



圖書館

2020 年 1 至 12 月工作質量數據分析

1. 服務標準及目標

	服務項目	服務對象	處理時間
流通服務	借書證/閱覽證申請/報失/補領	公眾	3 個工作日內完成

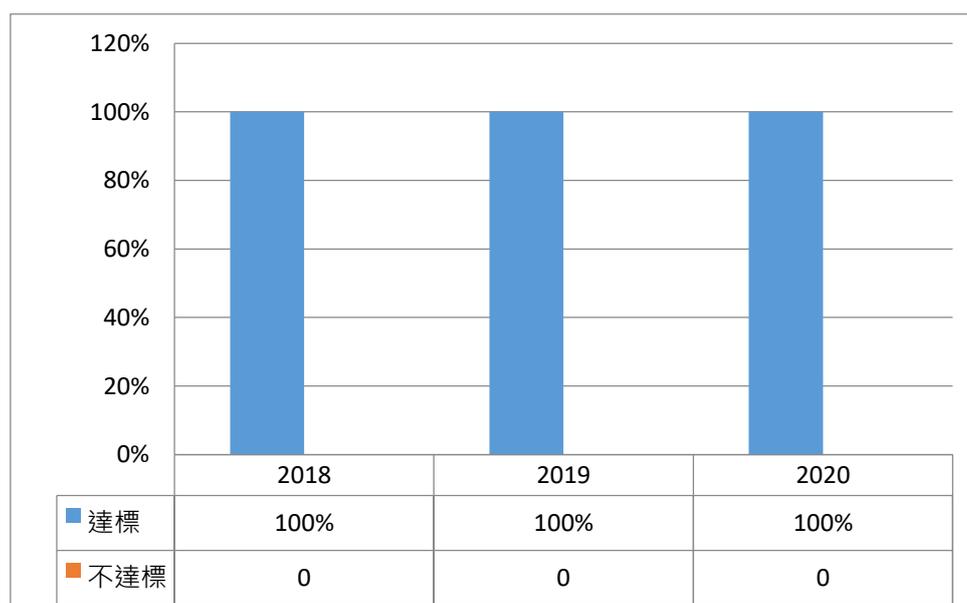
2. 服務進展情況

2020 年 1 至 12 月

	服務項目	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/報失/補領	3 個工作天	6	6	0	100%	95%

圖書館於 2020 年 1-12 月共收到借書證/閱覽證申請/報失/補領申請 6 個，全部申請處理均達到預期所訂定的服務承諾標準。

3. 趨勢分析





5. 客戶滿意度

圖書館在讀者領取借書證/閱覽證時進行讀者滿意度調查，為下列項目作出評分，問卷採用6點量表（1=極不滿意；2=不滿意；3=一般（可以接受）；4=滿意；5=極滿意；6=不適用）。1-12月期間共收集有效問卷6份，其統計結果如下：

	項目	平均值
方便程度	服務時間	4.2
	服務地點	3.8
	聯絡方法	3.7
員工服務	服務態度	4.7
	專業程度	4.3
	服務效率	4.5
	服務主動性	4.3
環境設備	舒適程度	4.4
	設施配置	4.2
內部流程	等候時間	4.2
	簡捷程度	4.0
	公平性	4.5
服務效果	符合使用目的	4.2
電子服務	電子服務範圍足夠性	4.0
	電子服務滿意程度	4.0
服務資訊	資訊公開	4.3
	資訊正確	4.3
服務承諾	服務承諾範圍足夠性	4.5
	指標滿意度	4.3
	指標清晰度	4.3
整體服務	整體服務滿意度	4.5

整體服務滿意度為 4.5 分，反映讀者對相關服務的整體滿意程度較高。各細項指標中，除了「服務地點」及「聯絡方法」得分為 3.8 和 3.7 分外，其餘指標的滿意度均在 4-5 分區間之間，達到「滿意」的程度。需強調的是，因受到新型冠狀病毒肺炎疫情的影響，圖書館自 2020 年 2 月起至今，對校外人士的服務仍未全面恢復，導致借書證/閱覽證申請/報失/補領申請



澳門理工學院
Instituto Politécnico de Macau
Macao Polytechnic Institute

量大幅減少，在樣本數量偏低的情況下，相關統計的解釋力可能出現較大的偏差。