

身份證明局網站 滿意度問卷調查

二零二二年下半年

為向市民提供更富資訊性的網頁內容，持續改善本局網頁以充分發揮其作用。因此，於 2022 年 7 月 1 日至 12 月 31 日，本局進行了有關本局網站的滿意度問卷調查，在此期間，市民可登入本局網頁設置的問卷連結，對網頁的設計、內容及版面等進行評價。

在是次問卷調查中，本局成功收集問卷數目共 5 份，以下為市民使用或瀏覽本局網頁的目的：

手續種類	份數
居民身份證	1
服務進度查詢	1
居民身份證、服務進度查詢	1
更改聯絡資料、更改現金分享計劃地址	1
其他(服務建議)	1

(一) 使用者性別

	男性		女性	
	人數	百分比	人數	百分比
人數/百分比	1	20%	4	80%

在 5 名使用人數中，男性 1 人，女性 4 人，男性及女性的受訪者比例佔 20% 及 80%，顯示女性受訪者較多。

(二) 使用者年齡

	18-30 歲		31-50 歲		51 歲或以上	
	人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
人數/百分比	2	40%	3	60%	0	0%

使用者中，年齡介乎 31 至 50 歲居多，共 3 人，佔 60%，顯示本局網站使用年齡層以壯年人士為主。

(三) 使用者學歷

	小學		中學		大專		大學或以上	
人數/百分比	0	0%	2	40%	0	0%	3	60%

使用者中，主要學歷為大學或以上程度，共 3 人，佔 60%。

(四) 各條問題的滿意度分佈

1. 尋找資料：適中共有 1 位（佔 20%），很難尋找共有 4 位（佔 80%），顯示本局網頁未能符合使用者的需要。

	易於尋找		適中		很難尋找	
人數/百分比	0	0%	1	20%	4	80%

2. 版面設計：適中共有 1 位（佔 20%），欠佳共有 4 位（佔 80%），顯示本局網頁版面設計未能符合使用者需要，尚有改善的空間。

	清楚		適中		欠佳	
人數/百分比	0	0%	1	20%	4	80%

3. 字體：太細共有 1 位（佔 20%），適中共有 4 位（佔 80%），本局網頁設計具有調校字體比例的選項，供使用者選擇。

	太細		適中		太大	
人數/百分比	1	20%	4	80%	0	0%

4. 資料提供：不足夠共有 5 位（佔 100%），全部使用者都認為本局網頁提供的資料不足夠。

	足夠		適中		不足夠	
人數/百分比	0	0%	0	0%	5	100%

5. 清晰程度：適中共有 4 位（佔 80%），欠佳共有 1 位（佔 20%），顯示本局網頁提供資訊的清晰程度符合大部份使用者的需要。

	非常清楚		適中		欠佳	
人數/百分比	0	0%	4	80%	1	20%

6. 整體評價：普通 3 位（佔 60%），不滿意共有 2 位（佔 40%），顯示只有約半數的使用者對本局網站使用性表示認同。

	滿意		普通		不滿意	
人數/百分比	0	0%	3	60%	2	40%

(五) 建議事項及改善措施

序號	建議事項	改善措施
1	版面太亂	持續留意情況
2	無網上反映意見平台	將推出網上反映意見平台(正進入測試階段)
3	想知點樣補交資料相片，完全唔知點補交。	本局取籌處及接待櫃檯均會提供接收補交相片服務，故無須在網頁說明補交程序，然而，本局網頁亦有說明可接收的照片規格，供市民參照。

完