

## 圖書館服務承諾報告

2006 年

圖書館服務承諾計劃在 2006 年度進展良好，各位參與同事也意識到努力提升服務素質的重要，並致力滿足讀者之需，因此基本能保持平穩發展。具體情況如下。

### 1. 現況評估

#### 圖書館服務承諾項目達標率（2006 年 1-12 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	8 分鐘	100%	
2. 輪候時間：繁忙時段	10 分鐘	100%	
3. 借用特別資料	10 分鐘	100%	
4. 回覆讀者找尋圖書之需求	3 個工作天	85%	上半年，因某時段接獲較多讀者找尋圖書之需求，而部分同事希望盡力查獲才回覆，以至未能達標。下半年已有所改善。
<b>申請手續</b>			
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		由於十二月有一位校外讀者前來要求退回按金時，便立即要離開澳門，返回美

		80%	國。這種情況下出納處須出匯票寄往美國予該讀者，故需時較長而未能達標。
<b>報失手續</b>			
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%	
<b>採購服務</b>			
11. 審理購書建議並發出訂單	7 個工作天	98%	其中數個項目需等待供應商報價，等候時間較長；由於技術問題，館員未能及時收到推薦者透過電郵提供的某一訂書資料，耽擱了較長時間。
12. 處理贈書	7 個工作天	98%	其中有數批贈書批量較多，處理需時。
<b>編目服務</b>			
13. 讀者要求加快編目書籍 (1-5 項)	2 個工作天	100%	
<b>電郵參考服務</b>			
14. 向在線或遠距讀者提供參考服務及協助	6 個工作天	94.8%	因“Ask a Librarian”系統在2006年12月1日至2006年12月14期間發生故障，故未能及時回覆讀者。
15. 申請圖書館導覽服務之確認回覆	3 個工作天	100%	

從上表可見，圖書館的大部分項目能按預訂目標達成，平均達標率為 97%。而 15 項目中有 10 項是 100% 達標，2 項目的達標率超過 98%，說明圖

書館的各項服務正在不斷提升。而當中“回覆讀者找尋圖書之需求”的達標率為 85%，雖距完全達標有一定空間，然而也較去年的 63%達標率有所提升，也說明了同事正在努力改善。而究其不達標的原因，主要是在上半年，因某時段接獲較多讀者找尋圖書之需求，而部分同事希望盡力查獲才回覆，以至未能完全達標。

## 2. 趨勢分析

根據我們對一些項目所進行的發展趨勢分析（見趨勢分析檔），顯示大部分項目進展良好。

圖 1 可見，“辦理借書證手續（校外讀者）”項目的承諾時間為 4 天，在 2006 年裡，有 88.6%的個案可以在 2 天內完成，但仍有 11.4%的個案需要 3 天才能完成。因此，來年我們將繼續評估趨勢，視情況而考慮是否縮短承諾時間。

圖 2 中三項皆為承諾 7 個工作天的項目。當中顯示，“辦理退證及退按金手續（校外讀者）”的情況，大部份在 6 天或以下完成，有 80%，但也有 20%超過 9 天才可完成。另一項目“審理購書建議並發出訂單”有近一半的個案（48.2%）是在指標（7 天）完成，超過 7 天有 0.9%，而在 6 天或以下的個案亦有 49.2%。在“處理贈書”服務方面，情況也是較平均和穩定，趨勢圖顯示，有 26.2%的贈書處理剛好達標。因此，以上的三項暫時仍未考慮縮短承諾時間。

至於另一項需要進行趨勢分析的項目是“向在線或遠距讀者提供參考服務及協助”，其承諾時間為 6 天。結果較為顯著（圖 3），在同事們的努力下，有 92.2%的個案是在 4 天或以下便回覆讀者。因此，將密切留意其發展趨勢後，而考慮作出調整，設定更嚴謹的要求和指標以滿足讀者之需。

### 圖書館服務承諾趨勢分析

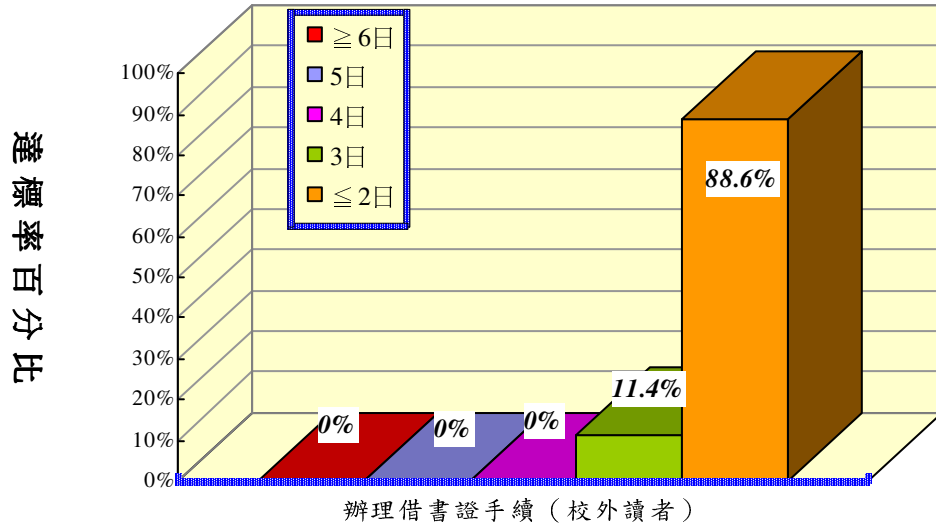


圖 1. 承諾服務時間為 4 個工作日之項目

### 圖書館服務承諾趨勢分析

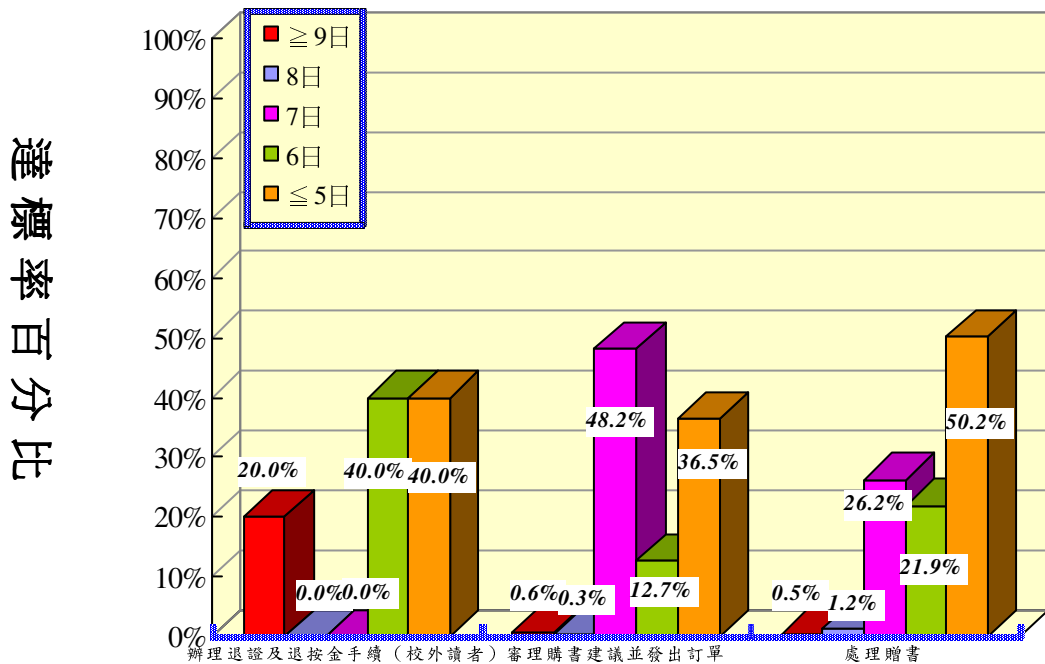


圖 2. 承諾服務時間為 7 個工作日之項目

圖書館服務承諾趨勢分析

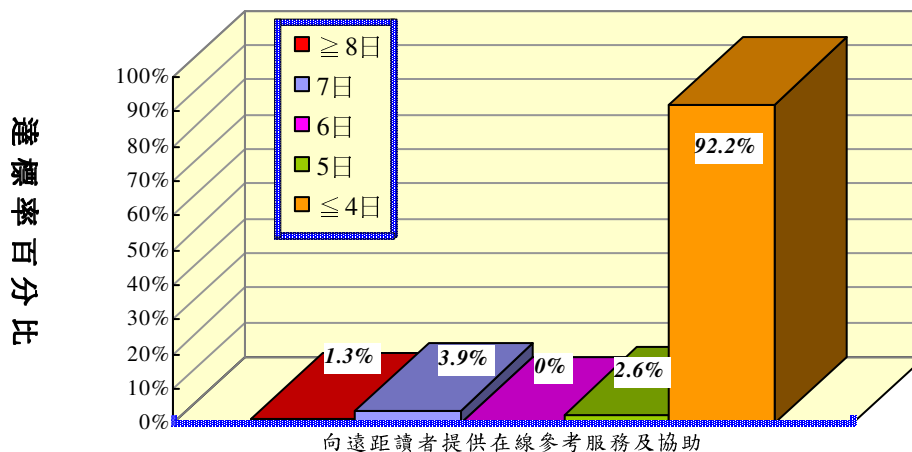


圖 3. 承諾服務時間為 6 個工作日之項目

另外，雖然前線服務不在趨勢分析要求之列，然而在同事們的努力下，基本上能 100%達標，而且已維持了一段時間。因此，與同事商討後，我們已試行縮減前線服務時間，於 2007 年 2 月正式推出。

1. 輪候時間：非繁忙時段	8 分鐘 → 7 分鐘
2. 輪候時間：繁忙時段	10 分鐘 → 9 分鐘

### 3. 計劃增減項目

圖書館的服務承諾項目近年來不斷因應讀者需求而作改善，並取得一定成效。在未來我們決定作出調正：

#### ■ 增加項目

隨著讀者對館際互借服務需要的日益增加，圖書館將增設關於館際互借及文獻傳遞服務的承諾。例如處理讀者申請及至向其他各院校圖書館發出需求的時間，計劃於 2007 年 2 份推出。具體項目名稱及承諾時間如下：

項目名稱	承諾時間
館際互借服務--審理及發出申請	3 個工作天
文獻傳遞服務--審理及發出申請	3 個工作天

■ 刪減

由於前線服務的不斷提升，部分零散的項目已被視為前線服務的必然工作，而不必要以獨立項目來評估其效益。因此以下 3 項目將取消單一計量，並將列入“流通服務”範疇內，作整合評估：

3 借用特別資料	10 分鐘	100%
5. 辦理退證手續（本校讀者）	2 分鐘	100%
7. 領借書證（校外讀者）	3 分鐘	100%

計劃在 2007 年 2 月實行。

4. 更新後的項目

圖書館在 2007 年 2 月起修訂後後的服務承諾項目如下：

	服務種類	承諾的標準
流通服務	輪候及處理時間： 繁忙時段（11:00 am-14:30 pm） 非繁忙時段 內容包括：借書／還書、續借、預約書、借用儲物櫃、借用研習室等前線服務	9 分鐘 7 分鐘
	回覆讀者找尋圖書之需求	3 個工作日
申請手續	辦理借書證手續（校外讀者）	4 個工作日
	辦理退證及退按金手續（校外讀者）	7 個工作日
報失手續	處理報失圖書程序	3 個工作日
	處理報失借書證程序	3 個工作日

<b>採購服務</b>	審理購書建議書並發出訂單 處理贈書	7 個工作日 7 個工作日
<b>編目服務</b>	讀者要求加快編目書籍 (1-5 項)	2 個工作日
<b>參考服務</b>	向遠距讀者提供在線參考服務及協助 申請圖書館導覽服務之確認回覆 館際互借服務 — 審理及發出申請 文獻傳遞服務 — 審理及發出申請	6 個工作日 3 個工作日 3 個工作日 3 個工作日

總的來說，圖書館將繼續努力推動服務承諾計劃，並不斷對各項目作出檢討、修訂，以配合大學服務品質的發展方向。

謝謝！