

## 2014 年文件暨資料傳播中心市民滿意度調查報告

2014 年文件暨資料傳播中心市民滿意度調查由 2014 年 5 月 12 日至 6 月 26 日期間進行，共發出問卷 80 份，收回問卷 57 份，回收率 71.3%。

查詢方式	發出問卷	收回問卷	回收率(%)
親臨查詢的使用者	5	5	100
電話查詢的使用者	48	48	100
郵寄查詢的使用者	4	2	50
電子郵件查詢的使用者	23	2	8.7
總數	80	57	86.7

被訪年齡：

	拒答	<18	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 歲及以上	受訪總數
個案	0	0	7	28	16	4	1	1	57
佔百份比：	--%	--%	12.3%	49.1%	28.1%	7.0%	1.8%	1.8%	

被訪者性別：

	拒答	男	女	受訪總數
個案	0	20	37	57
佔百份比：	--%	35.1%	64.9%	

被訪者學歷：

	拒答	小學程度	中學程度	大專程度	大學及以上程度	受訪總數
個案	0	0	2	9	46	57
佔百份比：	--%	--%	3.5%	15.8%	80.7%	

各項指標的滿意度分佈：

指標	拒答	十分 不滿意	不滿意	一般	滿意	十分 滿意	受訪 總數	滿意度 平均數	標準差
環境設備									
您對本中心服務環境的舒適程度滿意嗎？	0 --%	0 --%	0 --%	2 22.2%	4 44.4%	3 33.3%	9	4.111	0.782
人員方面									
您對本中心工作人員的服務態度滿意嗎？	0 --%	0 --%	0 --%	1 1.8%	29 50.9%	27 47.4%	57	4.456	0.537
您對本中心工作人員的服務主動性滿意嗎？	0 --%	0 --%	0 --%	1 1.8%	33 57.9%	23 40.4%	57	4.386	0.526
內部流程									
您對本中心提供的統計資料質量滿意嗎？	0 --%	0 --%	1 1.8%	5 8.8%	36 63.2%	15 26.3%	57	4.140	0.639
您認為本中心提供的統計資料種類可滿足需要嗎？	0 --%	0 --%	1 1.8%	16 28.1%	30 52.6%	10 17.5%	57	3.860	0.718
整體服務水平									
您對本中心的整體服務水平滿意嗎？	0 --%	0 --%	0 --%	2 3.5%	40 70.2%	15 26.3%	57	4.228	0.501
服務承諾									
您對服務承諾內制定的各項服務指標滿意嗎？如不滿意，請指出有哪些方面需要改善？	0 --%	0 --%	0 --%	0 --%	15 93.8%	1 6.3%	16	4.063	0.250

改善中心服務的意見：

序號	意見
1	訂閱服務須更清晰指引及加強該服務宣傳
2	回覆時間較長，最長電郵回覆時間試過要四天
3	缺乏一些不動產租金指標的指引
4	優化數據。現有數據未能滿足使用者
5	增加宣傳，推廣數據應用
6	希望回覆郵件的時間能再快點
7	應在網頁上增加關鍵字的搜查，以方便市民直接尋找到想要的資料