

# 文化局

## 2025 年滿意度調查結果

### 1. 調查簡介

調查目的：按照公共服務及組織績效評審制度中有關“收集服務對象意見機制”的要求，本局對服務使用者進行了滿意度調查，用以檢討服務質量及持續改善服務，致力提升服務使用者的滿意度。

調查期間：2025 年 1 月 1 日至 2026 年 1 月 19 日

調查標的：本局對外的服務項目，包括已推行服務承諾的 12 項服務。

調查對象：使用本局服務的市民及機構／團體。

調查方法：採用隨機抽樣的問卷調查。

調查內容：一般公共服務和監督、審批及執法性公共服務。

調查方式：主要透過現場填寫及電郵方式收集意見。

問卷設置：採用李克特量尺，以五分制作為量度標準。

分數	5	4	3	2	1
程度	極滿意	滿意	一般/可以接受	不滿意	極不滿意

### 2. 調查結果

是次滿意度調查共發出 1463 份問卷，收回 1005 份，全部為有效問卷。其中，一般公共服務 851 份，監督、審批及執法性公共服務 154 份。

調查因素	分項內容	一般公共服務			監督、審批及執法性公共服務			整體服務		
		滿意度平均數	分項得分	標準差	滿意度平均數	分項得分	標準差	滿意度平均數	分項得分	標準差
人員服務	服務主動性	4.55	4.51	0.65	4.71	4.71	0.49	4.57	4.54	0.63
	服務態度		4.58	0.61		4.71	0.47		4.60	0.59
環境及配套設施	方便程度	4.38	4.45	0.67	4.59	4.57	0.57	4.42	4.47	0.65
	場所硬件及配套		4.33	0.73		4.60	0.56		4.37	0.71
	場所支援措施		4.37	0.68		4.61	0.55		4.41	0.67
程序手續	服務效率	4.51	4.51	0.64	4.64	4.67	0.56	4.53	4.53	0.63
	手續便捷度		4.51	0.64		4.61	0.60		4.52	0.64

調查因素	分項內容	一般公共服務			監督、審批及執法性公共服務			整體服務		
		滿意度平均數	分項得分	標準差	滿意度平均數	分項得分	標準差	滿意度平均數	分項得分	標準差
服務資訊	資訊的便捷度	4.41	4.40	0.67	4.62	4.60	0.58	4.45	4.44	0.66
	資訊的準確性		4.42	0.67		4.63	0.57		4.46	0.66
	資訊的詳實性		4.40	0.67		4.62	0.59		4.44	0.67
服務保證	服務承諾全面性	4.47	4.46	0.67	4.67	4.66	0.50	4.50	4.49	0.65
	服務承諾指標滿意度		4.47	0.67		4.67	0.50		4.50	0.65
電子服務	電子服務易用性	4.34	4.34	0.74	4.51	4.41	0.81	4.36	4.35	0.75
	電子服務安全性		4.35	0.75		4.62	0.61		4.39	0.74
	電子服務覆蓋度		4.33	0.76		4.49	0.76		4.34	0.76
績效信息	信息內容的足夠度	4.32	4.33	0.71	4.55	4.56	0.64	4.36	4.36	0.70
	信息發放的渠道		4.31	0.71		4.53	0.67		4.35	0.71
服務整合	跨部門程序優化	4.32	4.32	0.71	4.60	4.60	0.55	4.35	4.35	0.69

### 3. 對於“普遍意見”的分析

是次滿意度調查的調查因素共 8 項，包括 18 個分項。各項調查因素的評分由高至低依次為：“人員服務”（4.57 分）、“程序手續”（4.53 分）、“服務保證”（4.50 分）、“服務資訊”（4.45 分）、“環境及配套設施”（4.42 分）、“電子服務”及“績效信息”（均為 4.36 分）、“服務整合”（4.35 分）。

在上述調查因素中，以“人員服務”的評分（4.57 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，應持續檢討及完善各項公共服務。

### 4. 改善措施及建議

本局主要推出以下改善措施及服務：

- (1) 持續優化公共圖書館的閱讀環境，更新設施設備，以滿足廣大讀者的需求；
- (2) 青洲坊圖書館及紀念孫中山公園黃營均圖書館的開放時間自 2025 年 10 月 1 日起延長至午夜 12 時，並於強制性假日及公眾假期照常開放（農曆年除夕下午 2 時後、年初一至年初三除外）；
- (3) 推出全新版本的澳門閱讀地圖，新版地圖匯聚澳門各區的閱讀空間資訊，幫

助公眾快速查找閱讀空間的位置及營運時間；

- (4) 持續推進公共圖書館館藏古籍數字化的工作，第三批古籍電子書（主要以葡文及英文為主）已於 2025 年完成上架，共 279 種 280 冊。目前，“館藏珍貴古籍電子書”網上平台已累計上架共 404 種 1,138 冊古籍，供學者研究及公眾閱覽；
- (5) 建議配合澳門藝術博物館的展覽增加配套活動、豐富藝博館網站的教育資源，加強與院校合作，如專門為院校開設配合展覽的活動、工作坊或講座；
- (6) 於 2025 年下半年推出公開映演甄審線上申請服務，公眾可透過商社通進行申請，且能夠在線上查閱相關資料及獲得評級結果；
- (7) 加強澳門博物館英語及葡萄牙語導賞員的培訓，以滿足參觀者對不同語言服務的需求。

## 5. 滿意度調查趨勢分析（與過往兩年比較）

### 5.1 按服務類別劃分的滿意度

#### (1) 一般公共服務

調查因素	分項內容	2023 年		2024 年		2025 年	
		滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	分項得分
人員服務	服務主動性	4.46	4.42	4.58	4.55	4.55	4.51
	服務態度		4.50		4.60		4.58
環境及配套設施	方便程度	4.32	4.35	4.44	4.49	4.38	4.45
	場所硬件及配套		4.30		4.39		4.33
	場所支援措施		4.32		4.44		4.37
程序手續	服務效率	4.44	4.45	4.52	4.54	4.51	4.51
	手續便捷度		4.43		4.49		4.51
服務資訊	資訊的便捷度	4.32	4.30	4.43	4.42	4.41	4.40
	資訊的準確性		4.35		4.45		4.42
	資訊的詳實性		4.30		4.42		4.40
服務保證	服務承諾全面性	4.40	4.39	4.51	4.51	4.47	4.46
	服務承諾指標滿意度		4.40		4.51		4.47

調查因素	分項內容	2023年		2024年		2025年	
		滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	分項得分
電子服務	電子服務易用性	4.26	4.26	4.42	4.42	4.34	4.34
	電子服務安全性		4.27		4.45		4.35
	電子服務覆蓋度		4.25		4.39		4.33
績效信息	信息內容的足夠度	4.23	4.24	4.37	4.37	4.32	4.33
	信息發放的渠道		4.23		4.36		4.31
服務整合	跨部門程序優化	4.22	4.22	4.38	4.38	4.32	4.32

(2) 監督、審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	2023年		2024年		2025年	
		滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	分項得分
人員服務	服務主動性	4.96	4.92	4.92	4.92	4.71	4.71
	服務態度		5.00		4.92		4.71
環境及配套設施	方便程度	4.73	4.83	4.84	4.81	4.59	4.57
	場所硬件及配套		4.66		4.85		4.60
	場所支援措施		4.70		4.85		4.61
程序手續	服務效率	4.96	5.00	4.89	4.89	4.64	4.67
	手續便捷度		4.92		4.89		4.61
服務資訊	資訊的便捷度	4.88	4.92	4.88	4.85	4.62	4.60
	資訊的準確性		4.85		4.89		4.63
	資訊的詳實性		4.85		4.89		4.62
服務保證	服務承諾全面性	4.92	4.92	4.87	4.89	4.67	4.66
	服務承諾指標滿意度		4.92		4.85		4.67
電子服務	電子服務易用性	4.75	4.70	4.85	4.82	4.51	4.41
	電子服務安全性		4.80		4.89		4.62
	電子服務覆蓋度		4.77		4.85		4.49

調查因素	分項內容	2023年		2024年		2025年	
		滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	分項得分
績效信息	信息內容的足夠度	4.76	4.76	4.87	4.89	4.55	4.56
	信息發放的渠道		4.76		4.85		4.53
服務整合	跨部門程序優化	4.86	4.86	4.89	4.89	4.60	4.60

## 5.2 整體服務滿意度

調查因素	分項內容	2023年		2024年		2025年	
		滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	分項得分	滿意度平均數	分項得分
人員服務	服務主動性	4.47	4.43	4.59	4.57	4.57	4.54
	服務態度		4.51		4.61		4.60
環境及配套設施	方便程度	4.33	4.36	4.45	4.50	4.42	4.47
	場所硬件及配套		4.30		4.40		4.37
	場所支援措施		4.32		4.45		4.41
程序手續	服務效率	4.45	4.46	4.53	4.55	4.53	4.53
	手續便捷度		4.43		4.51		4.52
服務資訊	資訊的便捷度	4.33	4.31	4.44	4.43	4.45	4.44
	資訊的準確性		4.36		4.46		4.46
	資訊的詳實性		4.31		4.44		4.44
服務保證	服務承諾全面性	4.41	4.40	4.52	4.52	4.50	4.49
	服務承諾指標滿意度		4.41		4.52		4.50
電子服務	電子服務易用性	4.27	4.27	4.44	4.43	4.36	4.35
	電子服務安全性		4.28		4.47		4.39
	電子服務覆蓋度		4.25		4.41		4.34
績效信息	信息內容的足夠度	4.24	4.25	4.39	4.39	4.36	4.36
	信息發放的渠道		4.24		4.38		4.35
服務整合	跨部門程序優化	4.23	4.23	4.40	4.40	4.35	4.35

2025 年與過往兩年比較，一般公共服務和監督、審批及執法性公共服務的各项調查因素的得分有輕微上升或輕微下降，全部均在 4 分以上的滿意水平，反映整體服務質量得到服務使用者的肯定。