

# 身份證明局網站 滿意度問卷調查

二零二三年上半年

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 2023 年 1 月 1 日至 6 月 30 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 7 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
預約及取籌	2
親屬關係證明書	1
更改聯絡資料	1
預約及取籌、服務進度查詢、個人資料證明書、親屬關係證明書、登記使用香港 e 道	1
其他(查閱資料)	1

#### (一) 使用者性別

	男性		女性	
人數/百分比	5	71.43%	2	28.57%

在 7 名使用人數中，男性 5 人，女性 2 人，男性及女性的受訪者比例佔 71.43% 及 28.57%，顯示男性受訪者較多。

#### (二) 使用者年齡

	18-30 歲		31-50 歲		51 歲或以上	
人數/百分比	4	57.14%	2	28.57%	1	14.29%

使用者中，年齡介乎 18 至 30 歲居多，共 4 人，佔 57.14%，顯示本局網站使用年齡層以年青人士為主。

### (三) 使用者學歷

	小學		中學		大專		大學或以上	
人數/百分比	0	0%	1	14.29%	2	28.57%	4	57.14%

使用者中，主要學歷為大學或以上程度，共 4 人，佔 57.14%。

### (四) 各條問題的滿意度分佈

1. 尋找資料：“一般”共有 3 位（佔 42.86%），“不滿意”共有 2 位（佔 28.57%），顯示本局網頁未能符合使用者的需要。

	非常滿意	滿意	一般	不滿意	非常不滿意	不適用
人數	0	1	3	2	0	1
百分比	0%	14.29%	42.86%	28.57%	0%	14.29%

2. 版面設計：“滿意”及“一般”各有 2 位（佔 28.57%），“不滿意”及“非常不滿意”各有 1 位（佔 14.29%），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。

	非常滿意	滿意	一般	不滿意	非常不滿意	不適用
人數	0	2	2	1	1	1
百分比	0%	28.57%	28.57%	14.29%	14.29%	14.29%

3. 字體：“滿意”、“一般”及“不滿意”各有 2 位（佔 28.57%），本局網頁設計具有調校字體比例的選項，供使用者選擇。

	非常滿意	滿意	一般	不滿意	非常不滿意	不適用
人數	0	2	2	2	0	1
百分比	0%	28.57%	28.57%	28.57%	0%	14.29%

4. 資料提供：“非常滿意”及“滿意”共有 4 位（佔 57.14%），約半數的使用者都認為本局網頁提供的資料足夠。

	非常滿意	滿意	一般	不滿意	非常不滿意	不適用
人數	2	2	1	0	1	1
百分比	28.57%	28.57%	14.29%	0%	14.29%	14.29%

5. 清晰程度：“非常滿意”及“滿意”共有 4 位（佔 57.14%），約半數的使用者都認為本局網頁提供的資料清晰。

	非常滿意	滿意	一般	不滿意	非常不滿意	不適用
人數	2	2	0	2	0	1
百分比	28.57%	28.57%	0%	28.57%	0%	14.29%

6. 整體評價：“非常滿意”及“滿意”共有 3 位（佔 42.86%），顯示只有少部份的使用者對本局網站使用性表示認同。

	非常滿意	滿意	一般	不滿意	非常不滿意	不適用
人數	1	2	2	2	0	0
百分比	14.29%	28.57%	28.57%	28.57%	0%	0%

完