

大眾體育作為澳門體育的重要組成部分，一直受到體育發展局的高度重視。為配合大眾體育的成長，體育發展局於 2014 年委託澳門大學教育學院對所開展的服務項目，包括公共體育設施網絡（簡稱「公體網」），「運動易」會員計劃，及「大眾體育健身興趣班」、「康復訓練班」、「體質監測服務」，以先前總結為基礎，通過街頭訪問和場地調查的方式，進行了持續的調查和評估，從而進一步改善和提升服務質量。

2014 年公共體育設施網絡計劃之滿意度調查

調查內容包括：澳門市民對「公體網」認知與宣傳途徑、媒體關注方式、預約方式、諮詢熱線、體育輔導員認知與服務、滿意度評價。

調查形式：

	派發問卷數量	回收問卷數量
街頭調查	2169	2153
場地調查	2113	2088

調查結果：

- 1) 街頭市民對「公體網」計劃的認知率達四成四，比去年提高二成三。「公體網」計劃認知情況大大改善。
- 2) 市民及「公體網」個人使用者平時關注的媒體為互聯網、電視、報紙和廣播，三成受訪者並不關注體育發展局的各類廣告，關注者主要留意的廣告形式為大型活動和大眾體育興趣班；朋友介紹、電視、宣傳海報、互聯網是瞭解「公體網」的主要途徑。
- 3) 諮詢熱線的認知不足一成，使用者對其正面評價提升。
- 4) 場地受訪者對體育輔導員認知率下降，體育輔導員數量基本可滿足要求，體育輔導員的服務態度有改善的空間。

- 5) 傳統預約服務的認知率為五成八、網上付款租場服務的認知率為四成五，較去年為高，傳統預約服務使用率略升、網上付款租場服務的使用率略降。網上付款租場服務存在難以租場的問題。
- 6) 現時開放的體育項目基本能夠滿足需要。
- 7) 「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 項持平，場地設施滿意度持續提升。
- 8) 市民不習慣租用體育場地，每月租場費用為零者達八成三。

2014 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」、「積分獎勵」計劃等的認知、意見及建議。

調查形式：

	派發問卷數量	回收問卷數量
街頭調查	1614	1544
場地調查	1590	1531

調查結果：

- 1) 街頭受訪者對「運動易」會員計劃的認知率較去年輕微下降，場地受訪者對此的認知率下降較多；積分獎勵計劃、場地預約規定、互聯網預約方式等資訊的認知率較去年各有小幅升高或下降。表明「運動易」會員計劃的宣傳效果基本穩定，但有必要對場地使用者加強相關資訊的宣傳。
- 2) 受訪者中「運動易」會員比例較去年略有升高。場地受訪者中非會員有意參加「運動易」會員計劃的比例有所升高，街頭受訪者與去年比例相似。「宣傳運動的益處」和「增強運動的知識」應可增進市民運動積極性。

- 3) 有興趣參加積分獎勵計劃的受訪者比例較去年上升。但「運動易」會員實際參與積分獎勵計劃的比例較去年有所減少，滿意度也略有下降。
- 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有所上升，較更願意使用傳統預約方式者多一倍。受訪者對網上付款租場服務較為滿意，但滿意度較去年有所下降。
- 5) 「朋友介紹」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。「電視」和「宣傳海報」也起到一定作用。
- 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。

2014 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2014年7月20日至8月31日期間，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。今年共收集322班問卷，回收有效問卷2348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良好；
- 與 2013 年的調查結果比較，13 項滿意度評分全部升高，且滿意度連續三年持續提升。結果說明，大眾體育健身興趣班服務質素不斷提升，市民對大眾體育健身興趣班滿意度高。

- 以導師教學技巧、導師專業知識、課程內容和整體水準來考察教學質素，共計有優秀教學班 6 班、亟需改進班 6 班，獎勵先進、督促後進，是促進教學質素提升可考慮的解決方案。

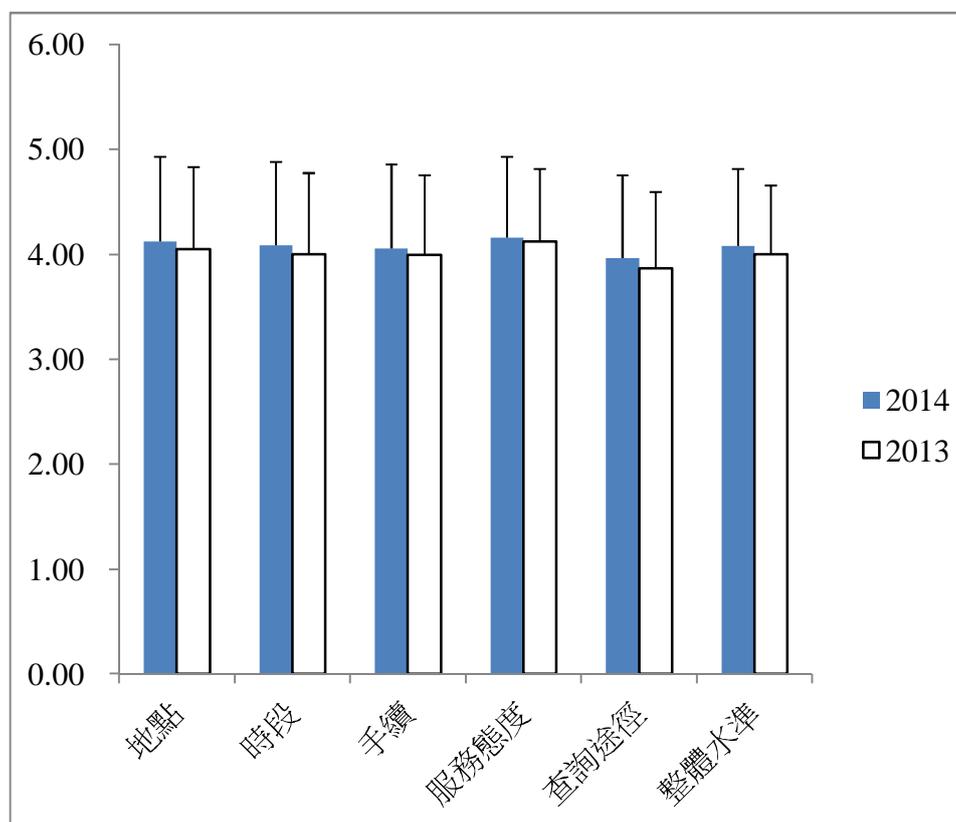


圖 1：2014 年與 2013 年大眾興趣班報名滿意度的比較

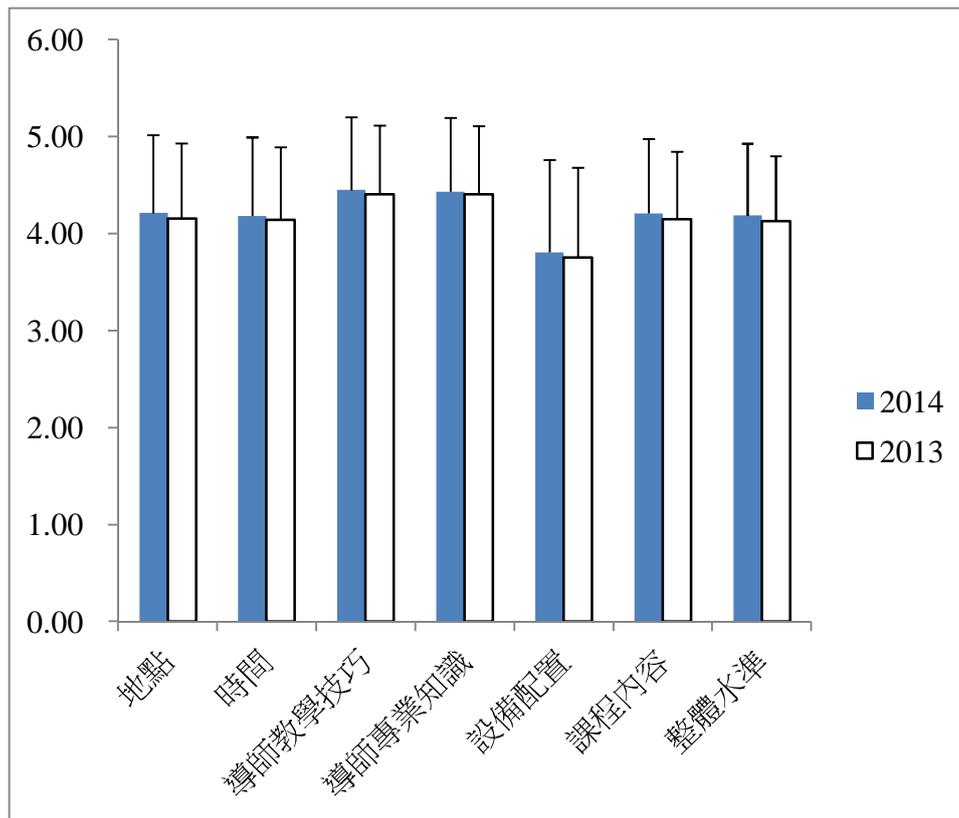


圖 2：2014 年與 2013 年大眾興趣班上課滿意度的比較

二、 大眾體育健身興趣班報名情況

針對大眾體育健身興趣班報名情況，以問卷調查方式，分別於 2014 年 8 月 11 日、12 日到塔石體育館大眾體育健身興趣班第五期報名現場隨機訪問 418 位大眾體育健身興趣班的報名者，回收有效問卷 405 份。

調查結果：

- 1) 六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」；
- 2) 七成二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；九成七的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，八成七的報名者認同報名地點「方便」；

- 3) 九成六的受訪者認為報名地點秩序「良好」，近七成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；九成四的報名者對工作人員的服務態度「滿意」或「較滿意」，八成八「滿意」或「較滿意」報名的整體安排。
- 4) 結果說明報名組織工作良好，市民的滿意度高。
- 5) 認為報名工作有改進空間者約三成，提出的改進意見包括增加報名點，增加班級、名額，改進報名程式等。

三、 康復訓練班

體育發展局運動醫學中心收集了參加康復訓練班市民的滿意度問卷，問卷收集方式與去年一致，今次調查共收集有效問卷為 40 份。

評價：

- 市民對康復訓練班的整體滿意度較高，與 2013 年的調查結果比較，9 項滿意度評分有 7 項提升、2 項降低，其中教學設備和環境得分提升幅度最大，為 5.5%，整體水準提升 0.6%。
- 主要意見/建議為希望能將上課時間延長至 1.5 至 2.0 小時。

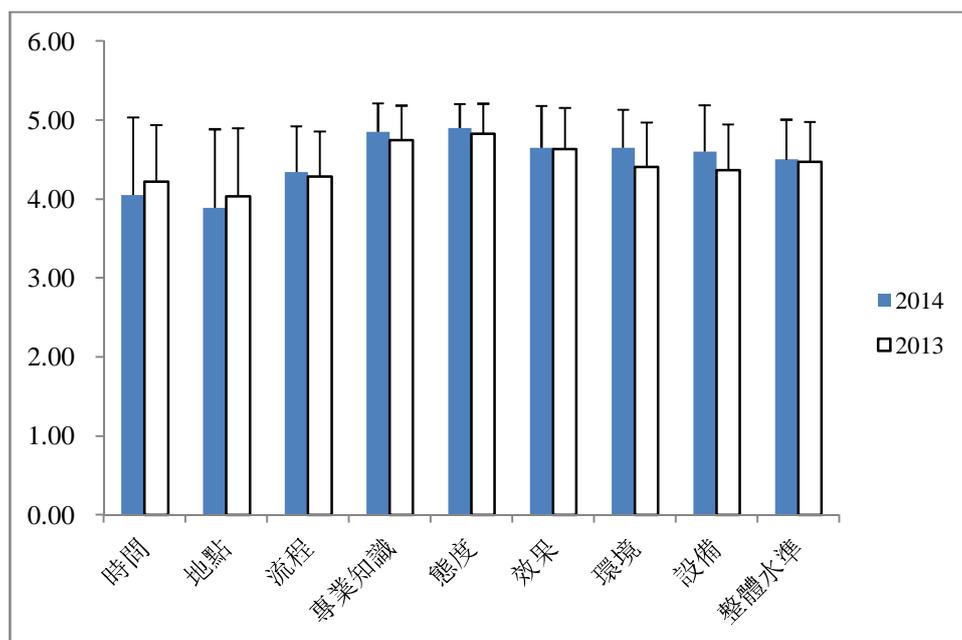


圖 3：2014 年與 2013 年康復訓練班的市民滿意度比較

四、 體質監測服務

體育發展局運動醫學中心收集了市民對體質監測服務的具體意見及建議，今次調查共收集有效問卷 37 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 2013 年相比，體質監測服務的 11 項指標全部升高，體質監測服務的地點滿意程度大幅增加 11.1%，整體滿意度提升 2.6%。
- 今年，市民對體質監測服務未提出意見和建議。

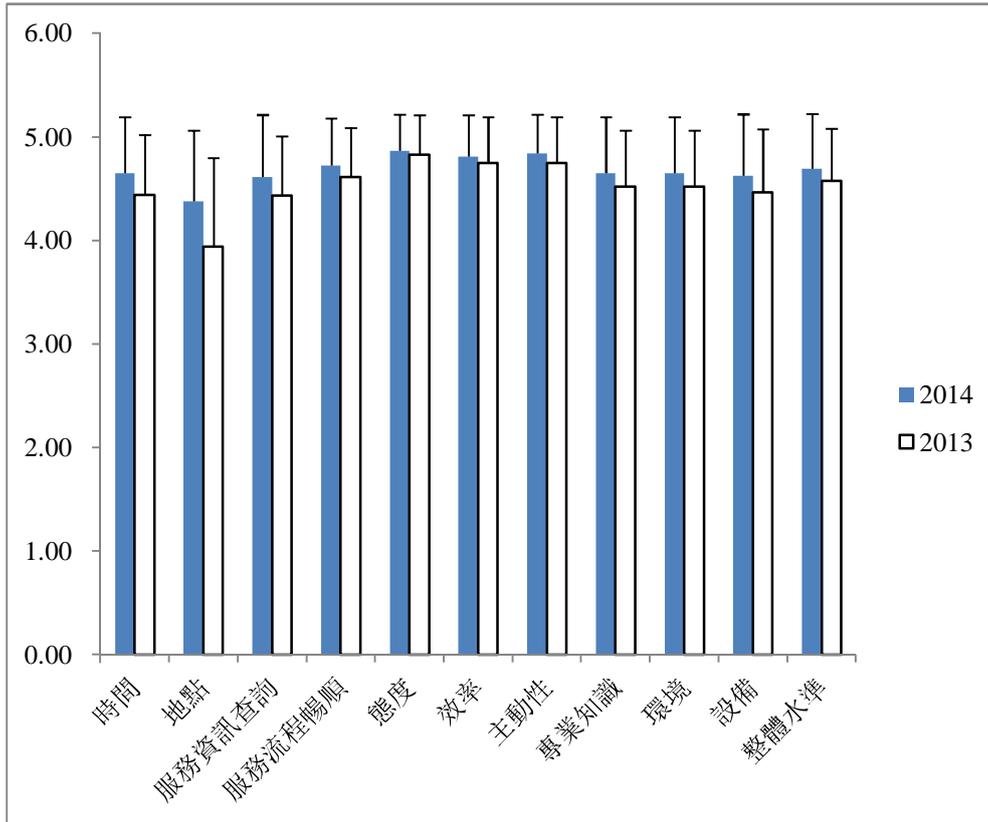


圖 4：2014 年與 2013 年體質監測服務之市民滿意度的比較