

## 圖書館服務承諾報告 2004 年

服務承諾計劃在圖書館實行多年，主要目的是煥發圖書館同仁以讀者為本的意識，藉著各項目的訂定接受公眾監督，以保證服務質素。經過多年的實驗和改進，該計劃在圖書館整體發展良好。明顯地，圖書館各項讀者服務在不斷提升，尤其是前線服務，在各項評估或問卷調查中取得了相當的成績，誠然，我們相信仍有很大的改善空間。現就 2004 年有關具體情況作一總結報告。

### 1. 達標率

整體達標率有所提升，前線服務的項目基本上能 100%達標。其他方面亦在 90%以上。詳見下表。

服務項目	處理時間	達成率	備註
<b>流通服務</b>			
1. 輪候時間：非繁忙時段	8 分鐘	100%	
2. 輪候時間：繁忙時段	10 分鐘	100%	
3. 借用特別資料	10 分鐘	100%	
<b>申請手續</b>			
4. 辦理退證手續 (本校讀者)	2 分鐘	100%	
5. 辦理借書證手續 (校外讀者)	5 個工作天	100%	
6. 領借書證 (校外讀者)	3 分鐘	100%	
7. 辦理退證及退按金手續 (校外讀者)	8 個工作天	100%	
<b>報失手續</b>			
8. 處理報失圖書程序	3 個工作天	100%	
9. 處理報失借書證程序	3 個工作天	100%	
<b>採購服務</b>			
10. 審理購書建議書並發出訂單	7 個工作天	96 %	1.圖書館更新自動化系統；同事們接受新系統的培訓課程並需時間熟習其操作。 2.收到過多的薦購單，未有足夠人手處理。
11. 處理贈書	7 個工作天	99 %	大批贈送圖書：已於服務承諾期限內寄送感謝函，由於送贈圖書需時處理及過濾，至 12 月底

			一批送贈圖書(約 2,500)仍在處理中
<b>編目服務</b>			
12. 讀者要求加快編目書籍(1-5 項)	2 個工作天	94 %	書本未能即時找到，可能缺失。保持跟進，每三個月一次。
13. 讀者要求加快編目書籍(6-10 項)	4 個工作天	--	沒有申請個案。
<b>電郵參考服務</b>			
14. 向在線或遠距讀者提供參考服務及協助	7 個工作天	94 %	1.諮詢期間為公眾假期，該時數據庫亦正在維護，故延遲了回覆時間。 2.讀者持續提問相關問題。 因要諮詢另一個機構才能解決問題

## 2. 持續改善

### ● 項目之變更

服務承諾在圖書館推行了多時，部分項目有必要配合時宜作深化和改善。故此，自 2003 年 5 月始，我們已將流通服務之細項目如借還書、預約、續期等刪除，以“讀者輪候時間”取而代之。實行一年多來，反應良好。事實上，此改善更切實地滿足讀者所需。

2004 年圖書館服務承諾項目基本上沒有增減。未來將考慮增加一項目，“回覆讀者找書結果”。以往接到讀者需求協助尋找書籍，沒有確定的回覆時間。現在已設立了內部的機制，無論找到與否都於三個工作天內回覆。若可行，將向讀者宣佈。

另一方面，技術服務組提供之“四個工作天內完成加快編目書籍(6-10 項)”服務承諾，由於 2003 年及 2004 年期間均未收到任何有關申請，因此將考慮取消此項服務承諾。但此服務承諾之完成工時間仍然作為“加快編目書籍”之內部工作指引。

### ● 持續改善

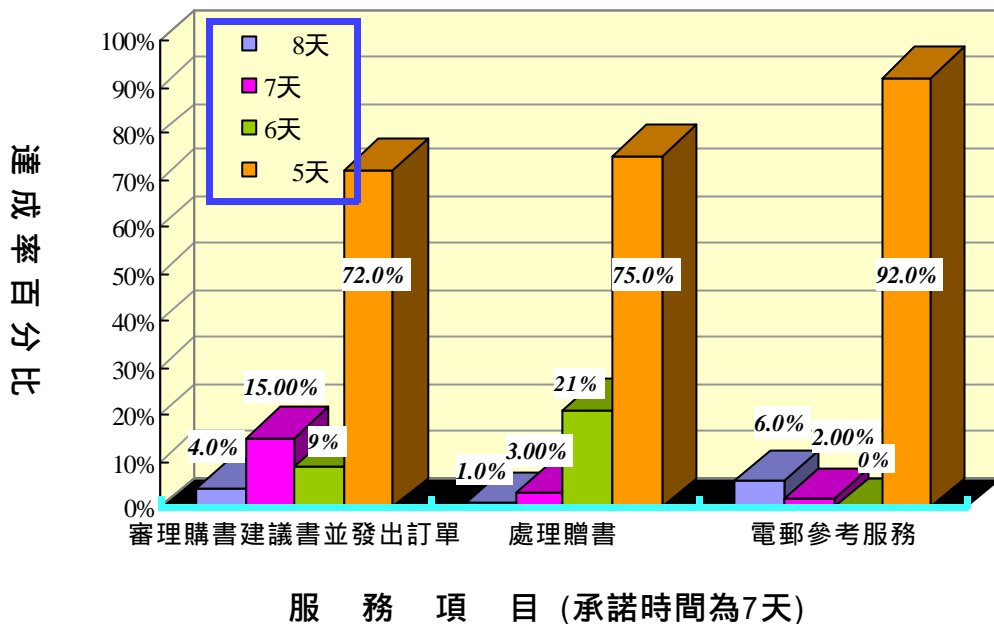
前線服務參與了大學為配合 ISO 9000 品質服務之“持續改善計劃”，從中吸取了寶貴的經驗。在全體組員的努力下，務實地對一些存在已久的問題——書庫排列不整、圖書積壓未能歸架，而影響讀者尋找書籍之情況，進行詳細認真的分析、研究，而尋求到改善的方法。最後在比賽中取得了冠軍。

### ● 趨勢分析

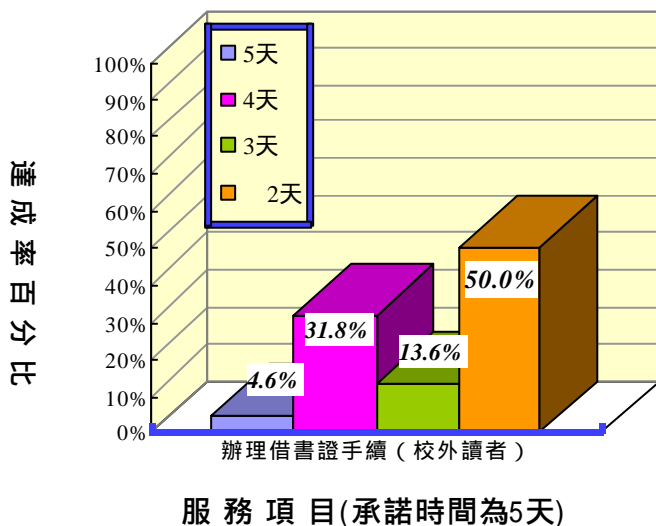
為更有效評估服務承諾項目的情況，圖書館將所有需時五天或以上的項目

進行了趨勢分析。從各項目的總結分析，發展趨勢平穩。是否有上調的空間，仍需觀察一段時間再作評估。

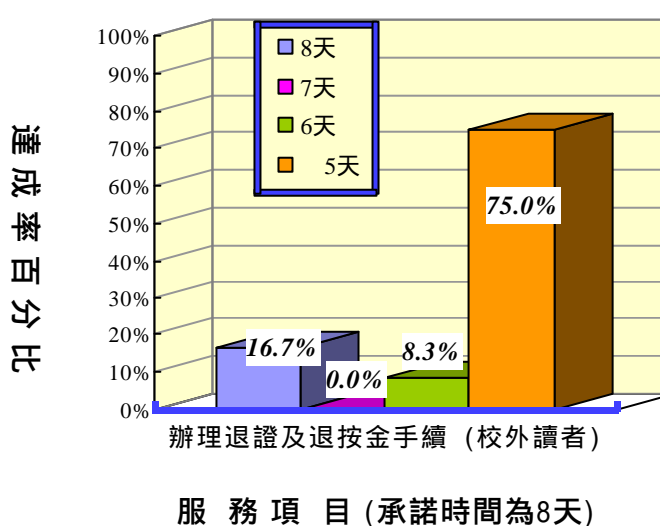
圖書館服務承諾趨勢分析



圖書館服務承諾趨勢分析



圖書館服務承諾趨勢分析



### 3. 與讀者聯繫

相信圖書館是接觸讀者最多的部門，也令我們有更多的機會與用者溝通而不斷改善。在過去一年，我們致力宣傳圖書館服務承諾計劃，樂於接受讀者意見，不斷改善。

- 加強宣傳。

為配合政府及大學推廣服務承諾，圖書館亦加強了有關的宣傳，將圖書館以及各部門的服務承諾項目向讀者展出，亦將圖書館的達標率公佈。同時，“圖書館服務承諾，以讀者為本”的大字標語置於流通服務台，一方面作為鼓勵前線人員，亦向讀者展示圖書館員努力提升服務的誠意。

- 面對困難及採取措施

由於圖書館新自動化系統的轉換，在技術上仍未能完全附合要求。例如，當遇有讀者借書逾期時，系統不能按照圖書館規則執行相應的罰停借書功能。這樣對讀造成不便，亦令前線人員工作感到一定的壓力。圖書館已就此向系統供應商作出改善要求，至今仍未解決。前線服務亦採取過渡性措施，盡量以讀者的角度和方便讀者為原則靈活處理。

另外，對於未能達標之服務承諾個案，例如收到大批贈送圖書(約2,500本)，我們會透過不斷改善及簡化工作流程以期提高服務承諾之達標率。與此同時，對於無法如期完成之項目，技術服務組亦會發送電郵予申請者解釋未能如期完成該申請之原因，以加強相互間的溝通。

有關人員培訓方面，流通服務部已為前線館員訂定了前線人員服務態度指引，並貼於前台，使館員時刻保持熱情和親切的態度。同時，由於調查結果顯示部分前線館員英語能力不足，為此，我們邀請了英文老師針對性地進行培訓，望能漸漸提升他們的英語水準，邁向優質的圖書館前線服務。

- 前線服務評估

根據大學進行有關 ISO 服務品質的問卷調查結果顯示，圖書館前線服務在穩步向上，學生及教員分別給予流通服務“3.61”及“3.86”(5為最高)。另外，在最近由大學 2 名教授、1 名研究生及 2 名本科生組成的評委會，對全校 16 個部門的前線服務進行評估，結果圖書館取得了三個獎項，被評為全校最佳前線服務部門，對前線人員有著莫大的鼓舞。

總的來說，服務承諾在圖書館推行後，令前線服務以至整體圖書館服務的質素均不斷提昇。然而，雖然得到了認同和肯定，仍需繼續努力，與時俱進，不斷改善服務質素以滿足讀者需求。