

2010 年文件暨資料傳播中心市民滿意度調查報告

2010 年文件暨資料傳播中心市民滿意度調查日期由 2010 年 4 月 8 日至 5 月 7 日，共發出問卷 62 份，收回問卷 47 份，回收率 75.8%。

查詢方式	發出問卷	收回問卷	回收率(%)
親臨查詢的使用者	12	12	100
電話查詢的使用者	23	23	100
郵寄查詢的使用者	5	5	100
傳真查詢的使用者	3	2	66.7
電子郵件查詢的使用者	19	5	26.3
總數	62	47	75.8

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	0	1	15	18	9	3	0	0	46
佔百份比：	--%	2.2%	32.6%	39.1%	19.6%	6.5%	--%	--%	

被訪者性別：

	拒答	男	女	受訪總數
個案	0	23	23	46
佔百份比：	--%	50.0%	50.0%	

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	23	22	47
佔百份比：	--%	--%	4.3%	48.9%	46.8%	

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 13.3%	9 60.0%	4 26.7%	15	4.133	0.640
人員方面									
您對本中心工作人員的服務態度滿意嗎？	1 2.1%	0 --%	0 --%	4 8.5%	31 66.0%	11 23.4%	47	4.152	0.556
您對本中心工作人員的服務主動性滿意嗎？	1 2.2%	0 --%	0 --%	3 6.7%	32 71.1%	9 20.0%	45	4.136	0.510
內部流程									
您對本中心提供的統計資料質量滿意嗎？	0 --%	0 --%	1 2.1%	10 21.3%	28 59.6%	8 17.0%	47	3.915	0.686
您認為本中心提供的統計資料種類可滿足需要嗎？	0 --%	0 --%	2 4.3%	16 34.0%	23 48.9%	6 12.8%	47	3.702	0.749
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 4.4%	36 80.0%	7 15.6%	45	4.111	0.438
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 --%	4 16.7%	16 66.7%	4 16.7%	24	4.000	0.590

改善中心服務的意見：

序號	意見
1	希望網上項目簡易些, 現在不易尋找
2	可與圖書館合作延長服務時間至星期六日
3	查貨物(對外貿易)可以簡快更好
4	網頁經常死機
5	數據要快些公佈
6	多些宣傳讓人知道在哪裡索取統計資料
7	建議中心開放時間延長至晚上 7-8 點，政府機構大都在差不多時間休息，故未能有充足時間查閱資料。
8	資料公佈時間太慢
9	網上提供可選擇不同變項配對的交叉分析表
10	我認為還不錯,暫時沒有什麼意見