

2013 年文件暨資料傳播中心市民滿意度調查報告

2013 年文件暨資料傳播中心市民滿意度調查由 2013 年 6 月 2 日至 7 月 2 日期間進行，共發出問卷 60 份，收回問卷 52 份，回收率 86.7%。

查詢方式	發出問卷	收回問卷	回收率(%)
親臨查詢的使用者	4	4	100
電話查詢的使用者	44	44	100
郵寄查詢的使用者	3	1	33.3
電子郵件查詢的使用者	9	3	3.3
總數	60	52	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	6	20	15	10	0	1	52
佔百份比：	--%	--%	11.5%	38.5%	28.8%	19.2%	--%	1.9%	

被訪者性別：

	拒答	男	女	受訪總數
個案	0	28	24	52
佔百份比：	--%	53.8%	46.2%	

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	0	0	8	5	39	52
佔百份比：	--%	--%	15.4%	9.6%	75.0%	

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？	1 9.1%	0 --%	0 --%	1 9.1%	5 45.5%	4 36.4%	11	4.300	0.675
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 5.8%	37 71.2%	12 23.1%	52	4.173	0.513
您對本中心工作人員的服務主動性滿意嗎？	0 --%	0 --%	0 --%	4 7.7%	37 71.2%	11 21.2%	52	4.135	0.525
內部流程									
您對本中心提供的統計資料質量滿意嗎？	0 --%	0 --%	0 --%	16 30.8%	30 57.7%	6 11.5%	52	3.808	0.627
您認為本中心提供的統計資料種類可滿足需要嗎？	0 --%	0 --%	5 9.6%	12 23.1%	32 61.5%	3 5.8%	52	3.635	0.742
整體服務水平									
您對本中心的整體服務水平滿意嗎？	0 --%	0 --%	0 --%	5 9.8%	40 78.4%	6 11.8%	51	4.020	0.469
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 --%	1 10.0%	7 70.0%	2 20.0%	10	4.100	0.568

改善中心服務的意見：

序號	意見
1	網站慢，資料公佈慢
2	資料種類不足，應多一些不同種類資料
3	午飯時間照常開放更佳
4	多些詳細資料
5	統計數目比其他城市差(房屋數據不詳細)
6	網站問題(文字表述)
7	網站關鍵字眼(全民搜索)；公佈資料很慢；統計單位每年不統一
8	多宣傳，網站可更好
9	網速慢
10	週末(六，日)開放更佳
11	對於需要單獨計算的數據，希望可以提高回覆的速度
12	倘網頁能夠透過關鍵字協助查找已上載至貴局網頁的相關數據資料，將有助查閱所需數據