

身份證明局網站 滿意度問卷調查

二零二二年上半年

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 2022 年 3 月 17 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 14 份，以下為市民使用或瀏覽本局網頁的目的：

手續種類	份數
預約及取籌	5
居民身份證	2
預約及取籌、居民身份證	1
預約及取籌、居民身份證及服務進度查詢	1
預約及取籌、特區旅行證件	1
更改聯絡資料	1
更改聯絡資料、更改現金分享計劃地址	1
社團及財團登記	1
查找資料	1

(一) 使用者性別

人數/百分比	男性		女性	
	人數	百分比	人數	百分比
7	50%	7	50%	

在 14 名使用人數中，男性 7 人，女性 7 人，各佔總受訪人數的 50%，顯示網站使用情況的男女比率平均。

(二) 使用者年齡

	18-30 歲		31-50 歲		51 歲或以上	
人數/百分比	5	35.71%	7	50%	2	14.29%

使用者中，年齡介乎 31 至 50 歲居多(共 7 人，佔 50%)，最少為 51 歲或以上(共 2 人，佔 14.29%)，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	1	7.14%	3	21.43%	1	7.14%	9	64.29%

使用者中，主要學歷為大學或以上程度(共 9 人，佔 64.29%)。

(四) 各條問題的滿意度分佈

1. 尋找資料：易於尋找共有 5 位（佔 35.71%），適中共有 7 位（佔 50%），很難尋找共有 2 位（佔 14.29%），顯示本局網頁方便使用者需要。

	易於尋找		適中		很難尋找	
人數/百分比	5	35.71%	7	50%	2	14.29%

2. 版面設計：清楚共有 6 位（佔 42.86%），適中共有 4 位（佔 28.57%），欠佳共有 4 位（佔 28.57%），顯示本局網頁版面設計符合使用者需要。

	清楚		適中		欠佳	
人數/百分比	6	42.86%	4	28.57%	4	28.57%

3. 字體：太細共有 2 位（佔 14.29%），適中共有 12 位（佔 85.71%），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	2	14.29%	12	85.71%	0	0%

4. 資料提供：足夠共有 6 位（佔 42.86%），適中共有 6 位（佔 42.86%），不足夠共有 2 位（佔 14.29%），顯示本局網頁提供的資料符合大部份使用者的需要。

	足夠		適中		不足夠	
人數/百分比	6	42.86%	6	42.86%	2	14.29%

5. 清晰程度：非常清楚共有 5 位（佔 35.71%），適中共有 4 位（佔 28.57%），欠佳共有 5 位（佔 35.71%），顯示本局網頁提供資訊的清晰程度尚有改善空間。

	非常清楚		適中		欠佳	
人數/百分比	5	35.71%	4	28.57%	5	35.71%

6. 整體評價：滿意共有 8 位（佔 57.14%），普通 2 位（佔 14.29%），不滿意共有 4 位（佔 28.57%），顯示超過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	8	57.14%	2	14.29%	4	28.57%

(五) 建議事項及改善措施

序號	建議事項	改善措施
1	其實遠程取籌即係網上取籌？同一樣嘅嘢唔同名？一係全部寫遠程，一係全部寫網上，或者寫遠程(網上)，可以嗎？(當事人填寫問卷日期為2022/3/4)	已統一表述為“網上取籌”，於2022/3/21 完成更改。
2	網站中大部分供點選的按鈕的字基本上都好「濛」(不是字體大小的問題，是設計或圖片解像度的問題)，看得很不舒服和不清楚，建議更改設計。	將調整部份按鍵。
3	當看到我們的護照被其他國家免簽證時，我為澳門人自豪。另外，身份證或護照的防假技術可以更高，更新版本週期可以提早至七年左右。	按照 ICAO 標準，10 年為一週期。

(六) 表揚

本次問卷調查中，收到 1 位市民的表揚意見，讚揚本局人員服務態度非常認真。

完