



文化局 2024 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 2024 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：2024 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：公眾、機構/團體。

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 抽樣調查

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，為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 826 份問卷；
- (2) 監督、審批及執法性公共服務收集了 29 份問卷。

兩個服務類型合共收集了 855 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		826 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	4.58	4.55	0.58
	服務態度		4.60	0.56
環境及配套設施	方便程度	4.44	4.49	0.63
	場所硬件及配套		4.39	0.69
	場所支援措施		4.44	0.65
程序手續	服務效率	4.52	4.54	0.58
	手續便捷度		4.49	0.62
服務資訊	資訊的便捷度	4.43	4.42	0.65
	資訊的準確性		4.45	0.63
	資訊的詳實性		4.42	0.63
服務保證	服務承諾全面性	4.51	4.51	0.60
	服務承諾指標滿意度		4.51	0.60



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		826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	4.42	4.42	0.66
	電子服務安全性		4.45	0.63
	電子服務覆蓋度		4.39	0.68
績效信息	信息內容的足夠度	4.37	4.37	0.69
	信息發放的渠道		4.36	0.68
服務整合	跨部門程序優化	4.38	4.38	0.68

監督、審批及執法性公共服務				
回收問卷數目		29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	4.92	4.92	0.26
	服務態度		4.92	0.26
環境及配套設施	方便程度	4.84	4.81	0.48
	場所硬件及配套		4.85	0.36
	場所支援措施		4.85	0.36
程序手續	服務效率	4.89	4.89	0.41
	手續便捷度		4.89	0.41
服務資訊	資訊的便捷度	4.88	4.85	0.35
	資訊的準確性		4.89	0.31
	資訊的詳實性		4.89	0.31
服務保證	服務承諾全面性	4.87	4.89	0.31
	服務承諾指標滿意度		4.85	0.44
電子服務	電子服務易用性	4.85	4.82	0.47
	電子服務安全性		4.89	0.31
	電子服務覆蓋度		4.85	0.35
績效信息	信息內容的足夠度	4.87	4.89	0.31
	信息發放的渠道		4.85	0.35



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		29 份		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
服務整合	跨部門程序優化	4.89	4.89	0.41

整體服務滿意度				
回收問卷數目		855 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	4.59	4.57	0.58
	服務態度		4.61	0.55
環境及配套設施	方便程度	4.45	4.50	0.63
	場所硬件及配套		4.40	0.69
	場所支援措施		4.45	0.65
程序手續	服務效率	4.53	4.55	0.58
	手續便捷度		4.51	0.62
服務資訊	資訊的便捷度	4.44	4.43	0.65
	資訊的準確性		4.46	0.63
	資訊的詳實性		4.44	0.63
服務保證	服務承諾全面性	4.52	4.52	0.60
	服務承諾指標滿意度		4.52	0.59
電子服務	電子服務易用性	4.44	4.43	0.66
	電子服務安全性		4.47	0.62
	電子服務覆蓋度		4.41	0.67
績效信息	信息內容的足夠度	4.39	4.39	0.69
	信息發放的渠道		4.38	0.68
服務整合	跨部門程序優化	4.40	4.40	0.68

4. 對於“普遍意見”的分析及處理

本局 2024 年滿意度調查共收集了 855 份問卷，其中在“一般公共服務”回收了 826 份問卷，佔問卷總數 96.61%；“監督、審批及執法性公共服務”回收了 29 份



問卷，佔問卷總數 3.39%。

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”（4.59 分）、“程序手續”（4.53 分）、“服務保證”（4.52 分）、“環境及配套設施”（4.45 分）、“服務資訊”及“電子服務”（均為 4.44 分）、“服務整合”（4.40 分）、“績效信息”（4.39 分）。

在上述調查因素中，以“人員服務”所獲得的分數（4.59 分）最高，反映大部份服務使用者滿意本局的人員服務。雖然各項調查因素均有高於 4 分的滿意水平，但仍有進步及提升空間，本局應持續檢討及完善各項公共服務。

5. 改善措施

本局推出以下改善措施及服務：

- (1) 優化公共圖書館環境，以滿足廣大讀者的閱讀空間需求。
- (2) 為提高公共圖書館的網絡安全，讀者登入圖書館網頁或“我家圖書館”應用程式須使用自訂帳號名稱，以保障讀者個人資料私隱。
- (3) 公共圖書館的電子資源持續增加，例如，增設兩個兒童電子資源“Miss Humblebee’s Academy”及“澳門公共圖書館有聲書”。
- (4) 持續推進公共圖書館館藏古籍數字化，避免古籍因長時間暴露在自然光線、空氣、濕度等環境下而損壞，同時便利不同地域人士閱讀和研究館藏珍貴古籍。
- (5) 招募澳門博物館英語及葡萄牙語導賞員並加強培訓，以滿足不同語言服務的需求。
- (6) 改善澳門博物館的展館環境，包括空氣調節、溫濕度控制和人流管制，提升參觀者的參觀體驗。



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（見下表）。2024 年度與 2023 年度比較，全部 8 項調查因素的滿意度均有所上升，其中以“服務整合”、“電子服務”及“績效信息”的評分提升最明顯，分別為 4.02%、3.98%及 3.54%。有關服務承諾項目的服務質量 2024 年的達標率均超過預設達標率，大部份項目的達標率為 100%。

調查因素	2023 年	2024 年	變動率%
人員服務	4.47	4.59	+2.68
環境及配套設施	4.33	4.45	+2.77
程序手續	4.45	4.53	+1.80
服務資訊	4.33	4.44	+2.54
服務保證	4.41	4.52	+2.49
電子服務	4.27	4.44	+3.98
績效信息	4.24	4.39	+3.54
服務整合	4.23	4.40	+4.02

7. 總結及展望

總結 2024 年的滿意度調查，受訪者對本局各項服務的評分均達到滿意水平。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，為此，本局將致力提升服務效率和質量，以回應公眾需求。