

圖書館

2008年1至12月工作質量數據分析

1. 圖書館服務承諾

願景	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。
使命	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。
目標	<ul style="list-style-type: none">- 貫徹澳門特區政府的人才培養方針、促進社會繁榮；- 加強能力建設、拓展校際合作，建設一流大學；- 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台；- 鼓勵學生自省、自強、樂於奉獻；- 適應社會需求，加強專業教育，促進社會可持續性發展。
服務對象	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

2008 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	81	78	3	96.2%	95%
2	報失/補領 借書證/閱覽證	3 個工作天	3	2	1	66.7%	95%
3	處理文獻提供服務申請	2 個工作天	179	123	56	68.7%	95%
4	新書到館通知	5 個工作天	78	74	4	94.9%	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	9	9	0	100%	--

(1) 圖書館於 2008 年共收到借書證/閱覽證申請共 81 個，只有 3 個申請由於列印機故障以致未能達標。

(2) 圖書館於 2008 年共收到報失或補領借書證/閱覽證申請 3 個，有 1 個申請由於列印機故障以致未能達標。

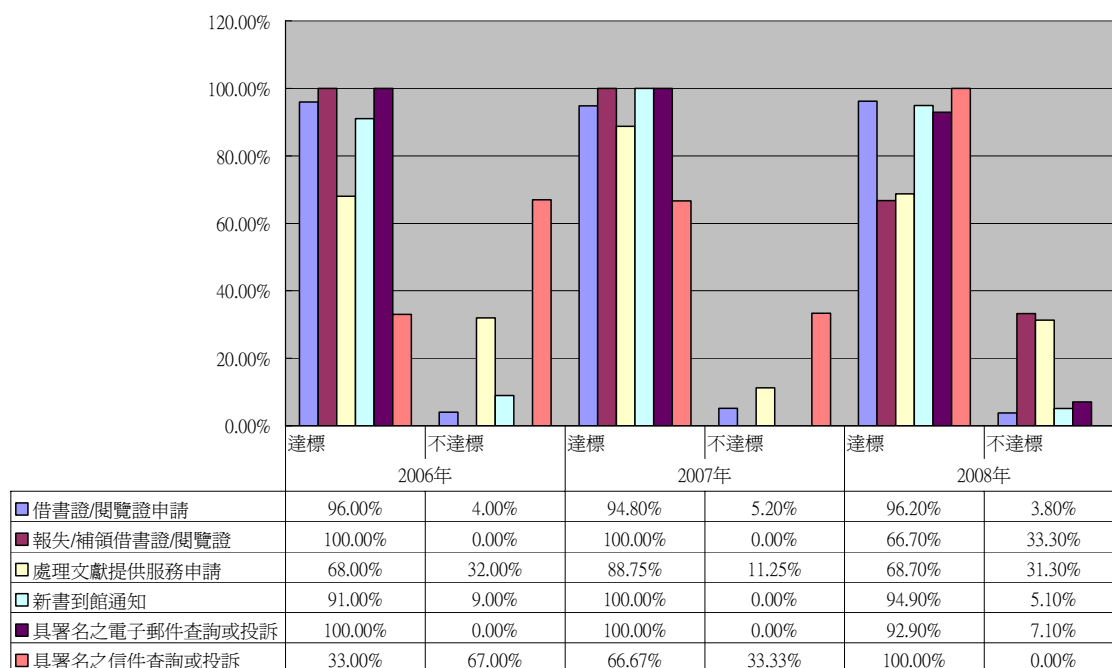
(3) 圖書館於 2008 年共處理 179 個文獻提供服務申請，其中有 4 個申請均屬於同一申請人，由於欠填寫表格，以致資料不齊全，需聯絡申請人補充資料導致未能達至 2 個工作天內處理的標準。另 52 個申請由於對方電腦系統故障，以致積壓大批申請未能達標。

(4) 圖書館於 2008 年共發出 78 份新書到館通知，其中 4 份由於到館書籍數量龐大，點收需時，故未能達標。

(5) 圖書館於 2008 年共收到 14 個具署名之電子郵件查詢或投訴，其中 1 個電郵由於涉及多個問題，負責人員需要查找其他有關資料始能回覆，與此同時，負責人員亦有其他緊急事務須優先處理，故此，未能達至 2 個工作天內回覆的標準。

(6) 圖書館於 2008 年共收到 9 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，由於出現機械故障，以致借書證/閱覽證申請未能達到預期目標；其他如大批書籍同時間到館，負責員工點收需時，以致發出新書到館通知未能達至服務標準；在處理文獻提供服務申請時，因出現對方電腦系統故障等不可預計的情況，以致影響服務表現目標。

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；經常留意讀者的需要及館內的設施，加強各方面的服務，提供高效率 and 專業的服務。如增設資源整合查詢系統，提供跨資料庫檢索服務，滿足讀者需求；針對館藏不足問題，圖書館除採取措施加快新書出館速度外，還增訂閱多種電子資料庫，增加館藏資源；與此同時，圖書館已開展 RFID 圖書管理系統計劃，提供自助借還書服務，目標為提昇圖書館整體管理效率及效益、讀者服務的便利性及提高館藏資料的利用率。