

明愛堅道社區中心
2024 年服務使用者滿意程度調查

本中心 2024 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 313 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			
	2021 年	2022 年	2023 年	2024 年
有效問卷數目	303	324	328	313
(1). 你對中心的接待服務是否滿意？				
報名手續	90.54%	93.75%	94.90%	94.46%
輪候時間	91.39%	91.61%	95.24%	94.44%
工作人員的態度	92.49%	94.98%	95.67%	94.06%
工作人員的辦事效率	92.14%	94.27%	95.67%	94.01%
(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	92.26%	93.83%	97.14%	93.03%
對服務熟悉	92.14%	94.14%	98.21%	93.00%
專業知識和技巧	92.82%	94.10%	97.83%	92.95%
值得信賴	93.50%	94.79%	97.85%	93.88%
能有效幫助你解決問題	93.72%	94.41%	97.10%	93.75%
辦事效率	93.74%	94.46%	97.49%	93.03%
(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	89.51%	93.15%	94.43%	92.67%
活動/服務種類多樣化	89.63%	91.88%	94.04%	89.49%
活動/服務收費適中	90.11%	91.00%	92.99%	92.83%
活動/服務安排妥當	91.66%	94.06%	94.43%	93.67%
(4). 你對中心的環境及設施是否滿意？				
舒適程度	92.74%	91.83%	97.55%	95.82%
整潔程度	93.09%	94.44%	96.94%	95.50%
安全程度	94.38%	95.08%	98.77%	95.16%
中心設施	89.33%	93.05%	96.01%	91.56%
(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	92.83%	92.17%	94.12%	94.04%
獲得中心服務資訊之方便程度	92.49%	93.19%	93.81%	94.02%
服務資料的準確性	94.20%	92.86%	95.61%	94.02%
資料內容能幫助你對中心服務瞭解	93.12%	92.50%	95.05%	94.00%
(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%	89.62%
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%	91.74%
整體而言，你對中心服務的意程度	92.69%	94.03%	97.43%	95.86%