

# 圖書館

## 2009年1至12月工作質量數據分析

### 1. 圖書館服務承諾

<b>願景</b>	旨在建設不斷追求卓越的一流大學，服務於澳門和周邊地區。
<b>使命</b>	澳門理工學院奉行以人為本，將嚴謹的教學與積極的探索融為一體的教育理念；倡導學術自由、至真與創新；培育生機勃勃的多元研究文化；培養奉獻精神，促進社會進步。
<b>目標</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- 貫徹澳門特區政府的人才培養方針、促進社會繁榮；</li><li>- 加強能力建設、拓展校際合作，建設一流大學；</li><li>- 創造開放和諧環境，促進學術自由、立足澳門，構建一流的學術科研交流平臺；</li><li>- 鼓勵學生自省、自強、樂於奉獻；</li><li>- 適應社會需求，加強專業教育，促進社會可持續性發展。</li></ul>
<b>服務對象</b>	院內教職員、學生及公眾。

### 2. 服務標準及目標

服務類型	處理時間	備註
借書證/閱覽證申請	3 個工作天	
報失/補領借書證/閱覽證	3 個工作天	須遞交書面聲明及近照一張
處理文獻提供服務申請	2 個工作天	
新書到館通知	5 個工作天	
具署名之電子郵件查詢或投訴	2 個工作天內回覆	
具署名之信件查詢或投訴	3 個工作天內回覆	

### 3. 服務進展情況

2009年1至12月

	服務類型	處理時間	數目			執行率	預設達標率
			合計	符合標準	未符合標準		
1	借書證/閱覽證申請	3 個工作天	82	78	4	95.1%	95%
2	報失/補領 借書證/閱覽證	3 個工作天	4	4	0	100%	95%
3	處理文獻提供服務申請	2 個工作天	124	124	0	100%	95%
4	新書到館通知	5 個工作天	98	97	1	98.9%	95%
5	具署名之電子郵件 查詢或投訴	2 個工作天 內回覆	14	13	1	92.9%	--
6	具署名之信件 查詢或投訴	3 個工作天 內回覆	3	3	0	100%	--

(1) 圖書館於 2009 年共收到借書證/閱覽證申請共 82 個，其中只有 4 個申請由於列印機故障以致未能達標。

(2) 圖書館於 2009 年共收到報失或補領借書證/閱覽證申請 4 個，全部達到預期所訂定的服務承諾標準。

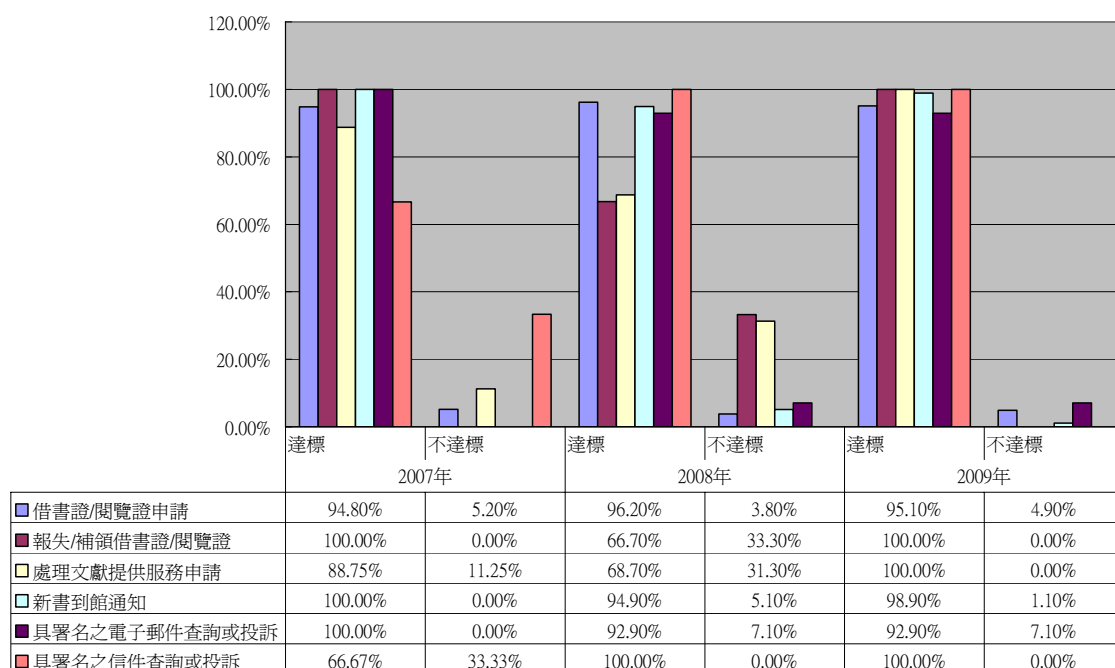
(3) 圖書館於 2009 年共處理 124 個文獻提供服務申請，全部回覆達到預期所訂定的服務承諾標準。

(4) 圖書館於 2009 年共發出 98 個新書到館通知，其中只有 1 個通知由於到館書籍數量龐大，點收需時，故未能達標。

(5) 圖書館於 2009 年共收到 14 個具署名之電子郵件查詢或投訴，其中 1 個投訴電郵由於涉及多個問題及多個部門，需要時間協調整合以致未能達至 2 個工作天內回覆的標準。

(6) 圖書館於 2009 年共收到 3 個具署名之信件查詢或投訴，全部回覆達到預期所訂定的服務承諾標準。

#### 4. 趨勢分析



#### 5. 客戶滿意度

圖書館在讀者領取借書證/閱覽證時進行客戶滿意度調查，100%的讀者對此服務表示「滿意」。

#### 6. 影響服務表現的因素

於服務承諾推行期間，除了一些如機械/系統故障、大批新書一次到館等無法控制的外在因素影響外，其他如在處理意見投訴回覆時間上，若涉及其他部門的話，往往出現溝通聯絡延誤等因素而未能於時限內向意見提供者進行回覆，影響服務表現。

#### 7. 跟進措施

圖書館在實踐服務承諾的同時，藉此聽取多方面的意見，從善如流作出改進；增強跨部門間的溝通與協調效率；經常留意讀者需求、更新館內設備設施，提供高效率 and 專業的讀者服務。如圖書館在 2009 年 9 月增設自助借還書服務，從而提昇讀者服務效益。