

2011' 市民對體育發展局承諾服務的滿意度I期 (1-6月) 調查

負責人：孔兆偉博士

澳門大學教育學院

二零一一年八月

目錄

前言.....	1
研究方法.....	1
結果分析.....	2
調查對象的基本情況.....	2
服務承諾的整體滿意度.....	3
不同服務項目之服務承諾的滿意度.....	5
三期大眾體育健身興趣班報名的滿意度比較.....	8
具體意見與建議.....	10
小結.....	11
附錄一.....	12
附錄二.....	21

前言

為收集市民對澳門體育發展局服務承諾的意見及建議，查找履行承諾過程中的不足，有的放矢地做出評估與調整，體育發展局於 2010 年 10 月至 12 月，委託有關方面透過問卷調查的方式，調查了市民對體育發展局 6 項服務承諾、9 項服務質量指標的滿意度。結果發現：市民對所提供服務的滿意度認同度較高，服務方便程度的得分在 3.5 – 3.8 分之間；工作人員的服務態度及環境設施的評價得分在 3.8 – 4.1 分之間；服務流程的得分在 3.7 – 4.0 分之間；服務承諾及整體服務水準的得分在 3.4 – 3.9 分之間。運動創傷診斷門診、物理治療及康復訓練、市民體質監測之地點方便程度得分較低；大眾體育健身興趣班報名之聯絡的方便程度、等候時間、提供服務過程公平、訂定的“服務承諾”指標的清晰度及推行“服務承諾”的範圍足夠性的評分均較低^[1]。

本調查擬在前期調查的基礎上，繼續收集和評估市民體育發展局服務承諾的滿意度，從而為優化行政程式、提升管理水準，為市民提供更滿意的服務。

研究方法

問卷由體育發展局設計，涉及服務承諾 21 項服務項目、27 項服務質量指標，調查市民對所使用的服務項目的滿意度(附錄一)。問卷內容得到行政公職局及澳門大學教育學院孔兆偉博士的認可。

是次服務質量指標調查問卷收集主要由體育發展局的工作人員負責，考察與評估範圍為目前所提供的服務項目與服務質量指標，問卷回收主要採用當面派發、即時填寫的方式；當市民礙於文化水準需要協助時，工作人員或調查助理代為填寫問卷；當市民確實因時間問題無法即時填寫時，可隨後將完成問卷傳真或直接交予體育發展局；經常接受服務人士填寫一次即可。

研究共調查 1929 名受訪者，未填寫服務內容者及填答一項以上者共有 33 名，佔 1.7%；填答一項服務內容者共有 1896 人，佔 98.3%。

數據處理主要在於分析目前所推行服務承諾的市民滿意度，整理市民所提出的具體意見和建議。

結果分析

調查對象的基本情況

因是項研究主要是調查各服務內容的滿意度，因此需清楚標示服務內容，故填答一項服務內容者為本研究的對象，考慮到場地租用服務只有 7 份有效問卷，故不再進一步區分租用服用的使用類型。調查對象多使用中文，調查時間在 1 月 – 6 月，女性、超過 40 歲的中老年居多 (表 1)，調查對象與上期類似^[1]；各服務項目獲取問卷數為 0.2% - 54.4% (表 2)。

表1 調查對象的基本情況

選項	樣本數	百分比
語言		
中文	1895	99.9
葡文	1	0.1
時間		
1 月	9	.5
2 月	281	14.8
3 月	0	0
4 月	439	23.2
5 月	1031	54.4
6 月	136	7.2
性別		
未答	38	2.0
男	413	21.8
女	1445	76.2
年齡段		
未答	19	1.0
20 歲以下	680	35.9
20-29 歲	256	13.5
30-39 歲	263	13.9
40-49 歲	319	16.8
50-59 歲	259	13.7
60 歲或以上	100	5.3

表2 各項服務承諾項目所回收的問卷數量

服務項目	樣本數	百分比
市民體質監測	3	0.2
場地租用服務	8	0.4
大眾體育健身興趣班報名	854	45.0
暑期活動報名	1031	54.4

服務承諾的整體滿意度

研究對象對所提供服務的滿意度認同度依然保持較高水準。服務方便程度的得分在 3.5 – 3.8 分之間；工作人員的服務態度及環境設施的評價得分在 3.7 – 4.2 分之間；服務流程的得分在 3.7 – 3.9 分之間；服務承諾及整體服務水準的得分在 3.4 – 3.9 分之間（表 4 – 7）。與去年年底同類調查相比，在 17 項滿意度中，有 5 項升高，12 項降低，變化幅度在 0.1 – 3.1% 之間。

表 4 對服務方便程度的評價

指標	未答	十分不方便	不方便	一般	方便	十分方便	得分 平均數	標準差	與上期 比較(%)
時間	28 1.5%	32 1.7%	80 4.2%	572 30.2%	957 50.5%	227 12.0%	3.68	.81	-1.4%
地點	37 2.0%	39 2.1%	161 8.5%	550 29.0%	900 47.5%	209 11.0%	3.58	.88	1.7%
聯絡	63 3.3%	36 1.9%	103 5.4%	683 36.0%	854 45.0%	157 8.3%	3.54	.81	-3.0%

表5 對工作人員的服務態度及環境設施的評價

指標	未答	十分不滿意	不滿意	一般	滿意	十分滿意	得分 平均數標準差		與上期 比較(%)
態度	6 0.3%	19 1.0%	9 0.5%	182 9.6%	1180 62.2%	500 26.4%	4.13	0.67	1.2%
效率	27 1.4%	17 0.9%	15 0.8%	251 13.2%	1124 59.3%	462 24.4%	4.07	0.70	-0.3%
主動性	24 1.3%	17 0.9%	17 0.9%	328 17.3%	1048 55.3%	462 24.4%	4.03	0.73	1.4%
環境	11 0.6%	13 0.7%	24 1.3%	375 19.8%	1119 59.0%	354 18.7%	3.94	0.70	-0.7%
設施	30 1.6%	18 0.9%	53 2.8%	529 27.9%	998 52.6%	268 14.1%	3.77	0.76	-0.9%

表6 對服務流程的評價

指標	未答	十分不合理/簡潔/公平/符合	不合理/簡潔/公平/符合	一般	合理/簡潔/公平/符合	十分合理/簡潔/公平/符合	得分 平均數 標準差		與上期 比較(%)
等候時間	13 0.7%	19 1.0%	55 2.9%	539 28.4%	1072 56.5%	198 10.4%	3.73	.73	0.3%
辦理手續	7 0.4%	17 0.9%	53 2.8%	432 22.8%	1033 54.5%	354 18.7%	3.88	.77	-2.9%
過程公平	12 0.6%	22 1.2%	48 2.5%	479 25.3%	1081 57.0%	254 13.4%	3.79	.74	-2.2%
符合目的	8 0.4%	11 0.6%	57 3.0%	496 26.2%	1128 59.5%	196 10.3%	3.76	.70	-2.5%

表7 對服務承諾及整體服務水平的評價

指標	未答	十分不(沒)	不	一般	清晰/滿意/ 幫助/足夠	十分(有)	得分	與上期 比較(%)	
		清晰/滿意/ 幫助/足夠	清晰/滿意/ 幫助/足夠			清晰/滿意/ 幫助/足夠			平均數標準差
指標清晰	36	19	145	644	875	177	3.56	0.81	0.1%
	1.9%	1.0%	7.6%	34.0%	46.1%	9.3%			
指標滿意	42	14	44	737	890	169	3.62	0.71	-3.1%
	2.2%	0.7%	2.3%	38.9%	46.9%	8.9%			
有所幫助	43	15	100	606	965	167	3.63	0.75	-2.7%
	2.3%	0.8%	5.3%	32.0%	50.9%	8.8%			
範圍足夠	43	20	149	817	735	132	3.44	0.78	-1.2%
	2.3%	1.1%	7.9%	43.1%	38.8%	7.0%			
整體服務	39	9	23	495	1113	217	3.81	0.66	-2.0%
	2.1%	0.5%	1.2%	26.1%	58.7%	11.4%			

不同服務項目之服務承諾的滿意度

市民對體質監測之時間和地點方便程度的得分較低，對場地租用服務之地點方便程度得分也較低（圖 1）。市民對體質監測服務之服務態度、工作效率及設施的評分較低，除暑期活動報名外，市民對體質監測服務、場地租用服務和健身興趣班報名的設施評分均較低，但是得分的絕對值在 3.6 - 4.2 分之間，顯示市民對各服務項目之服務態度及環境設施的評價頗高（圖 2）。市民對體質監測服務之等候時間、場地租用服務之等候時間及辦理手續的評分較低，均不足 3.5 分（圖 3），對體質監測服務和場地租用服務之訂定的“服務承諾”指標的清晰度、推行“服務承諾”的可幫助性、範圍足夠性的評分較低（圖 4）。

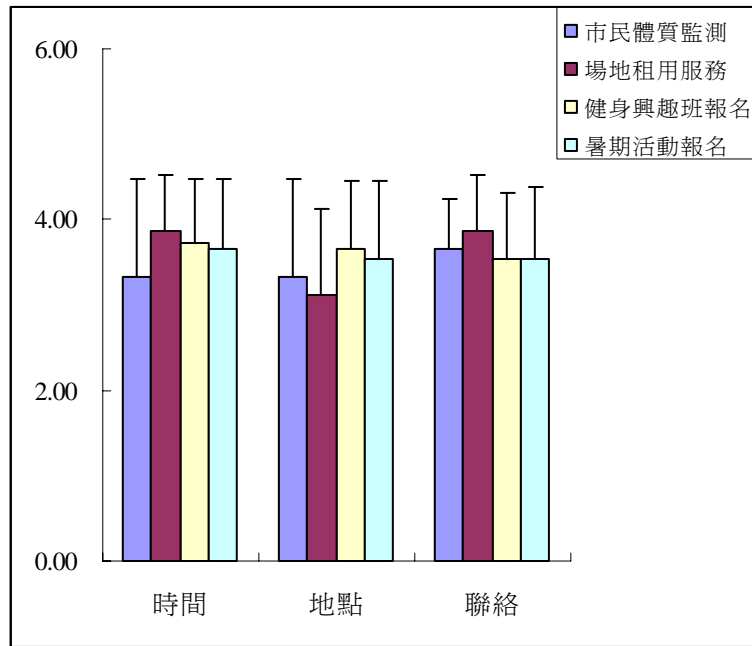


圖 1 不同服務項目之方便程度的評價

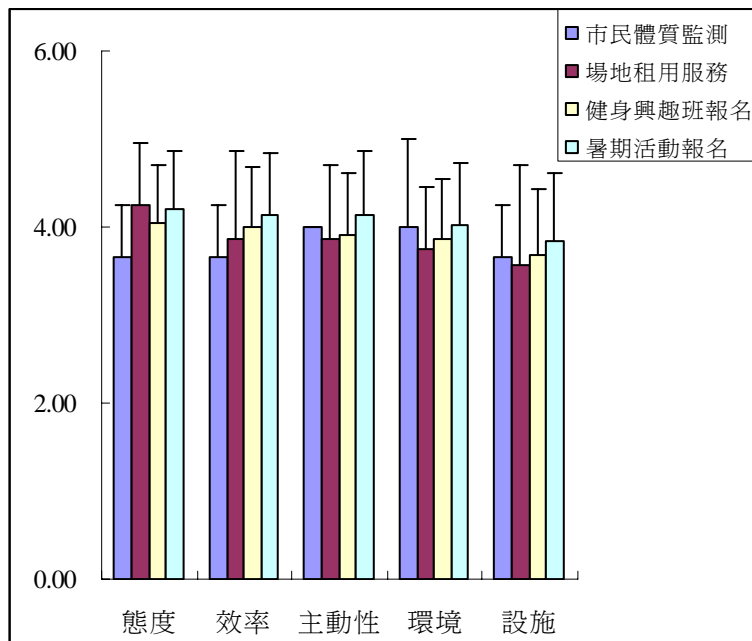


圖 2 不同服務項目之服務態度及環境設施的評價

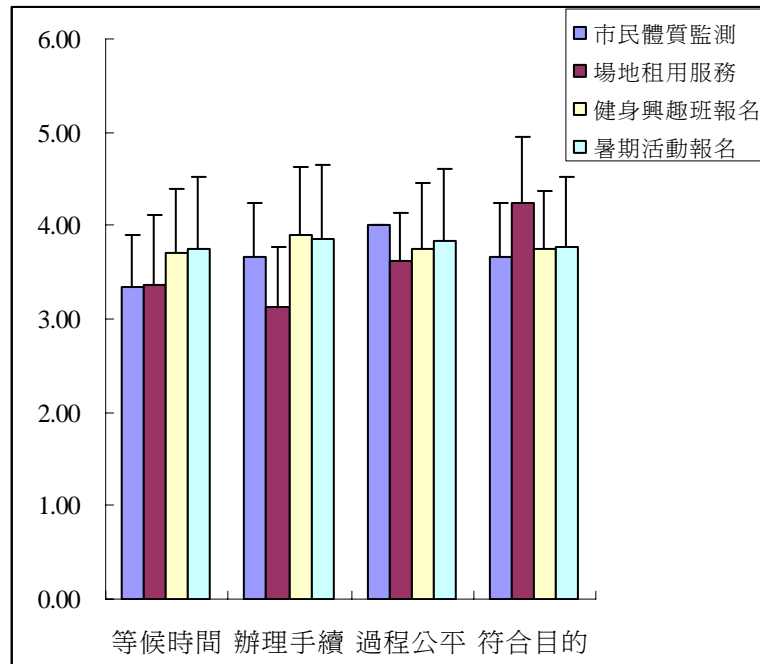


图 3 不同服務項目之服務流程的評價

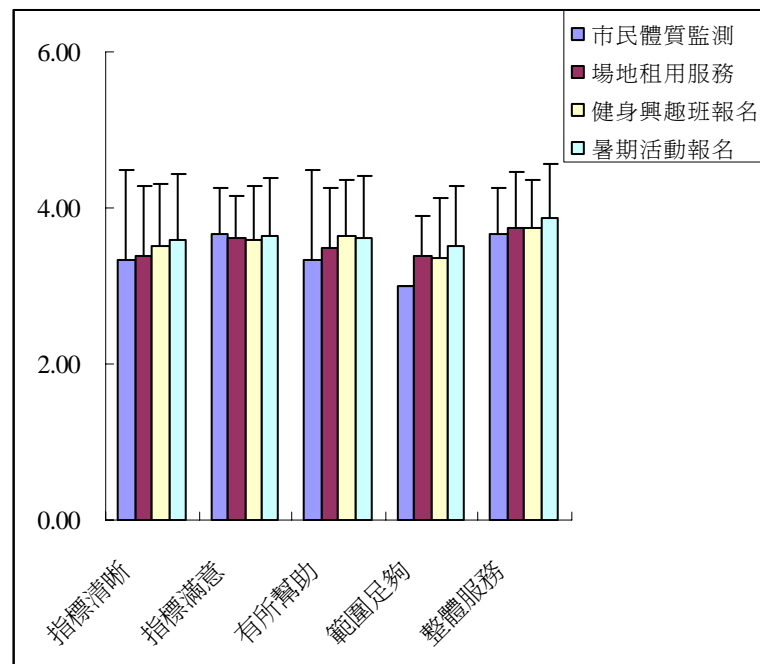


图 4 不同服務項目之服務承諾及整體服務水平的評價

三期大眾體育健身興趣班報名的滿意度比較

本研究比較了市民對 2 月、4 月、6 月的大眾體育健身興趣班報名的滿意度。單因素方差分析表明：市民對報名過程的公平性 ($F = 4.598$, $p < 0.01$)、指標清晰度 ($F = 3.794$, $p < 0.05$)和整體服務服務質素 ($F = 2.844$, $p = 0.059$) 的評分上有時相上的顯著差異。後續檢驗顯示 6 月的公平性和指標清晰度的滿意度得分，明顯低於 2 月和 4 月的得分 (圖 7、圖 8)；而整體服務質素則是 6 月明顯低於 2 月 (圖 8)；其他各項得分時相差別不大 (圖 5 – 圖 8)。

大眾體育健身興趣班報名的滿意度個別題目時相差異的原因尚不清楚，分析認為可能與市民對報名有關規定、服務承諾設置的操作定義等方面認知不足有關；同時也與已提出意見建議未得到改觀有關，如市民去年年底就提出改善報名程式，增加班數和名額等，而今年的主要意見與去年完全一致 (附件 2)。結果提示有關方面應該對大眾體育健身興趣班報名的滿意度下降之方面予以充分重視，可考慮對報名有關規定、服務承諾設置進行廣泛宣傳，優化報名程式，盡可能增加熱門項目的增加班數和名額，不斷提高是項服務質素，滿足市民的需要。

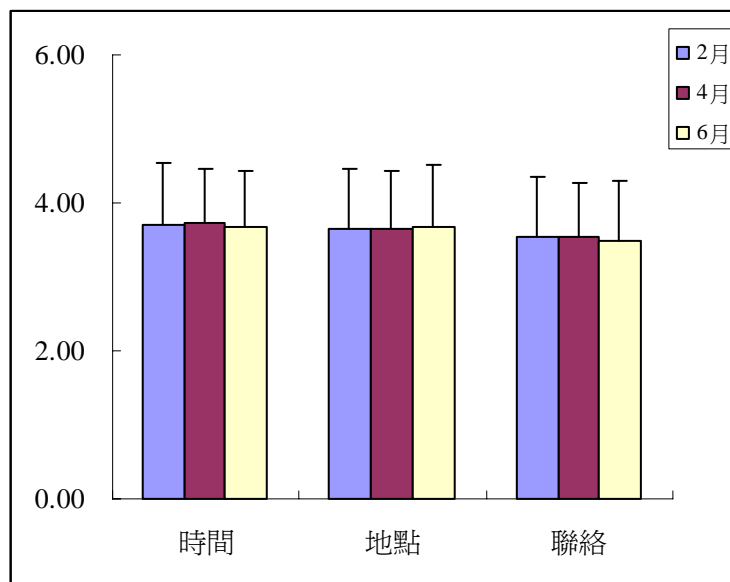


图 5 不同服務項目之方便程度的評價

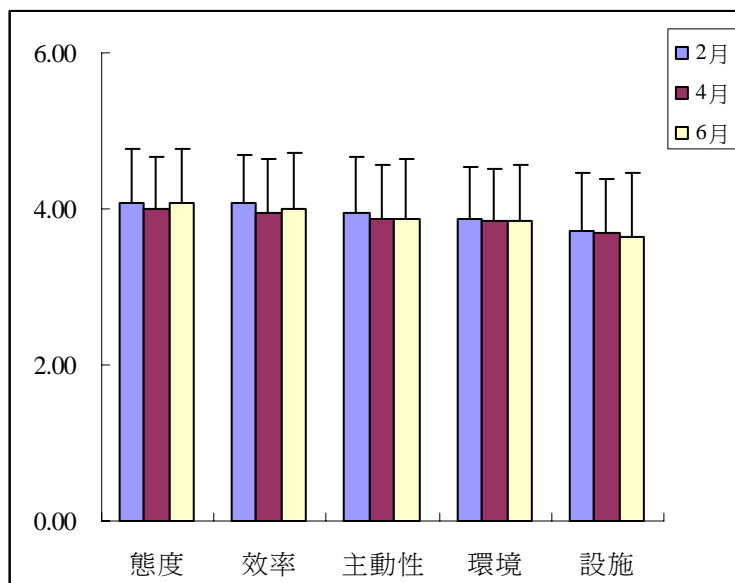


图 6 不同服務項目之服務態度及環境設施的評價

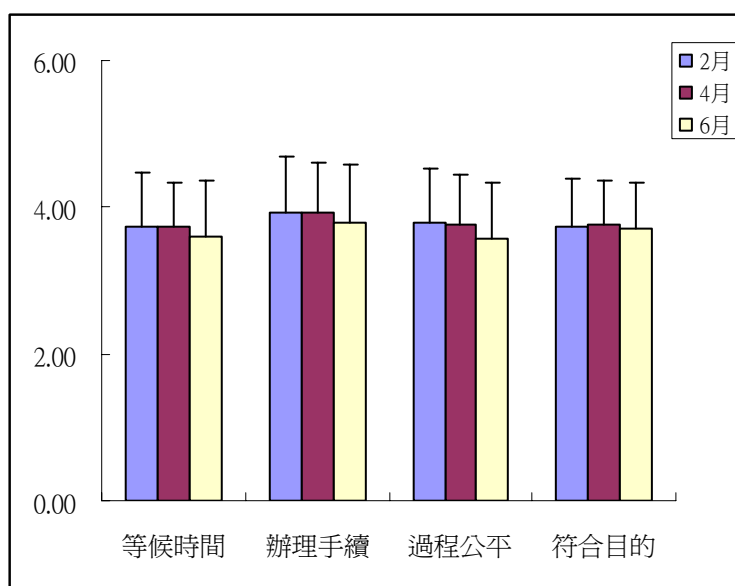


图 7 不同服務項目之服務流程的評價

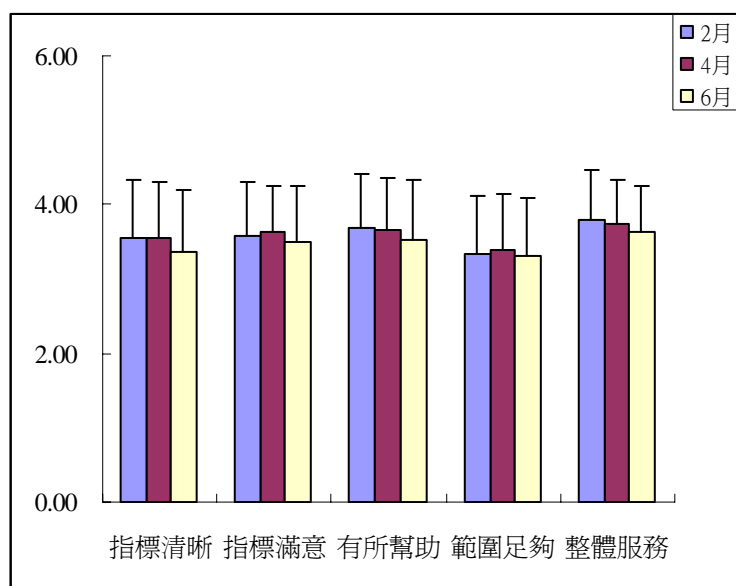


图 8 不同服務項目之服務承諾及整體服務水平的評價

具體意見與建議

大眾體育健身興趣班報名和暑期活動報名提出了具體意見與建議。大眾體育健身興趣班報名具體意見與建議共有 177 條，暑期活動報名具體意見與建議共有 57 條，均集中在改善報名程式和增加班數和名額等（附錄 2）。

小結

研究對象對所提供服務的滿意度認同度依然保持較高水準。服務方便程度的得分在 3.5 – 3.8 分之間；工作人員的服務態度及環境設施的評價得分在 3.7 – 4.2 分之間；服務流程的得分在 3.7 – 3.9 分之間；服務承諾及整體服務水準的得分在 3.4 – 3.9 分之間。在 17 項滿意度中，有 5 項升高，12 項降低，變化幅度在 0.1 – 3.1% 之間。

市民對體質監測之時間和地點方便程度的得分較低，對場地租用服務之地點方便程度得分也較低。市民對體質監測服務之服務態度、工作效率及設施的評分、對體質監測服務、場地租用服務和大眾體育健身興趣班報名的設施評分均較低。市民對體質監測服務之等候時間、場地租用服務之等候時間及辦理手續的評分較低，均不足 3.5 分，對體質監測服務和場地租用服務之訂定的“服務承諾”指標的清晰度、推行“服務承諾”的可幫助性、範圍足夠性的評分較低。

市民對大眾體育健身興趣班報名過程的公平性、指標清晰度和整體服務服務質素的評分上有時相上的顯著差異，滿意度得分逐漸降低。

具體意見與建議集中於大眾體育健身興趣班報名和暑期活動報名方面，主要意見均為改善報名程式和增加班數、名額。

附錄一

體育發展局服務承諾－市民滿意度問卷 (6a)

注意：只可✓出一項您已接受的服務。

序	附屬單位	服務項目	服務質量指標	使用服務
1	運動醫學中心	運動創傷診斷門診	5 分鐘內向已預約的集訓隊運動員提供門診服務	
			15 分鐘內最多為 2 名沒有預約的集訓隊運動員提供門診服務	
2	運動醫學中心	物理治療及康復	20 分鐘內最多為 2 名沒有預約的集訓隊運動員提供物理治療 / 康復訓練的服務	
			門診後 1 個工作天內非集訓隊運動員可獲安排進行物理治療或康復訓練的時間	
3	運動醫學中心	運動員體能適應檢查	檢查後即時發出《運動員體能適應檢查健康證明》	
			新辦體檢咭可在 7 個工作日後領取	
4	運動醫學中心	運動員身體機能測試評定	1 小時內完成普通的機能測試，3 小時內完成特殊的機能測試	
			機能水平測試報告可在集訓隊接受測試後 14 個工作日內寄交有關教練	
5	運動醫學中心	市民體質測試評估及提供運動處方	測試後即時發出《體質評定報告》	
6	運動醫學中心	運動心理門診	5 分鐘內向已預約的集訓隊運動員提供運動心理門診服務	
7	運動醫學中心	運動營養門診	5 分鐘內向已預約的集訓隊運動員提供運動營養評估門診服務	
8	運動醫學中心	康復訓練班	15 分鐘內向已預約的市民提供免費傷患檢查服務	
9	體育設備管理處	場地租用服務	常規性體育活動租用 (以每月為單位) - 每月租用場地申請書應在上月二十日之前呈報，本局將於翌月前作出回覆	
			偶然性體育活動租用 - 租用場地申請書應在活動前 10 天呈報，本局將於 5 個工作天內作出回覆	
			偶然性非體育活動租用 - 租用場地申請應在活動前 3 個月，本局將於 30 天內作出回覆	
10	大眾體育及特別計劃處	大眾體育健身興趣班報名手續	報名者 (帶備所需文件) 可於 2 分鐘內完成報名手續 (不包括排隊及諮詢時間)	
11	大眾體育及特別計劃處	暑期活動報名手續	報名者 (帶備所需文件) 可於 15 分鐘內完成報名手續 (不包括排隊及諮詢時間)	

為提高服務質素，本局現正進行市民對服務意見的調查，請以您最近一次接受過的服務為基礎回答以下問題。

1. 您最近一次接受過本局的哪一項服務？ _____
 2. 您認為本局提供服務的時間，是否方便？

十分不方便	不方便	一般	方便	十分方便
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 3. 您認為前往本局的服務地點，是否方便？

十分不方便	不方便	一般	方便	十分方便
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 4. 您認為聯絡本局，是否方便？

十分不方便	不方便	一般	方便	十分方便
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 5. 您對本局提供服務的工作人員的服務態度，是否滿意？

十分不滿意	不滿意	一般	滿意	十分滿意
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 6. 您對本局提供服務的工作人員的服務效率，是否滿意？

十分不滿意	不滿意	一般	滿意	十分滿意
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 7. 您對本局提供服務的工作人員的服務主動性，是否滿意？

十分不滿意	不滿意	一般	滿意	十分滿意
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 8. 您對本局服務環境的舒適程度，是否滿意？

十分不滿意	不滿意	一般	滿意	十分滿意
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 9. 您對本局公眾設施的配置，是否滿意？

十分不滿意	不滿意	一般	滿意	十分滿意
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 10. 您認為本局提供的服務，在讓市民等候的時間上，是否合理？

十分不合理	不合理	一般	合理	十分合理
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 11. 您認為本局，在辦理手續方面，是否簡捷？

十分不簡捷	不簡捷	一般	簡捷	十分簡捷
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 12. 您認為本局提供服務的過程，是否公平？

十分不公平	不公平	一般	公平	十分公平
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 13. 您認為本局提供的服務， 是否符合您使用的目的？

十分不符合	不符合	一般	符合	十分符合
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 14. 您認為本局訂定的“服務承諾”指標，是否清晰？

十分不清晰	不清晰	一般	清晰	十分清晰
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 15. 您對本局所訂定的“服務承諾”指標，是否滿意？

十分不滿意	不滿意	一般	滿意	十分滿意
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 16. 您認為本局推行的“服務承諾”對您有沒有幫助？

完全沒幫助	沒幫助	一般	有幫助	十分有幫助
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 17. 您認為本局推行“服務承諾”的範圍是否足夠？

十分不足夠	不足夠	一般	足夠	十分足夠
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
 18. 您對本局的整體服務水平，是否滿意？

十分不滿意	不滿意	一般	滿意	十分滿意
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- 以下請您提供簡單的個人資料，以作分析之用：
19. 您的性別是： 男性 女性
 20. 您的年齡是： 20 以下 20-29 30-39 40-49 50-59 60 或以上
 21. 您對本局的服務，是否尚有其他意見？ _____

感謝 閣下的支持。

日期： / /2011

體育發展局服務－市民滿意度問卷 (6b)

注意：只可✓出一項您已接受的服務。

序	附屬單位	服務項目	使用服務
1	體育設備管理處	租用船位	
2	體育設備管理處	借用體育器材	
3	體育設備管理處	運動易會員登記	
4	社團體育及培訓輔助處	給予體育社團技術培訓支援	
5	社團體育及培訓輔助處	給予體育社團賽事支援	
6	社團體育及培訓輔助處	體育社團登錄	
7	社團體育及培訓輔助處	給予體育社團財政補助	
8	運動醫學中心	中醫理療門診	
9	運動醫學中心	運動員健康檢查	
10	運動醫學中心	培訓活動講座	

為提高服務質素，本局現正進行市民對服務意見的調查，請以您最近一次接受過的服務為基礎回答以下問題。

1. 您最近一次接受過本局的哪一項服務？ _____
- | | | | | | | |
|---------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|------|
| | 十分不方便 | 不方便 | 一般 | 方便 | 十分方便 | |
| 2. 您認為本局提供服務的時間，是否方便？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 3. 您認為前往本局的服務地點，是否方便？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 4. 您認為聯絡本局，是否方便？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | | 十分不滿意 | 不滿意 | 一般 | 滿意 | 十分滿意 |
| 5. 您對本局提供服務的工作人員的服務態度，是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 6. 您對本局提供服務的工作人員的服務效率，是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 7. 您對本局提供服務的工作人員的服務主動性，是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 8. 您對本局服務環境的舒適程度，是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| 9. 您對本局公眾設施的配置，是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | | 十分不合理 | 不合理 | 一般 | 合理 | 十分合理 |
| 10. 您認為本局提供的服務，在讓市民等候的時間上，是否合理？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | | 十分不簡捷 | 不簡捷 | 一般 | 簡捷 | 十分簡捷 |
| 11. 您認為本局，在辦理手續方面，是否簡捷？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | | 十分不公平 | 不公平 | 一般 | 公平 | 十分公平 |
| 12. 您認為本局提供服務的過程，是否公平？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | | 十分不符合 | 不符合 | 一般 | 符合 | 十分符合 |
| 13. 您認為本局提供的服務， 是否符合您使用的目的？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | | 十分不足夠 | 不足夠 | 一般 | 足夠 | 十分足夠 |
| 14. 您認為本局推行“服務承諾”的範圍是否足夠？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| | | 十分不滿意 | 不滿意 | 一般 | 滿意 | 十分滿意 |
| 15. 您對本局的整體服務水平，是否滿意？ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
- 以下請您提供簡單的個人資料，以作分析之用：
16. 您的性別是： 男性 女性
17. 您的年齡是： 20 以下 20-29 30-39 40-49 50-59 60 或以上
18. 您對本局的服務，是否尚有其他意見？ _____

感謝 閣下的支持。

日期： / /2011

Carta de Qualidade do Instituto do Desporto – Inquérito sobre o grau de satisfação dos cidadãos (6a)

Nota: Apenas pode colocar “✓” em um dos serviços utilizados.

Ordem	Subunidades	Serviços Prestados	Indicadores de qualidade de serviços	Utilização dos serviços
1	CMD	Consulta externa do diagnóstico das lesões desportivas	Prestação dos serviços de consulta externa aos atletas da equipa estagiária que efectuaram a marcação prévia no prazo de 5 minutos	
			Prestação dos serviços de consulta externa a 2 atletas da equipa estagiária no máximo que não efectuaram a marcação prévia no prazo de 15 minutos	
2	CMD	Fisioterapia e reabilitação	Prestação dos serviços de fisioterapia e de treinos de reabilitação a 2 atletas da equipa estagiária no máximo que não efectuaram a marcação prévia no prazo de 20 minutos	
			São proporcionados serviços de fisioterapia e treinos de reabilitação aos atletas não pertencentes à equipa estagiária no prazo de 1 dia após da data de consulta externa	
3	CMD	Exame médico desportivo	Findo o exame médico, é emitido, de imediato, o “Certificado de saúde do exame médico-desportivo do atleta”	
			O levantamento do novo cartão de exame médico tem lugar 7 dias úteis após do seu tratamento	
4	CMD	Exame e avaliação da capacidade funcional do atleta	O teste regular da capacidade funcional é concluído no prazo de 1 hora, e o teste específico é concluído no prazo de 3 horas	
			O relatório do teste da capacidade funcional é remetido ao respectivo treinador no prazo de 14 dias úteis após a conclusão dos testes da equipa estagiária	
5	CMD	Avaliação e exame da condição física da população e fornecimento da prescrição de exercícios físicos	Findo o teste, é emitido, de imediato o “relatório de avaliação da condição física”	
6	CMD	Consulta externa da psicologia do desporto	Dentro de 5 minutos é prestado o respectivo serviço ao atleta da equipa estagiária que fez a marcação prévia	
7	CMD	Consulta externa da nutrição do desporto	Dentro de 5 minutos é prestado o respectivo serviço ao atleta da equipa estagiária que fez a marcação prévia	
8	CMD	Classes de reabilitação	Dentro de 15 minutos é prestado o serviço gratuito da verificação das lesões ao público que fez a marcação prévia	
9	DGED	Serviço de aluguer das instalações	Os pedidos de aluguer de natureza regular (mensal) para a organização das actividades desportivas são apresentados até ao dia 20 do mês anterior, sendo a interessada informada pelo Instituto antes do início do mês seguinte(colectividade)	
			Os pedidos de aluguer de natureza pontual para a organização das actividades desportivas são apresentados 10 dias antes da actividade, sendo a interessada informada pelo Instituto no prazo de 5 dias úteis (colectividade)	
			Os pedidos de aluguer de natureza pontual para a organização das actividades não desportivas são apresentados 10 dias antes da actividade, sendo a interessada informada pelo Instituto no prazo de 5 dias úteis(colectividade)	

Ordem	Subunidades	Serviços Prestados	Indicadores de qualidade de serviços	Utilização dos serviços
10	DDTPE	Formalidades de inscrição nas classes de recreação e manutenção	Desde que apresentem toda a documentação necessária, as formalidades da inscrição dos interessados serão concluídas no prazo de 2 minutos	
11	DDTPE	Formalidades de inscrição nas Actividades de Férias	Desde que apresentem toda a documentação necessária, as formalidades da inscrição dos interessados serão concluídas no prazo de 15 minutos	

Com o presente inquérito, o Instituto do Desporto tenta recolher opinião útil para elevar a qualidade dos seus serviços. Nesse sentido, agradecemos que sejam respondidas as seguintes questões, de acordo com o último serviço recebido.

Qual foi o último serviço prestado a V. Ex.^a pelo Instituto? _____

	Muito inconveniente	Inconveniente	Normal	Conveniente	Muito conveniente
Acha conveniente o horário de atendimento do Instituto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acha conveniente a localização do Instituto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acha conveniente contactar o Instituto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Não satisfaz	Satisfaz pouco	Normal	Satisfaz	Satisfaz muito
Está satisfeito com a atitude de atendimento do pessoal?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Está satisfeito com a eficiência de atendimento do pessoal?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Está satisfeito com a iniciativa de atendimento do pessoal?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Está satisfeito com a comodidade das instalações?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Está satisfeito com a disposição das instalações?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Muito irrazoável	Irrazoável	Normal	Razoável	Muito razoável
Acha razoável o tempo de espera necessário para ser atendido?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Pouco célere	Não célere	Normal	Célere	Muito célere
11 Acha célere o tratamento das formalidades?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Muito injusto	Injusto	Normal	Justo	Muito justo
12 Acha justo o processo de prestação de serviços?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Não corresponde	Corresponde pouco	Normal	Corresponde	Corresponde muito
13 Acha o serviço prestado corresponde ao seu objectivo de utilização?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Muito inexplícito	Inexplícito	Normal	Explícito	Muito explícito
14 Acha explícitos os parâmetros da “Carta de Qualidade” definidos pelo Instituto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Não satisfaz	Satisfaz pouco	Normal	Satisfaz	Satisfaz muito
15 Está satisfeito com os parâmetros da “Carta de Qualidade”?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Não auxilia	Auxilia pouco	Normal	Auxilia	Auxilia muito
16 Acha a “Carta de Qualidade” consegue prestar-lhe auxílio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Muito insuficiente	Insuficiente	Normal	Suficiente	Muito suficiente
17 Acha suficiente a área abrangida pela “Carta de Qualidade”?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Não satisfaz	Satisfaz pouco	Normal	Satisfaz	Satisfaz muito
18 Está satisfeito com o nível global dos serviços prestados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Para efeitos de análise, é favor proporcionar os seguintes dados pessoais:

19 Sexo: M F

20 Idade: menos de 20 20-29 30-39 40-49 50-59 60 ou superior

21 Tem outras opiniões sobre os serviços prestados pelo Instituto? _____

Agradecemos pelas suas preciosas opiniões.

Data: / /2011

Serviços prestados pelo Instituto do Desporto—Inquérito sobre o grau de satisfação dos cidadãos (6b)

Nota: Apenas pode colocar “✓” em um dos serviços utilizados.

Ordem	Subunidades	Serviços Prestados	Utilização dos serviços
1	DGED	Cedência de espaço para estacionamento de embarcação	
2	DGED	Cedência de equipamentos desportivos	
3	DGED	Registo do sócio do Plano de Sócio Sport Easy	
4	DAADF	Prestação de assistência de formação técnica às associações desportivas	
5	DAADF	Prestação de assistência de competição às associações desportivas	
6	DAADF	Inscrição das associações desportivas	
7	DAADF	Atribuição de apoio financeiro às associações desportivas	
8	CMD	Consulta externa da medicina tradicional	
9	CMD	Exame físico do atleta	
10	CMD	Palestra das actividades de formação	

Com o presente inquérito, o Instituto do Desporto tenta recolher opinião útil para elevar a qualidade dos seus serviços. Nesse sentido, agradecemos que sejam respondidas as seguintes questões, de acordo com o último serviço recebido.

1 Qual foi o último serviço prestado a V. Ex.^a pelo Instituto? _____

	Muito inconveniente	Inconveniente	Normal	Conveniente	Muito conveniente
2 Acha conveniente o horário de atendimento do Instituto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Acha conveniente a localização do Instituto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Acha conveniente contactar o Instituto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Não satisfaz	Satisfaz pouco	Normal	Satisfaz	Satisfaz muito
5 Está satisfeito com a atitude de atendimento do pessoal?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Está satisfeito com a eficiência de atendimento do pessoal?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 Está satisfeito com a iniciativa de atendimento do pessoal?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 Está satisfeito com a comodidade das instalações?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 Está satisfeito com a disposição das instalações?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Muito irrazoável	Irrazoável	Normal	Razoável	Muito razoável
10 Acha razoável o tempo de espera necessário para ser atendido?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Pouco célere	Não célere	Normal	Célere	Muito célere
11 Acha célere o tratamento das formalidades?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Muito injusto	Injusto	Normal	Justo	Muito justo
12 Acha justo o processo de prestação de serviços?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Não corresponde	Corresponde pouco	Normal	Corresponde	Corresponde muito
13 Acha o serviço prestado corresponde ao seu objectivo de utilização?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Muito insuficiente	Insuficiente	Normal	Suficiente	Muito suficiente
14 Acha suficiente a área abrangida pela “Carta de Qualidade”?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	Não satisfaz	Satisfaz pouco	Normal	Satisfaz	Satisfaz muito
15 Está satisfeito com o nível global dos serviços prestados?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Para efeitos de análise, é favor proporcionar os seguintes dados pessoais:

- 16 Sexo: M F
- 17 Idade: menos de 20 20-29 30-39 40-49 50-59 60 ou superior
- 18 Tem outras opiniões sobre os serviços prestados pelo Instituto? _____

Agradecemos pelas suas preciosas opiniões.

Data: / /2011

附錄二

2 月大眾體育健身興趣班報名的具體意見與建議 (問卷數 = 280)

內容	樣本數 (N=52)	百分比
1 改善報名程式	7	13.50%
可以在網上報名 (大眾體育)	1	1.9
可以報名 (登記時) 同時申請興趣班, 不必報名後抽籤	1	1.9
希望能在電視上多些報名日期	1	1.9
改善較科學的報名方式	1	1.9
對下次報名時間不能儘早提供, 須查詢時久	1	1.9
增點在新馬路, 下環街等地區	1	1.9
登記時可多登記 1-3 志願	1	1.9
2 班級時間及數量	17	32.70%
太極班名額很少	1	1.9
可加開星期一至五晚上的時段體育班, 以滿足上班一族的需要	2	3.8
可以的話可以增加多一些班別	2	3.8
大眾體育健身興趣班的時間要調整, 其他人員有參與的機會	1	1.9
多搞些此類活動名額多些	1	1.9
多辦些星期 6、日的班, 因為那時有時間	1	1.9
希望多些班次能普及到所有人能夠參與	1	1.9
希望提供多些時間選擇及時間上能單行處理, 迎合需輪班工作人員; 早上多開一些不同時段的太極班	2	3.8
希望增加水中適體班次	1	1.9
球類活動請增加乒乓球	1	1.9
開課時間多些	1	1.9
增加兒童輪滑	1	1.9
增加班數	1	1.9
熱門活動經常滿額沒法選擇	1	1.9
3 場地及內容	7	13.50%
增加場地; 希望多些場地能普及到所有人能夠參與	3	5.8
在澳門地區設多些打羽毛球的場地	1	1.9
所有設施多分些時段給大眾市民尤其為晚間開放	1	1.9
蓮峰傷殘人士應分開男女, 場地需多維護	1	1.9
請增設多些在澳門地區的上課地點和鮑思高	1	1.9
4 招生問題課程規則	11	21.20%
如因事或者因病而未能達到 9 成出席率, 而又可提供證明非資源缺勤又可否可寬容; 如參與大眾體育出席率首月仍持續在 90%較好, 因為現在感冒嚴重, 難有 100%出席, 帶病向教練請假不合理; 學員因病可否打電話請假? 病了冒風請假不人道	3	5.8
我參加 DA005 已有較長時間, 2011/1 只有一次未參加活動就不能自動續期, 以前出席率 90%可自動續期	1	1.9

2 月大眾體育健身興趣班報名的具體意見與建議 (問卷數 = 280) (續)

內容	樣 本 數	百分比
	(N=52)	
新的報名方式必須不能請假才能不用抽籤的方法不好，應該兩個月的出席率作準備比較公平	1	1.9
非常不滿，抽中籤但報名是樣樣也滿額，如果是這樣為何還要抽籤，這樣也令人對運動也失去興趣	1	1.9
停了兩堂課應酌量退錢	1	1.9
運動場要求累計積分太高，才可換禮物，對鼓勵運動大打折扣	1	1.9
課程沒有請假，應按實際情況適當處理	1	1.9
進行新規定後，如有合理理由請假可許可學員繼續報名	1	1.9
游泳班招生年歲較低，7 歲以下兒童常在泳池小便	1	1.9
5 其他	10	19.20%
各方面做得很好，更要努力；非常好	2	3.8
改制不通知學員，令學員無故損失學費！不聽投訴令人反感！本人會書面向張司長及局長投訴	1	1.9
人事關係複雜	1	1.9
空調不夠凍	1	1.9
工作人員態度十分認真，但認真不等於幫助到市民	1	1.9
導師有部份不夠專業，對學習者不夠公平，令很多有心學習都半途退學，希望加以改善，謝謝！	1	1.9
興趣班的人可以每年都更新，不用年年都是那幫人	1	1.9
繼續努力	1	1.9
收費高，政府可資助	1	1.9

4 月大眾體育健身興趣班報名的具體意見與建議 (問卷數 = 438)

內容	樣本數 (N = 97)	百分比
1 改善報名程式	18	18.60%
可直接上網報名；可多在網上進行報名及自行選擇所需的項目	6	6.2
不明白，為什麼同一時間登記，欲要分開多個時間進行報名	1	1
公開報名，不用預約時間的兩位報名人士，其中一位可代另一位在同一類的時間報名	1	1
可以減少等候時間	1	1
可設置多部投影機及影幕，使每項活動的餘額資料可直接看到，而不是不停的追著投影帶上不是轉動的資料，要知道不是每個使用者都完全清楚投影帶上資料所表達的意義	1	1
如叻仔可報名更好	1	1
希望在報名當天能將報名進度放之網上供參考	1	1
希望在登記的機器上加步驟會更清晰	1	1
希望能採取自助報名的方式	1	1
希望報名可在電腦上處理	1	1
既然是電腦內聯系統，報名登記時增設 1-2 個報名場地	1	1
若為不同小朋友，但同一家長為其等報名時可直接一起報名，不需另外再等一段時間再為另一名小朋友報名，即省等候時間。	1	1
工作人員沒有清晰指引報名流程，沒有穿上制服難以區分	1	1
2 場地及內容	25	25.80%
希望開設更多不同種類體育課程、項目；希望舞蹈種類多一些	5	5.2
網球學校場地凹陷，石子脫落，過了半年未維修；改造器材；例如在所有乒乓球場地設膠地板，以免小朋友跌倒受傷	3	3.1
希望增加更多體育活動設施；增設多些球場；設備太少	4	4.1
最好提供游泳保健項目給上班人士；地點能讓上班人士多些選擇	2	2.1
在體育舞蹈能提供多一位導師	1	1
跟進泳池廁所及換衫間清潔，"特別是蓮峰泳池"常有臭味，尿味	1	1
泳池太小	1	1
能開設高爾夫球班	1	1
除望廈體育館外，儘量利用塔石體育館觀舉辦例如迷你籃球，親子羽毛球等興趣班以方便中區市民	1	1
地面、冷氣	1	1
場地供應不公平（分配）	1	1
提供更多壁球場地	1	1
運動場所環境要改善，改善提供優質場所	1	1
在運動地方設置水機	1	1
親子網球班的時間有 1 小時，頭半小時是自由活動，這應改善	1	1
3 班級時間及數量	28	28.90%
增加每班名額或班數更佳；報名名額太少，希望增加更多人數；有些熱門的運動設多些名額、多開幾班	9	9.3

4 月大眾體育健身興趣班報名的具體意見與建議 (問卷數 = 438) (續)

內容	樣本數 (N = 97)	百分比
provide more classes, keep up the standard. Thanks!; 希望增加更多體育活動班別; 某些興趣班報不到, 請多開些; 班數太少	3	3.1
希望晚上班能多些, 上班一族也能運動; 增加多些晚上時間; 多提供 19:30 後時間段; 太多班次是在上班時間, 受惠人數有限	4	4.1
加長時間; 應提供更多的活動及時間	2	2.1
水上運動項目不足夠	1	1
在澳門區提供更多的網球及羽毛球場	1	1
有很多熱門項目十分不足夠	1	1
希望增加游泳班, 因次次都報不到	1	1
提供更多時間讓長者和家庭主婦也可以參加課程	1	1
現上課時間只可滿足不用上班的市民, 請日後多提供工餘時間班別	1	1
對 4 歲小朋友項目太少, 因抽到時間是下午項目選擇太少	1	1
興趣班希望早上 7:00-8:00 的班級能多開一些,	1	1
興趣班課程種類配額不足, 有時限	1	1
4 招生問題及課程規則	13	13.40%
希望提供各大眾體育班導師簡介; 請在課程提供導師之姓名	2	2.1
不應該每個項目都需醫生證明	1	1
在節日上能休假	1	1
能接以往的要求, 上堂節數有 90% 缺席豁免	1	1
將離島較少的報名的課程名額轉移在澳門區, 以免浪費資源	2	2.1
希望如有人中途退學, 可讓其他舊生繼續學習	1	1
宣傳不足	1	1
第一個月一定要上足課時才能續期, 對此不滿意	1	1
提供服務程式不夠清晰	1	1
報名的規則 (自動續期), 令到很多有興趣班的人不能參與。	1	1
應改善單月缺堂得標準, 一個月八、九堂都不能缺一堂實不合理	1	1
5 其他	13	13.40%
沒有意見; 暫時沒有	2	2.1
多聽市民意見, 不要太過主觀去批評市民; 開市民意見會	2	2.1
希望可以做的更好	1	1
沒有停車的地方	1	1
希望儘快收到正式"運動易"	1	1
浪費太多人手做無謂事情	1	1
應按報名時間報, 本次遲了 15 分鐘	1	1
電腦系統太差	1	1
導師水準有高低, 責任感欠奉 (部份)	1	1
繼續給市民多提供運動機會	1	1
Hotline 提供不到所需要的資料, 專業不足	1	1

6 月大眾體育健身興趣班報名的具體意見與建議 (問卷數 = 136)

內容	樣本數 (N=28 條)	百分比
1 改善報名程式	2	7.10%
報名手續不太方便，費時	1	3.6
選擇手續太麻煩	1	3.6
2 班級時間及數量	10	35.70%
可以讓更多人報名或增設更多班別	1	3.6
加多大眾體育活動之名額只租場時間經常滿額	1	3.6
希望增加多些 4-6 少童的興趣班	1	3.6
建議游水項目的時間可多些選擇	1	3.6
時間彈性很少	1	3.6
班次不足	1	3.6
普及性 (名額) 不足	1	3.6
望增加更多球類活動如足球、籃球	1	3.6
運動時段儘量滿足長者	1	3.6
預約租用場地可否延長時間，延長欲租 1 個月	1	3.6
3 場地及內容	7	25.00%
希望在黑沙環東北區能建設體育館游泳館等設施	1	3.6
地點很少	1	3.6
康體設施不足	1	3.6
提供更多設施，培訓良好接待員	1	3.6
運動地點儘量滿足長者	1	3.6
增加教師，使練習速度較為理想	1	3.6
選擇太少	1	3.6
4 招生問題及課程規則	6	21.40%
大眾體育班應以兩個月的出席率計算 (網球)	1	3.6
不公平，因學員可續期，8 成名額已滿，建議只許續期一次	1	3.6
不同意可以無限期續期	1	3.6
每個項目的配額分配有問題，羽毛球要每星期排隊，游泳和太極拳等不用	1	3.6
建議每人可被允許請假一天	1	3.6
最好不需要每個項目都要醫生紙，要視項目而定	1	3.6
5 其他	3	10.70%
已給市民很多建立健康嗜好的選擇，請繼續、謝！	1	3.6
如可增設免費巴士，讓長者乘車到會場會方便些	1	3.6
網頁可改善	1	3.6

暑期活動報名的具體意見與建議 (問卷數 = 1031)

內容	樣本數 (N=57 條)	百分比
1 改善報名程式	10	17.9%
可以在網上由用家自行印報名表，而不用到 CTM	1	1.8
希望一家人可以一起辦	1	1.8
每個項目應全部報名後抽籤才公平	1	1.8
時間控制不好，等了很長時間	1	1.8
最好是安排在學生本人可以到來的時間報名	1	1.8
暑期活動餘下名額，可讓已報兩項活動者再報名	1	1.8
暑期活動點解要計年，我九月先 14 歲，點解我可以報 14 歲的野	1	1.8
盡量避免平日 9am – 5pm 時間報名	1	1.8
辦理手續可更簡捷	1	1.8
2 增加班數、項目、名額	14	25.0%
增加名額	2	3.6
多設一些設施	2	3.6
可多設各科目的班級	2	3.6
熱門課程加開多幾個班	1	1.8
希望繼續增加貴局各項活動	1	1.8
到報名日，準時到，但已剩餘一直兩個活動可選	1	1.8
報名的項目有些少 (比上年少)	1	1.8
小童 4-7 歲應多些名額	1	1.8
兒童的活動太少，簽中太後報不到名	1	1.8
希望提供多些游泳活動在 7 歲以下	1	1.8
應加開多點初級飛鷹計劃訓練營	1	1.8
3 報名地點設置	6	10.7%
因人口上升，可否在離島有報名點	2	3.6
可設一個以上報名點	1	1.8
地點太遠，希望照往常地點；	1	1.8
希望當局能把地點改在多人群的地方	1	1.8
今年沒有在人口密集望廈體育館報名，非常不方便	1	1.8
4 改進報名地點設施	3	5.4%
下雨路滑，報名入口處加防滑墊，另找人即拖地	1	1.8
外面的等候區最好有棚防雨	1	1.8
報名時應有櫈坐，很累	1	1.8
5 提升服務主動性	3	5.4%
服務有提高改善空間	2	1.8
可以更加主動	1	1.8
6 加強宣傳	2	3.6%
暑期活動宣傳不好	1	1.8
報名地點不清晰，有誤會	1	1.8

暑期活動報名的具體意見與建議 (問卷數 = 1031)(續)

內容	樣本數 (N=57 條)	百分比
7 增建設施	3	5.4%
加建球場	1	1.8
希望增多些康體服務地方	1	1.8
建多一點近學校的有蓋籃球場	1	1.8
8 收費貴	2	3.6%
項目太貴	1	1.8
花樣泳池費用比較貴	1	1.8
9 十分滿意	2	3.6%
10 非體育暑期活動	4	7.1%
語言班太少	2	3.6
開辦多的韓文，日文班實在太少	1	1.8
希望來年的暑期活動課程可以增加烹食項目	1	1.8
11 其他	7	12.5%
提醒報名名額	1	1.8
應照顧殘障人士報名	1	1.8
8 月份活動不足	1	1.8
大眾體育續期比率高，新參加的人比率低，符合科學原則	1	1.8
今次安排一點不習慣	1	1.8
可以因市民住的地方而分區域進行運動活動	1	1.8
澳門運動場館選擇項目不太多	1	1.8
積分到期日很不清楚	1	1.8
做到公平公開公正	1	1.8