

『2018 服務使用者』諮詢會及意見問卷調查

本處每年均會向服務使用者收集對中心服務之意見，以了解各位會員對中心服務之滿意程度，及達致持續改善中心服務及提昇服務質素之目標。今年「服務使用者意見」問卷調查於 2018 年 7 至 10 月期間，合共抽樣發出及回收問卷共 126 份，主要填寫對象為青少年、青年義工、家長及會員，結果詳情如下：

第一部份

題目	十分滿意	滿意	不滿意	十分不滿意	不適用
1 a.對沙田辦事處環境及設施的滿意程度是	45.2%	54.8%	0.0%	0.0%	0.0%
b.對禾輦辦事處環境及設施的滿意程度是	26.2%	48.4%	0.8%	0.0%	24.6%
2.a.對沙田辦事處衛生的滿意程度是	45.2%	54.0%	0.8%	0.0%	0.0%
b.對禾輦辦事處衛生的滿意程度是	30.2%	40.5%	0.8%	0.0%	28.5%
3.活動推廣及宣傳的滿意程度是	37.3%	59.5%	0.8%	0.0%	2.4%
4.提供興趣及學術課程種類多樣化的滿意程度是	43.7%	53.2%	0.0%	0.0%	3.1%
5a.提供幼兒、兒童及家庭活動種類多樣化的滿意程度是	38.1%	51.6%	0.8%	0.0%	9.5%
b.提供青少年活動及義工服務種類多樣化	35%	57.1%	0.0%	0.0%	7.9%
6.對詢問處服務的滿意程度是	58.7%	39.7%	0.0%	0.0%	1.6%
7.對職員的滿意程度是	62.7%	36.5%	0.0%	0.0%	0.8%
8.對本處整體服務滿意程度是	60.3%	38.9%	0.0%	0.0%	0.8%

第二部份 (節錄會員意見)

服務使用者對中心的意見/建議	中心回應及跟進
1. 中心環境及設施 沙田辦事處 1.a 沙田辦事處洗手間要整潔多點 禾輦辦事處 1.b 好	1.a 中心會密切關注洗手間的整潔及維護 1.b 多謝會員的讚賞
2. 活動推廣及宣傳 2.1 欣賞：所有人都有單張	2.1 多謝會員對中心的支持，我們一直致力加強與會員的資訊流通，歡迎會員瀏覽本處的 facebook 專頁
3. 兒童及青少年活動安排 3.1 暑託活動非常好 3.2 增加婦女手工班、青少年運動課程、兒童閱讀相關活動	3.1 多謝會員對活動的支持 3.2 中心會積極考慮有關意見，9 月份已新增不同類型的活動及課程，如：西洋書法班、媽媽的味道、新興運動體驗、飛盤攻防戰
4. 整體滿意程度 4.1 不錯	4.1 多謝會員的讚賞，我們會努力為大家帶來更好的服務