

明愛堅道社區中心
2023 年服務使用者滿意程度調查

本中心 2023 年度之「服務使用者滿意程度」調查已完滿結束。今年合共訪問了 328 名經常使用本中心服務之社區人士，所得分數亦比上年為高，大部分得分較去年遜色。本社區中心將會就著相關回應推行改善措施，並向本中心之諮詢委員會交代。

項目	7 分以上百分比			
	2020 年	2021 年	2022 年	2023 年
有效問卷數目	234	303	324	328
(1). 你對中心的接待服務是否滿意?				
報名手續	93.13%	90.54%	93.75%	94.90%
輪候時間	94.81%	91.39%	91.61%	95.24%
工作人員的態度	92.67%	92.49%	94.98%	95.67%
工作人員的辦事效率	93.97%	92.14%	94.27%	95.67%
(2). 你對中心的社工、福利工作人員在下列各方面的表現是否滿意?				
服務熱誠	94.05%	92.26%	93.83%	97.14%
對服務熟悉	94.18%	92.14%	94.14%	98.21%
專業知識和技巧	93.51%	92.82%	94.10%	97.83%
值得信賴	93.97%	93.50%	94.79%	97.85%
能有效幫助你解決問題	93.45%	93.72%	94.41%	97.10%
辦事效率	93.04%	93.74%	94.46%	97.49%
(3). 你對中心提供的活動 / 服務在下列方面是否滿意?				
活動/服務滿足你的需要	90.83%	89.51%	93.15%	94.43%
活動/服務種類多樣化	90.18%	89.63%	91.88%	94.04%
活動/服務收費適中	89.81%	90.11%	91.00%	92.99%
活動/服務安排妥當	92.04%	91.66%	94.06%	94.43%
(4). 你對中心的環境及設施是否滿意?				
舒適程度	92.74%	92.74%	91.83%	97.55%
整潔程度	94.82%	93.09%	94.44%	96.94%
安全程度	94.82%	94.38%	95.08%	98.77%
中心設施	90.02%	89.33%	93.05%	96.01%
(5). 你對中心提供的資訊是否滿意?				
服務資料內容的清晰程度	92.64%	92.83%	92.17%	94.12%
獲得中心服務資訊之方便程度	92.14%	92.49%	93.19%	93.81%
服務資料的準確性	93.88%	94.20%	92.86%	95.61%
資料內容能幫助你對中心服務瞭解	92.09%	93.12%	92.50%	95.05%
(6). 中心服務對你或家庭的支援及發展滿意程度 (只供小組組員回答 - 有效問卷 128 份)				
你所參與的小組活動能促進閣下或家庭的成長		92.83%	94.42%	95.12%
你所參與的小組活動能讓閣下擴闊支援網絡，或加強社區參與，或加強對社區生活質素的關注		92.49%	93.28%	95.20%
整體而言，你對中心服務的意程度	93.60%	92.69%	94.03%	97.43%