

圖書館服務承諾報告

2005 年 12 月

2005 年，圖書館服務承諾項目在評估中不斷持續改進，因應讀者的需求和實際情況，對服務承諾計劃作出相應的改革和求新。一方面將不必要的項目取消，另外亦增加了新的項目。與此同時，根據趨勢分析(見附件)，圖書館服務承諾部分項目的效率在不斷提升，鑑於此，我們也決定於本年九月新學年始縮減一些服務項目的時間，以更大程度地滿足讀者之需。具體情況簡報如下。

1. 項目的更新

◆ 取消項目：讀者要求加快編目書籍 (6-10 項) – 4 個工作天

由於 2003 年及 2004 年期間均未收到任何有關申請，因此於 2005 年取消該項目，然而，我們仍以此作為圖書館內部的工作指引。

◆ 新增項目：回覆讀者找尋圖書之需求 --- 3 個工作天

有見讀者依賴圖書館代找尋圖書之需求日益增加，為了確保服務素質，我們於 2005 年 3 月起將之定為服務承諾項目，於三個工作天內對讀者作出回覆。

2. 趨勢分析

根據我們對一些項目所進行的發展趨勢分析，過往的情況顯示部分項目進展良好，有上調的空間。經研究後決定於本年九月對以下服務所承諾時間作出調整，務求提昇服務素質：

服務承諾項目	目前	9 月份
辦理退證及退按金手續 (校外讀者)	8 個工作天	7 個工作天
辦理借書證手續 (校外讀者)	5 個工作天	4 個工作天
向在線或遠距讀者提供參考服務及協助	7 個工作天	6 個工作天

3. 計劃增加項目

圖書館將於本年九月增加一新項目，“申請圖書館導覽服務之確認回覆 (三個工作天)” 主要配合新學期新生入學時推出，以確保所有申請能及時予以安排。

4. 評估

從整體上來看，各項目達標率平均為 90%。 具體情況如下表：

圖書館服務業承諾項目達標率 (2005 年 1-12 月)

服務項目	處理時間	達成率	備註 (不達標原因)
流通服務			
1. 輪候及處理時間：非繁忙時段	8 分鐘	100%	
2. 輪候及處理時間：繁忙時段	10 分鐘	100%	
3. 借用特別資料	10 分鐘		
4. 回覆讀者找尋圖書之需求	3 個工作天	63%	初期同事未能適應，加上有時人手不足，溝通上也出現了問題，所以需要改善
申請手續			
5. 辦理退證手續 (本校讀者)	2 分鐘	100%	
6. 辦理借書證手續 (校外讀者)	4 個工作天	100%	
7. 領借書證 (校外讀者)	3 分鐘	100%	
8. 辦理退證及退按金手續 (校外讀者)	7 個工作天	100%	
報失手續			
9. 處理報失圖書程序	3 個工作天	100%	
10. 處理報失借書證程序	3 個工作天	100%	
採購服務			
11. 審理購書建議書並發出訂單	7 個工作天	95.7%	1. 需與薦購者溝通並確定訂購之冊數，等待回覆時間較長。 2. 大批推薦訂購圖書 (超過 100 本),由於人力資源有限，未能及時於服務承諾期間完成。 3. 等待供應商回覆報價，報價所需時間較長。
12. 處理贈書	7 個工作天	100%	
編目服務			
13. 讀者要求加快編目書籍 (1-5 項)	2 個工作天	100 %	
電郵參考服務			
14. 向在線或遠距讀者提供	6 個工作天	98.9%	
15. 參考服務及協助	3 個工作天	100%	

圖書館將繼續評估各項服務的進展情況，及時作出改善更新，令整體圖書館服務的質素不斷提昇。以配合澳門大學優質服務的目標。