

# 圖書館服務承諾報告

2007年11月

經過多年的實驗和改進，服務承諾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，在全體同仁的努力下，各項服務在評估或問卷調查中得到讀者的肯定。誠然，我們相信仍有改善空間。現就2007年有關具體情況作一總結報告。

## 1. 達標率

整體達標率穩步發展，六成以上項目能100%達標，其他方面亦在不斷提升。詳見下表。

### 圖書館服務承諾項目達標率（2007年1-11月）

服務項目	處理時間	執行情況 符合標準 百分比 (%)	未符合標準原因
<b>流通服務</b>			
1. 輪候時間：非繁忙時段	7 分鐘	100%	
2. 輪候時間：繁忙時段	9 分鐘	100%	
3. 回覆讀者找尋圖書之需求	3 個工作 日	91%	尋書個案日漸增多，同事嘗試多找數次才回覆讀者。
<b>申請手續</b>			
4. 辦理借書證手續（校外讀者）	4 個工作 日	95.5%	
5. 辦理退證及退按金手續（校外讀者）	7 個工作 日	100%	
<b>報失手續</b>			
6. 處理報失圖書程序	3 個工作 日	100%	
7. 處理報失借書證程序	3 個工作 日	---	
<b>採購服務</b>			
8. 審理購書建議書並發出訂單	7 個工作 日	98.7%	
9. 處理贈書	7 個工作 日	99.5%	
<b>編目服務</b>			

10. 讀者要求加快編目書籍 (1-5 項)	2 個工作 日	100%	
<b>參考服務</b>			
11. 向遠距讀者提供在線參考 服務及協助	6 個工作 日	98.8%	
12. 申請圖書館導覽服務之確 認回覆	3 個工作 日	95.8%	
13. 館際互借服務 - 審理及 發出申請	3 個工作 日	93.8%	申請數量增多;讀 者遲回覆確認信; 超出借書限額,故 要推後一個月才 能申請。
14. 文獻傳遞服務 - 審理及 發出申請	3 個工作 日	98.7%	

## 2. 持續改善

服務承諾在圖書館推行多年，部分項目有必要配合時宜作深化和改善。故此，2007 年圖書館服務承諾項目作出了較大改進。例如：‘輪候時間：非繁忙時段’，由 8 分鐘改為 7 分鐘、‘繁忙時段’則由 10 分鐘改為 9 分鐘；由於‘借用特別資料’、‘領借書證(校外讀者)’、‘辦理退證手續(本校讀者)’等屬於前線服務範疇，且使用率不高，不必要單獨立項，因此我們決定取消了該數項，而納入一般前線服務中。

另外，因應圖書館服務的發展和需求，本年也新增了兩項目，包括：‘館際互借服務 - 審理及發出申請’-- 3 個工作日，以及‘文獻傳遞服務 - 審理及發出申請’--3 個工作日。

有關改善進展良好，事實上能更切實地滿足讀者所需。

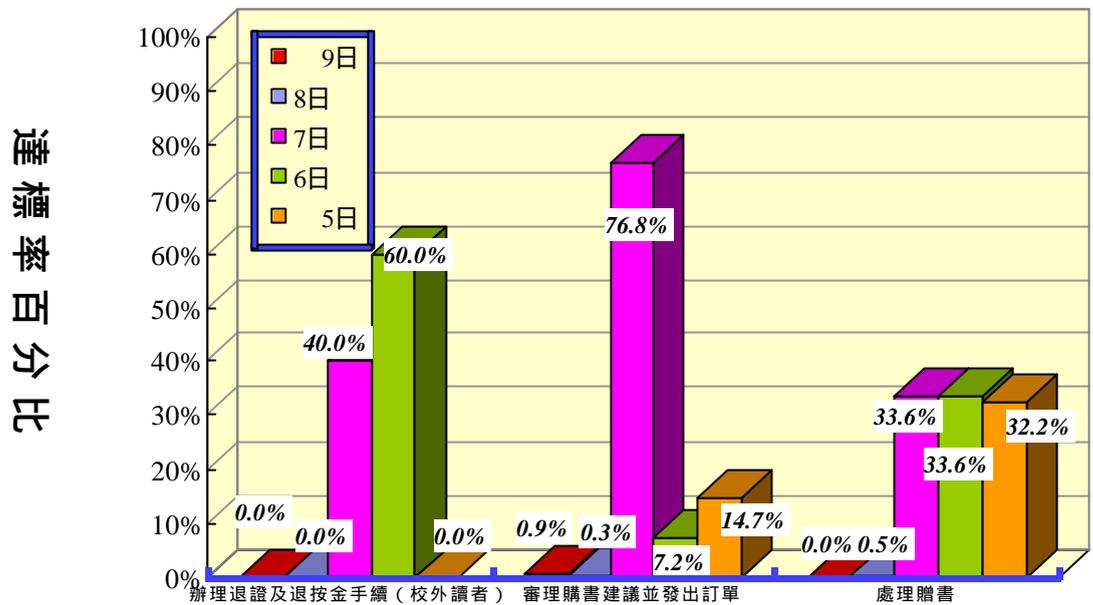
## 3. 趨勢分析

按照服務承諾計劃的要求，以及為了更有效評估各項目的情況，我們將圖書館目前所有需時多於三天的項目進行了趨勢分析。現將具體情況總結如下圖表。

從圖中可見，各項目基本上平穩進行，當中‘向遠距讀者提供在線參考服務及協助’大都能在 5 天內完成。

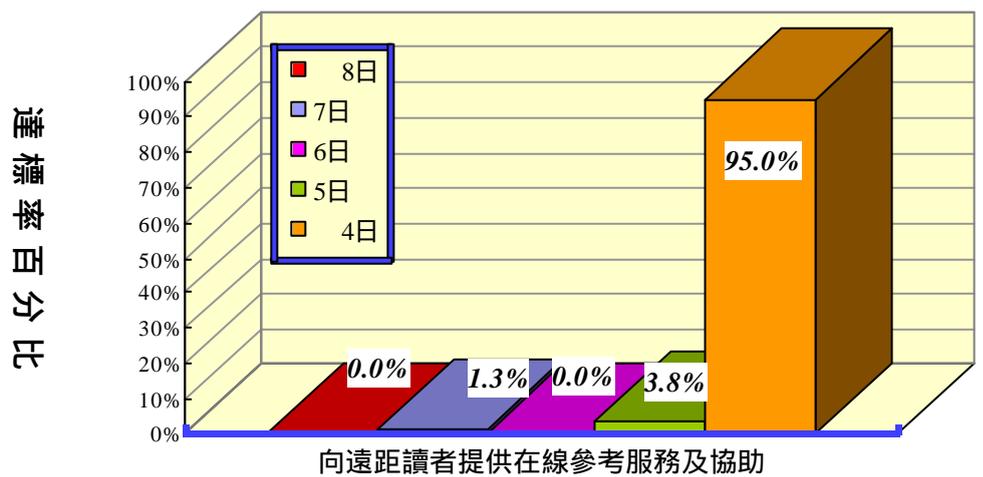
整體來看，暫未有調整的必要。我們將繼續評估，視實際能力和情況再作考量。

## 圖書館服務承諾趨勢分析



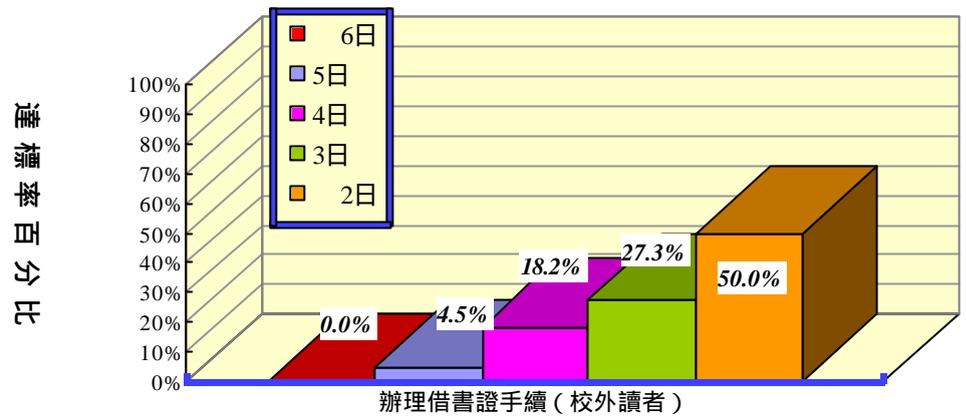
服務項目 (承諾服務時間為7個工作日)

## 圖書館服務承諾趨勢分析



服務項目 (承諾服務時間為6個工作日)

### 圖書館服務承諾趨勢分析



服務項目 (承諾服務時間為4個工作日)

#### 結語

圖書館是接觸讀者最多的平台，服務承諾的推行，喚起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。雖然得到了認同和肯定，仍需繼續努力，與時俱進。同時，將致力宣傳圖書館服務承諾計劃，不斷改善服務質素以滿足讀者需求。因此，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。