

2011 年文件暨資料傳播中心市民滿意度調查報告

2011 年文件暨資料傳播中心市民滿意度調查由 2011 年 3 月 1 日至 5 月 16 日期間進行，共發出問卷 86 份，收回問卷 59 份，回收率 68.6%。

查詢方式	發出問卷	收回問卷	回收率(%)
親臨查詢的使用者	17	17	100
電話查詢的使用者	34	34	100
郵寄查詢的使用者	4	4	100
電子郵件查詢的使用者	31	4	12.9
總數	86	59	68.6

被訪者年齡：

	拒答	<18	18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65 歲及以上	受訪總數
個案	2	0	26	17	12	2	0	0	59
佔百份比：	3.4%	--%	44.1%	28.8%	20.3%	3.4%	--%	--%	

被訪者性別：

	拒答	男	女	受訪總數
個案	1	18	39	58
佔百份比：	1.7%	31.0%	67.2%	

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	1	1	10	13	34	59
佔百份比：	1.7%	1.7%	16.9%	22.0%	57.6%	

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 --%	3 14.3%	14 66.7%	4 19.0%	21	4.048	0.590
人員方面									
您對本中心工作人員的服務態度滿意嗎？	0 --%	0 --%	0 --%	3 5.1%	48 81.4%	8 13.6%	59	4.085	0.427
您對本中心工作人員的服務主動性滿意嗎？	0 --%	0 --%	1 1.7%	7 11.9%	41 69.5%	10 16.9%	59	4.017	0.601
內部流程									
您對本中心提供的統計資料質量滿意嗎？	0 --%	0 --%	1 1.7%	20 33.9%	34 57.6%	4 6.8%	59	3.695	0.623
您認為本中心提供的統計資料種類可滿足需要嗎？	0 --%	0 --%	5 8.5%	26 44.1%	27 45.8%	1 1.7%	59	3.407	0.673
整體服務水平									
您對本中心的整體服務水平滿意嗎？	1 1.7%	0 --%	0 --%	7 11.9%	47 79.7%	4 6.8%	59	3.948	0.436
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？	2 14.3%	0 --%	0 --%	1 7.1%	11 78.6%	0 --%	14	3.917	0.289

改善中心服務的意見：

序號	意見
1	多些統計資料種類
2	網頁關鍵字搜索經常出現"找不到"的情況，儘管輸入"統計年鑑"
3	網頁不夠清晰，很難找到資料
4	簡單易尋找統計資料
5	網頁增多資料
6	提供 24 小時服務
7	網頁尋找統計資料不清晰，不容易找到所需之資料
8	網頁分類不清晰
9	更主動，應放置多幾年的資料，方便市民拿取
10	資料不清晰
11	加快網速
12	電腦太慢
13	倘若能夠把提供資料的公佈時間延長一些，更新一下澳門統計圖表、澳門資料等