

為了持續瞭解市民對「運動易」會員計劃、「網上付款租場服務」、「積分獎勵」計劃、「公共體育設施網絡」使用狀況，以及「大眾體育健身興趣班」、「康復訓練班」、「體質監測服務」的滿意度的情況，體育發展局於 2013 年委託澳門大學就該些服務進行調查，在前期總結的基礎上，透過街頭訪問和場地調查，收集市民的意見和建議，評估市民滿意度，為進一步檢討及完善現行計劃，提升服務質素完善、服務內容提供參考依據。

2013 年「運動易」會員計劃之滿意度調查

調查內容包括：「運動易」會員計劃、「網上付款租場服務」及「積分獎勵」計劃的認知及滿意度。

調查形式：

	派發問卷數量	回收問卷數量
街頭調查	1609 份	1502 份
場地調查	1641 份	1579 份

調查結果：

- 1). 街頭受訪者對「運動易」會員計劃的認知率有所增加，場地受訪者的認知率輕微下降，積分獎勵計劃、場地預約規定等資訊的認知率均較去年有不同程度的降低。結果表明「運動易」會員計劃的宣傳效果穩定，但部分具體內容的宣傳成效有所下降。
- 2). 街頭受訪者中「運動易」會員比例有所下降，場地受訪者中會員比例稍有升高；非會員有意參加「運動易」會員計劃的比例下降。
- 3). 有興趣參加積分獎勵計劃的受訪者比例較去年上升；「運動易」會員參與積分獎勵計劃的實際比例較去年稍有降低，但滿意度有所提升。
- 4). 「運動易」會員今年更願意使用網上付款租場者比例較去年下降，但仍高於傳統預約方式；受訪者對網上付款租場服務總體評價滿意度較去年提高。
- 5). 「朋友介紹」、「宣傳海報」和「互聯網」是今年市民獲知「運動易」會員計劃、積分獎勵計劃和預約場館等資訊的最主要來源；透過「互聯網」和「廣播」獲知相關資訊的百分比較去年明顯下降。
- 6). 受訪者對「運動易」會員計劃的滿意度較去年稍有下降，但評價仍較高；「運動易」會員對計劃的滿意度則與去年相同。

2013年公共體育設施網絡計劃之滿意度調查

調查內容包括：公共體育設施網絡（簡稱「公體網」）的認知與宣傳途徑、預約方式、諮詢熱線、體育輔導員服務及「公體網」滿意度。

調查形式：

	派發問卷數量	回收問卷數量
街頭調查	2170 份	2153 份
場地調查	2097 份	2046 份

調查結果：

- 1) 街頭市民對「公體網」的計劃認知率下降，「公體網」的個體使用者對「公體網」計劃認知為四成五，比去年降低半成。結果提示「公體網」計劃宣傳工作需從策略和方法創新。
- 2) 市民及「公體網」個體使用者平時關注的媒體為互聯網、電視、報紙和廣播，三至四成市民並不關注體發局的各類廣告，關注者主要留意的廣告形式為大眾體育興趣班、大型活動、公體網等；朋友介紹、互聯網、廣播及宣傳海報是「公體網」市民及「公體網」個體使用者的主要認知途徑。
- 3) 諮詢熱線的認知率、使用率基本保持穩定，正面評價提升，說明過去一年其服務質素有改善。
- 4) 場地受訪者對體育輔導員認知率有提升，體育輔導員數量基本可滿足要求，體育輔導員的服務質素有進步，主動性有改善的空間。
- 5) 傳統預約服務及網上付款租場服務的認知率在四成一上下，基本與去年持平，傳統預約服務使用率和網上付款租場服務的使用率降低近兩成。
- 6) 現時開放的體育項目基本能夠滿足需要，受訪者對其它運動場地設置健身室持保留意見。
- 7) 查詢服務的質素較高，滿意度增加一成。
- 8) 「公體網」轄下體育場地設施的 9 項滿意度得分有 8 項改善，1 項微降，提示場地設施滿意度持續下滑的局面有明顯改觀。

2013年大眾體育健身興趣班、康復訓練班及體質監測服務的市民滿意度評估

調查評分：將滿意度分為「十分不滿意」、「不滿意」、「一般」、「滿意」、「十分滿意」五個級別，1分為「十分不滿意」，5分為「十分滿意」。

一、大眾體育健身興趣班

調查對象為於2013年7-8月期間，至少完成60%學習以上的第四期大眾體育健身興趣班的學員。此次調查共收集到305班學員的有效問卷，合計2337份。

評價：

- 市民對大眾體育健身興趣班的報名安排和上課安排評價較高。
- 與2012年的調查結果比較，13項滿意度評分有12項提升、1項降低，且幅度微小，好評連續兩年走高。結果說明，市民對大眾體育健身興趣班反應佳，滿意度高。

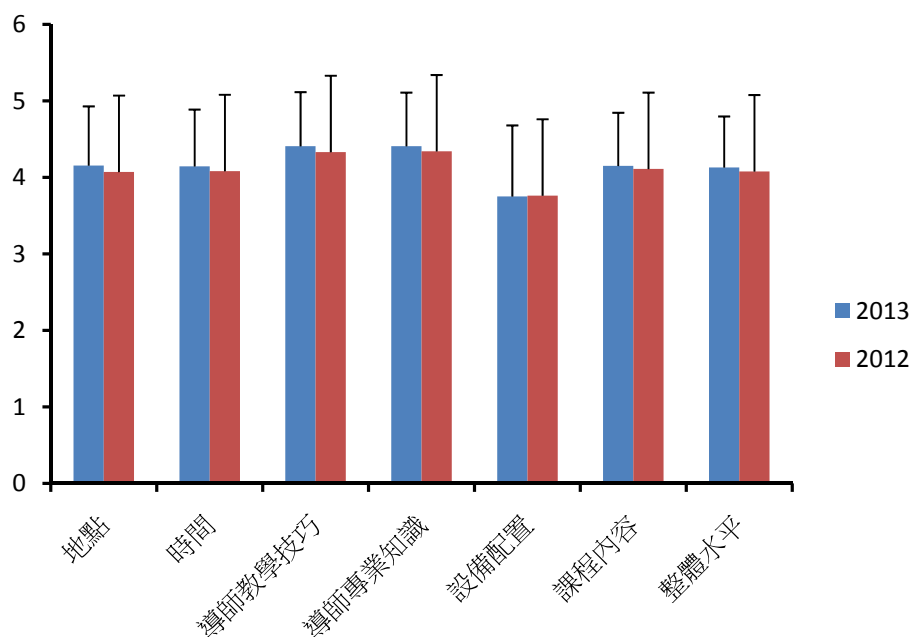


圖1 2012年與2013年大眾體育健身興趣班滿意度的比較

二、康復訓練班

收集2012年11月—2013年10月參加康復訓練班學員的問卷，共獲有效問卷59份。

評價：

- 市民對康復訓練班的整體滿意度較高，與 2012 年的調查結果比較，9 項滿意度評分有 8 項提升、1 項微降，其中教學設備得分提升幅度達 10.5%，整體水準提升 2.5%。
- 主要意見為在澳門半島開班、增加水療班等。

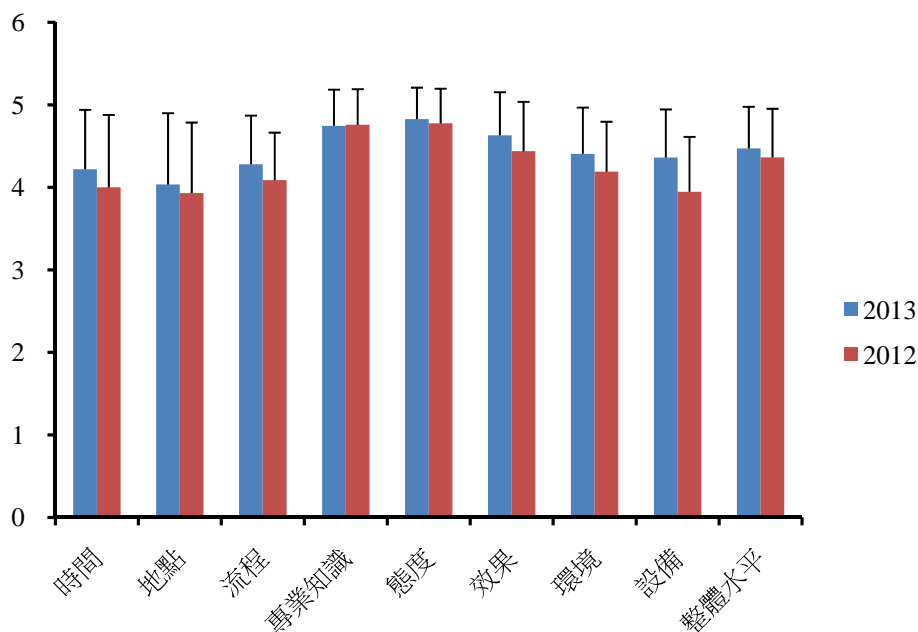


圖 2 2013 年與 2012 年康復訓練班滿意度的比較

三、體質監測服務

收集 2012 年 11 月－2013 年 10 月參與體質測試服務學員的問卷，共獲得有效問卷 52 份。

評價：

- 市民對體質監測服務的各方面繼續給予高度評價，與 2012 年相比，體質監測服務的 11 項指標有 9 項升高、2 項降低，體質監測服務的整體滿意度提升 1.4%；需要特別留意體質監測服務的地點滿意程度降低 3.5%。
- 主要意見與集中於加強宣傳、希望在澳門開展體質監測服務。

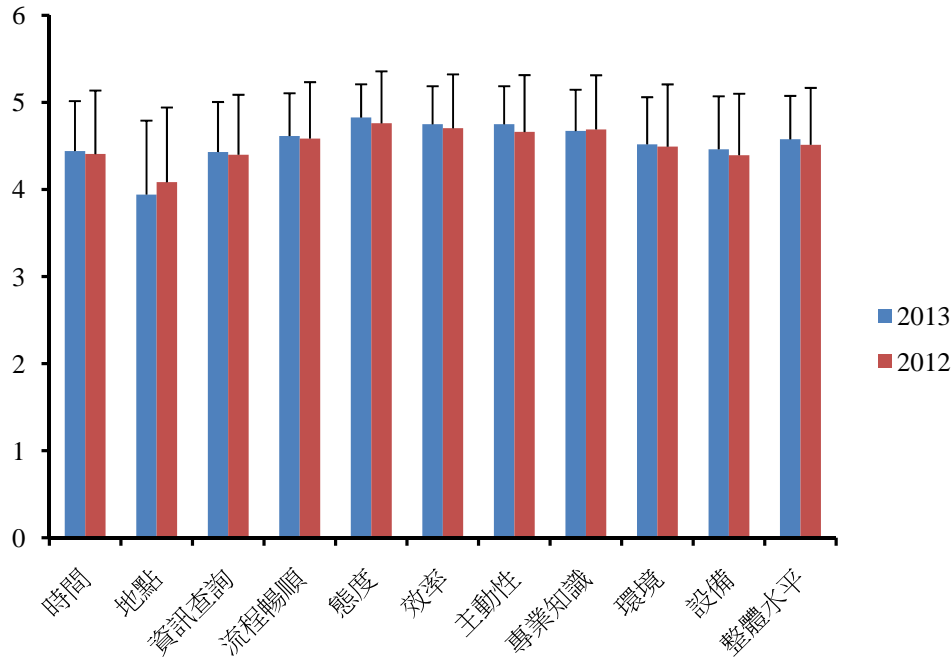


圖 3 2013 年與 2012 年體質監測服務滿意度的比較

四、大眾體育健身興趣班報名情況

調查形式：塔石體育館大眾體育健身興趣班第五期報名現場，面訪報名者，以了解報名程式、等候、工作人員態度等方面的意見。共收集有效問卷 384 份。

調查結果：

- 1) 接近八成的受訪者採用互聯網登記報名的方式，超過八成的受訪者認為登記報名「方便」；七成五的報名者認同採用電腦抽籤的方式決定中籤者到體育館的報名時間。
- 2) 幾乎所有報名者認為現場報名工作時間迅速、等候時間短或可以接受，九成一報名者認同報名地點「方便」；九成三的受訪者認為報名地點秩序「良好」。
- 3) 八成三的受訪者對自助報名資訊站（Kiosk）提供服務內容「滿意」，報名組織工作進步明顯。
- 4) 九成五的報名者對工作人員的服務態度「滿意」或「較滿意」，九成一「滿意」或「較滿意」報名的整體安排。
- 5) 結果說明大眾體育健身興趣班報名的報名組織工作的質素持續改善，市民對此服務的滿意度高。

- 6) 認為報名工作有改進空間者約三成，提出的主要改進意見包括增加項目、班級、名額，改進報名程式等。