
績效信息	足夠性	4.88	4.75	0.50
	信息的開放性		5.00	0.00
服務整合	跨部門程序優化 ／一窗式服務	4.75	4.75	0.50
整體服務	整體服務滿意度	4.75	4.75	0.50

整體服務滿意度				
回收問卷數目		725 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	4.40	4.38	0.65
	專業程度		4.39	0.63
	儀表外觀		4.37	0.61
	服務態度		4.47	0.61
環境	方便程度	4.33	4.31	0.67
	環境舒適度		4.34	0.67
配套設施	硬件設備	4.18	4.13	0.71
	清晰指示		4.21	0.68
	場所配套		4.13	0.67
	場所安全性		4.28	0.62
	場所支援性措施		4.17	0.66



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	4.37	4.37	0.63
	服務效率		4.37	0.67
	服務效果		4.38	0.62
	公平性		4.36	0.63
服務資訊	足夠性	4.23	4.20	0.67
	取得資訊的便捷性		4.21	0.66
	取得資訊的準確性		4.27	0.65
	取得資訊的實用性		4.26	0.64
	資訊的保密性		4.20	0.62
服務保證	服務承諾全面性	4.24	4.24	0.62
	服務承諾指標明確性		4.24	0.63
	服務承諾指標滿意度		4.27	0.63
	表達意見的渠道		4.21	0.67
電子服務	電子服務需要性	4.14	4.15	0.69
	電子服務方便性		4.16	0.70
	電子服務安全性		4.19	0.66
	電子服務足夠性		4.12	0.72
	電子服務交流渠道 足夠性		4.11	0.70
績效信息	足夠性	4.17	4.17	0.68
	信息的開放性		4.18	0.67
服務整合	跨部門程序優化 ／一窗式服務	4.15	4.15	0.69
整體服務	整體服務滿意度	4.34	4.34	0.61



#### 四、對於“普遍意見”的分析及處理

本局 2021 年滿意度調查共收集了 725 份問卷，其中在“一般公共服務”回收了 706 份問卷，佔問卷總數 97.38%；“監督、審批及執法性公共服務”回收了 15 份問卷，佔問卷總數 2.07%；“福利性公共服務”回收了 4 份問卷，佔問卷總數 0.55%。

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 5 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”（4.40 分）、“程序手續”（4.37 分）、“整體服務”（4.34 分）、“環境”（4.33 分）、“服務保證”（4.24 分）、“服務資訊”（4.23 分）、“配套設施”（4.18 分）、“績效信息”（4.17 分）、“服務整合”（4.15 分）及“電子服務”（4.14 分）。

在上述調查因素中，以“人員服務”所獲得的分數（4.40 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”（4.15 分）及“電子服務”（4.14 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，市民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。2021 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) 持續優化圖書館的無障礙環境和設備，滿足市民不同的閱讀需要，澳門公共圖書館設置座枱式感應線圈系統（Induction Loop Kit System），為聽力上有需要協助的社群提供更友善及便利的條件使用圖書館資源，推動閱讀風氣。(2) 澳



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

門公共圖書館電子讀者證已加入至“一戶通”電子卡包功能內，以方便市民使用圖書館資源及服務。(3) 澳門公共圖書館推出自助取預約書服務，藉此方便市民使用圖書館資源及服務。目前已分別在澳門中央圖書館、氹仔圖書館、石排灣圖書館、下環圖書館及黑沙環公園黃營均圖書館設置自助取預約書櫃。(4) 持續優化公共圖書館環境，2021年內為路環圖書館進行翻新工程，以優化圖書館的閱讀空間。

在“一般公共服務”中，有關“澳門演藝學院—學生報名手續”方面，本局於2021年5月推出持續藝術教育課程網上報名系統，實現服務電子化，市民對該服務表示滿意及支持；然而，綜觀各項調查因素，電子服務的評分相對較低，本局將吸取電子服務首年運行的經驗，持續優化報名系統的功能，例如：增設支付渠道，務求改善市民使用系統的體驗，持續優化報名流程及繼續為市民提供優質服務。

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，本局會要求導賞員在每次提供導賞服務後，盡量請服務使用者填寫問卷，以對整體導賞服務進行評分及留下評語，以便持續優化服務。

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，公開映、演甄審委員會已在2021年研究施行電子化的建議及可行程度，並在2022年開始將委員會專用表格電子化，放於文化局網站供市民下載，市民可選擇下載或親臨委員會購買，但在提交申請方式，因申請涉及影片安全性、大容量資料、網路安全和知識產權等技術問題，經諮詢了有關部門意見後，是否能全電子化仍有待研究，現階段還需親臨提交申請，希望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”服務方面，為配合電子政務及使用者意見，本局已於2021年下旬推出試行版「拍攝許可申請平台」，以便利服務使用者透過電子平台作出拍攝許可的申請，電子平台亦提供查詢申請進度的功能。由於系統需使用“澳門公共服務一戶通”的帳號登入，故有部份實體機構表示未開立相關帳戶而經由電郵或其他方式提出申請。未來本局會加強宣傳“澳門公共服務一戶通”的功能，鼓勵機構實體使用一戶通進行拍攝許可申請。



## 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 2021 年有 4 項調查因素均較 2020 年度有所提升，但有 6 項調查因素均較 2020 年度稍為下降，整體服務評分為 4.34 分，按年輕微下跌 2.9%，反映本局的服務雖然已達滿意水平，但仍有提升的空間。

而縱觀各項調查因素的評分，以“績效信息”、“服務整合”及“電子服務”的分數提升較為明顯，按年升幅均超過 1%，分別為 1.5%（4.17 分）、1.5%（4.15 分）及 1.2%（4.14 分），反映文化局近年積極推行的服務承諾項目取得一定成效，而於 2021 年大部分的服務質量指標均錄得 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	2020 年	2021 年	變動率%
人員服務	4.50	4.40	-2.2
環境	4.39	4.33	-1.4
配套設施	4.22	4.18	-0.9
程序手續	4.44	4.37	-1.6
服務資訊	4.20	4.23	0.7
服務保證	4.29	4.24	-1.2
電子服務	4.09	4.14	1.2
績效信息	4.11	4.17	1.5
服務整合	4.09	4.15	1.5
整體服務	4.47	4.34	-2.9

## 七、總結及展望

綜合問卷調查結果，市民對文化局各項服務均表示滿意，當中尤以“人員服務”為佳。本局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。



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

為配合特區政府電子政務發展，積極回應市民意見，文化局將在現有的電子服務基礎上，持續優化各項電子服務，讓市民以更便捷的方式參與文化藝術活動。其中，將繼續加強圖書館自助化及智能化服務，以讓市民更充分使用圖書館資源，提高閱讀風氣；逐步優化公開映、演甄審委員會表演及放映的分齡申請服務，研究以便捷方式提交申請；澳門演藝學院將持續優化網上報名系統及報名流程，務求為市民提供更便捷優質的服務；擴大電子支付平台的使用範圍，讓市民可以通過不同方式支付款項；同時，亦將研究及協調新增服務加入“澳門公共服務一戶通”服務範圍，加強宣傳“一戶通”的功能，鼓勵市民及機構透過一戶通使用本局服務。

文化局將繼續聽取市民意見，完善各項服務及設施，促進公共文化服務的提質增效，讓市民享用更優質的文化服務，豐富文化藝術生活。