



文化局 2023 年滿意度調查結果

1. 調查目的

為收集服務對象對本局服務滿意程度的意見，本局轄下部門於 2023 年對已獲認可的 10 項服務承諾進行滿意度調查，透過收集服務對象對使用服務的評價，用以檢討服務質量，達致持續改善的目的。

2. 調查內容概要

2.1 調查期間：2023 年 1 月 1 日至 12 月 31 日

2.2 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、在澳門就讀之外地學生及在澳門工作之外地人士。

2.3 調查方式：採用問卷調查方法，透過現場填寫及電郵方式收集問卷。

2.4 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；
- (2) 監督、審批及執法性公共服務的服務承諾 1 項，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 728 份問卷；
- (2) 監督、審批及執法性公共服務收集了 14 份問卷。



兩個服務類型合共收集了 742 份問卷。

2.5 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回答的問題，問卷上預留“拒答或不適用”的選項。

3. 服務滿意度統計

一般公共服務				
回收問卷數目		728 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	4.46	4.42	0.68
	服務態度		4.50	0.63
環境及配套設施	方便程度	4.32	4.35	0.73
	場所硬件及配套		4.30	0.75
	場所支援措施		4.32	0.71
程序手續	服務效率	4.44	4.45	0.62
	手續便捷度		4.43	0.66
服務資訊	資訊的便捷度	4.32	4.30	0.73
	資訊的準確性		4.35	0.69
	資訊的詳實性		4.30	0.72



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		728 份		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
服務保證	服務承諾全面性	4.40	4.39	0.68
	服務承諾指標滿意度		4.40	0.67
電子服務	電子服務易用性	4.26	4.26	0.74
	電子服務安全性		4.27	0.73
	電子服務覆蓋度		4.25	0.76
績效信息	信息內容的足夠度	4.23	4.24	0.74
	信息發放的渠道		4.23	0.76
服務整合	跨部門程序優化	4.22	4.22	0.73

監督、審批及執法性公共服務				
回收問卷數目		14 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	4.96	4.92	0.26
	服務態度		5.00	0.00
環境及配套設施	方便程度	4.73	4.83	0.38
	場所硬件及配套		4.66	0.50
	場所支援措施		4.70	0.48
程序手續	服務效率	4.96	5.00	0.00
	手續便捷度		4.92	0.26
服務資訊	資訊的便捷度	4.88	4.92	0.26
	資訊的準確性		4.85	0.36
	資訊的詳實性		4.85	0.36
服務保證	服務承諾全面性	4.92	4.92	0.26
	服務承諾指標滿意度		4.92	0.26
電子服務	電子服務易用性	4.75	4.70	0.48
	電子服務安全性		4.80	0.42
	電子服務覆蓋度		4.77	0.44



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		14 份		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
績效信息	信息內容的足夠度	4.76	4.76	0.59
	信息發放的渠道		4.76	0.59
服務整合	跨部門程序優化	4.84	4.86	0.37

整體服務滿意度				
回收問卷數目		742 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	4.47	4.43	0.68
	服務態度		4.51	0.63
環境及配套設施	方便程度	4.33	4.36	0.73
	場所硬件及配套		4.30	0.75
	場所支援措施		4.32	0.71
程序手續	服務效率	4.45	4.46	0.62
	手續便捷度		4.43	0.65
服務資訊	資訊的便捷度	4.33	4.31	0.73
	資訊的準確性		4.36	0.69
	資訊的詳實性		4.31	0.72
服務保證	服務承諾全面性	4.41	4.40	0.67
	服務承諾指標滿意度		4.41	0.67
電子服務	電子服務易用性	4.27	4.27	0.73
	電子服務安全性		4.28	0.73
	電子服務覆蓋度		4.25	0.75
績效信息	信息內容的足夠度	4.24	4.25	0.74
	信息發放的渠道		4.24	0.76
服務整合	跨部門程序優化	4.23	4.23	0.73



4. 對於“普遍意見”的分析及處理

本局 2023 年滿意度調查共收集了 742 份問卷，其中在“一般公共服務”回收了 728 份問卷，佔問卷總數 98.11%；“監督、審批及執法性公共服務”回收了 14 份問卷，佔問卷總數 1.89%。

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”（4.47 分）、“程序手續”（4.45 分）、“服務保證”（4.41 分）、“環境及配套設施”（4.33 分）“服務資訊”（4.33 分）、“電子服務”（4.27 分）、“績效信息”（4.24 分）及“服務整合”（4.23 分）。

在上述調查因素中，以“人員服務”所獲得的分數（4.43 分）最高，反映人員服務得到大部份服務使用者的認同，體現了本局致力提供以民為本的服務精神。而部份分項得分相對較低，尤其是“服務整合”、“績效信息”及“電子服務”，雖然亦有高於 4 分的滿意水平，但有關服務仍有不少提升空間。本局應透過是次調查，吸納服務使用者的意見，持續檢討及進一步完善各項公共服務。

5. 改善措施

在“一般公共服務”中，本局推出以下便民措施及服務：

- (1) 提升公共圖書館軟硬件設施設備，優化館舍服務空間，為讀者提供更舒適、資源更充實的優質閱覽環境。
- (2) 與教育及青年發展局合作，於多所非高等教育學校內設置自助提取預約書櫃，供校內學生使用，讓學生於校內就可提取預約借閱及歸還公共圖書館的圖書及影音資料。
- (3) 持續推進館藏資料數字化的工作，例如，將何東藏書樓館藏中最珍貴的清劉承幹嘉業堂藏書及清乾隆版《香山縣志》製作成電子書，並已發佈於文化局公共圖書館網站的電子資源“全民閱讀網上平台”。

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，有部份實體機構仍未開立帳戶而經由電郵或其他方式提出申請，本局



將持續配合電子政務發展，優化電子申請平台，推動業界及使用者經由電子平台進行申請。

6. 趨勢分析

綜合本局連續兩個年度的滿意度調查，受訪者對各項服務的滿意度均達到滿意水平或以上（見下表）。2023 年度與 2022 年度比較，在全部 8 項調查因素中，除“服務整合”的滿意度有輕微下降外，其餘 7 項調查因素的滿意度均有所上升，其中以“環境及配套設施”、“服務保證”、“服務資訊”及“程序手續”的評分提升較為明顯，按年升幅均超過 1%，分別為 1.64%（4.33 分）、1.38%（4.41 分）、1.17%（4.33 分）及 1.14%（4.45 分），反映本局推行的服務承諾取得成效。有關服務承諾項目的質量指標 2023 年的達標率亦達到 100%。然而，隨著社會的快速發展，公共服務應與社會發展水平相適應，公眾對公共部門提供服務的要求必然相應提高，只有不斷提升服務效率和質量才能回應公眾需求。

調查因素	2022 年	2023 年	變動率%
人員服務	4.43	4.47	+0.90
環境及配套設施	4.26	4.33	+1.64
程序手續	4.40	4.45	+1.14
服務資訊	4.28	4.33	+1.17
服務保證	4.35	4.41	+1.38
電子服務	4.23	4.27	+0.95
績效信息	4.21	4.24	+0.71
服務整合	4.24	4.23	-0.24

7. 總結及展望

總結 2023 年的滿意度調查，受訪者對本局各項服務的評價均達到滿意水平，但從調查分析中可以看到，仍有不少提升空間。為此，本局將持續檢討及完善各項服務，致力為公眾提供高效率和高質量的公共服務。