



文化局 2022 年滿意度調查總結報告

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 2022 年已獲認可之 10 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，了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

2022 年 1 月至 12 月

— 調查範圍

調查標的：是次調查涉及本局轄下 5 個部門提供的服務，部門包括：文化創意產業促進廳、公共圖書館管理廳、文博廳、澳門檔案館，以及公開映、演甄審委員會。

調查對象：澳門的居民及機構/團體、旅客。

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 9 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、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。



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

(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。

抽樣數目：

(1) 一般公共服務，收集了 606 份問卷；

(2) 監督、審批及執法性公共服務，收集了 7 份問卷；

兩個服務類型合共收集 613 份問卷。

問卷設計

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

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		606 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	4.42	4.38	0.63
	服務態度		4.46	0.63



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

一般公共服務				
回收問卷數目		606 份		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
環境及配套設施	方便程度	4.26	4.34	0.67
	場所硬件及配套		4.19	0.71
	場所支援措施		4.24	0.68
程序手續	服務效率	4.40	4.41	0.62
	手續便捷度		4.39	0.63
服務資訊	資訊的便捷度	4.27	4.24	0.67
	資訊的準確性		4.27	0.64
	資訊的詳實性		4.30	0.65
服務保證	服務承諾全面性	4.34	4.33	0.65
	服務承諾指標滿意度		4.35	0.66
電子服務	電子服務易用性	4.22	4.22	0.69
	電子服務安全性		4.25	0.66
	電子服務覆蓋度		4.18	0.71
績效信息	信息內容的足夠度	4.20	4.21	0.68
	信息發放的渠道		4.20	0.70
服務整合	跨部門程序優化	4.23	4.23	0.70

監督、審批及執法性公共服務				
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
人員服務	服務主動性	5.00	5.00	0.00
	服務態度		5.00	0.00
環境及配套設施	方便程度	4.86	4.86	0.38
	場所硬件及配套		4.86	0.38
	場所支援措施		4.86	0.38
程序手續	服務效率	4.79	4.71	0.76
	手續便捷度		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

監督、審批及執法性公共服務				
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
服務資訊	資訊的便捷度	4.81	4.71	0.76
	資訊的準確性		4.86	0.38
	資訊的詳實性		4.86	0.38
服務保證	服務承諾全面性	5.00	5.00	0.00
	服務承諾指標滿意度		5.00	0.00
電子服務	電子服務易用性	4.95	5.00	0.00
	電子服務安全性		5.00	0.00
	電子服務覆蓋度		4.86	0.38
績效信息	信息內容的足夠度	4.93	4.86	0.38
	信息發放的渠道		5.00	0.00
服務整合	跨部門程序優化	4.86	4.86	0.38

整體服務滿意度				
回收問卷數目		613 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	4.43	4.39	0.63
	服務態度		4.46	0.63
環境及配套設施	方便程度	4.26	4.34	0.67
	場所硬件及配套		4.20	0.71
	場所支援措施		4.25	0.68
程序手續	服務效率	4.40	4.42	0.62
	手續便捷度		4.39	0.62
服務資訊	資訊的便捷度	4.28	4.25	0.67
	資訊的準確性		4.27	0.64
	資訊的詳實性		4.30	0.65
服務保證	服務承諾全面性	4.35	4.34	0.65
	服務承諾指標滿意度		4.35	0.66



整體服務滿意度				
回收問卷數目		613 份		
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	電子服務易用性	4.23	4.23	0.69
	電子服務安全性		4.26	0.67
	電子服務覆蓋度		4.19	0.72
績效信息	信息內容的足夠度	4.21	4.21	0.69
	信息發放的渠道		4.21	0.70
服務整合	跨部門程序優化	4.24	4.24	0.70

四、對於“普遍意見”的分析及處理

本局 2022 年滿意度調查共收集了 613 份問卷，其中在“一般公共服務”回收了 606 份問卷，佔問卷總數 98.85%；“監督、審批及執法性公共服務”回收了 7 份問卷，佔問卷總數 1.15%。

是次滿意度調查包括 8 項調查因素，當中涉及 18 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/可以接受，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，8 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”（4.43 分）、“程序手續”（4.40 分）、“服務保證”（4.35 分）、“服務資訊”（4.28 分）、“環境及配套設施”（4.26 分）、“服務整合”（4.24 分）、“電子服務”（4.23 分）及“績效信息”（4.21 分）。

在上述調查因素中，以“人員服務”所獲得的分數（4.43 分）為最高，體現了本局人員致力向市民提供以民為本的優質服務；而其餘各項得分相對較低的調查因素雖然亦高於 4 分的滿意水平，但本局亦應接納受訪者的“普遍意見”，持續檢討及改善以提升對市民的服務質素。

至於“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，申請個案由 2021 年的 195 宗下降至 2022 年的 171 宗，有可能與疫情防控、跨部門就公共地方活動的申請審核較嚴謹有關；而問卷回收數量則由 15 份下降至 7 份，調查取本量較少，日後需加強問卷的收集工作，鼓勵申請單位填寫問卷。



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”。一直以來，文化局公共圖書館各項服務對於市民而言，是需要不斷提高，這促使文化局公共圖書館不斷進步。2022 年，文化局公共圖書館積極推出各項便民措施及服務，務求滿足市民需求。例如：（1）持續優化文化局公共圖書館環境，以滿足市民對閱讀空間的需求。（2）優化圖書館手機應用程式“我家圖書館”，增設線上電子繳費、多帳號切換功能。（3）推出“一刻鯨選”電子書（有聲書、有聲課程），期望能在讀者普遍已經用眼過度的數位時代，帶給讀者完全用聆聽方式吸收資訊的嶄新服務，且可以隨時隨地借聽。

在“一般公共服務”中有關博物館的導賞服務，本局正對該服務進行優化，除審視導賞員所使用的導賞稿、導賞資歷外，還作不定時巡查，以確保導賞員能提供優質的導賞服務。此外，亦會要求提供導賞服務的團體提交月度報告，以匯報他們在提供導賞服務時所遇到的問題，讓本局能及時跟進，進一步豐富服務使用者對導賞服務的體驗。

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，由於電子申請平台需使用“澳門公共服務一戶通”的帳號登入，故有部份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，以鼓勵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，受訪者對各項服務的滿意度均達到滿意水平或以上。此外，2022 年度的全部 8 項調查因素的滿意度均較 2021 年度有所上升，本局將持續優化各項公共服務措施及流程，提升對市民的服務質素。

綜觀各項調查因素的評分，以“服務保證”、“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 2%，分別為 2.59%（4.35 分）、2.17%（4.24 分）及 2.17%（4.23 分），反映本局近年推行的服務承諾項目取得一定成效。而 2022 年大部分的服務質量指標均錄得 100% 的達標率，亦反映了本局持續優化各項服務承諾所取得的顯著成果。



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	2021 年	2022 年	變動率%
人員服務	4.40	4.43	+0.68
環境及配套設施	4.25	4.26	+0.24
程序手續	4.37	4.40	+0.69
服務資訊	4.23	4.28	+1.18
服務保證	4.24	4.35	+2.59
電子服務	4.14	4.23	+2.17
績效信息	4.17	4.21	+0.96
服務整合	4.15	4.24	+2.17

七、總結及展望

總結是次 2022 年滿意度調查，受訪者對本局各項服務的評價均達到滿意水平或以上，而且較 2021 年的各項服務調查評分都有所提升，但仍須持續改善，優化服務流程，為市民提供優質的服務。本局將以是次調查工作所收集的意見為基礎，完善各項服務，以配合施政方針提升服務水平。