



## 建議、投訴和異議

### 建議、投訴和異議的統計

部門名稱: 文化局 期間: 01/01/2010-30/06/2010

#### A. 接收的建議、投訴及異議個案統計表

A1 - 接收數目								
類別	性質(只能填寫數字)							
	建議		投訴		異議		小計	
	具身份資料	匿名	具身份資料	匿名	具身份資料	匿名	具身份資料	匿名
人員	0	1	4	2	0	0	4	3
器材及設施	8	2	1	0	0	0	9	2
環境	4	0	1	0	0	0	5	0
程序手續	5	0	0	2	0	0	5	2
其他(註 1)	22	5	0	1	0	0	22	6
小計	<b>39</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>45</b>	<b>13</b>
合計	<b>47</b>		<b>11</b>		<b>0</b>		<b>58</b>	

(註 1)其他”類別”的建議、投訴及異議數目錄	建議		投訴		異議		小計	
其他	具身份資料	匿名	具身份資料	匿名	具身份資料	匿名	具身份資料	匿名
非本局職能範圍	0	1	0	0	0	0	0	1
表揚	1	0	0	0	0	0	1	0
諮詢	7	0	0	0	0	0	7	0
外借書籍種類/數量	2	1	0	1	0	0	2	2
網頁/連結問題	1	2	0	0	0	0	1	2
培訓人才	2	1	0	0	0	0	2	1
沒有列明	1	0	0	0	0	0	1	0
介紹	2	0	0	0	0	0	2	0
意見反彈	6	0	0	0	0	0	6	0
小計	<b>22</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>22</b>	<b>6</b>



澳門特別行政區政府  
 Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
 文化局  
 Instituto Cultural

類別	因匿名而銷毀	無法處理	處理中		完成歸檔		小計
			未過 45 天期限	已逾 45 天期限	45 天內完成	超過 45 天期限	
人員	0	0	1	0	6	0	7
器材及設施	0	0	1	0	10	0	11
環境	0	0	0	0	5	0	5
程序手續	0	1	0	0	6	0	7
其他	0	2	1	0	24	1	28
完成歸檔合計					<b>51</b>	<b>1</b>	

類別/性質	建議	投訴	異議	合計
滿意	51	1	0	52
不滿意	0	0	0	0
未能收集意見	0	0	0	0

#### 無法處理個案理由:

大部份是由於填寫人之個人資料不詳，無法與其聯絡；其次是因為沒有提供具體意見/投訴，又或所述內容含糊，以致難以作進一步跟進。

#### 改善措施:

- 為提昇讀者服務的質量，圖書館完成了全面更新總館與轄下各分館間的電腦網絡連線的工程，全面地提昇了圖書館自動化系統的運作速度，使圖書館內的書目查詢、圖書借還等工作的效率得以提高。
- 為回應讀者的訴求，圖書館新書上架的數量正在不斷地提昇，然而，為了解決館藏空間不足的問題，在何東圖書館新大樓三樓新增了四排書架，盡量利用可用空間，提高館藏量。
- 為了讓總館的新書可以順利上架，提高館藏質量的同時，緩解館藏空間不足的問題，本館於海洋工業大廈倉庫繼續擴大書架區，以放置更多總館供讀者調閱的圖書。
- 本館的期刊資源非常豐富，為更方便讀者按不同的分類找尋雜誌，何東圖書館開展對雜誌進行更明確的分類，並按照分類進行擺放，效果理想，並會繼續向其他館別推廣使用，以全面方便讀者。
- 由於流動圖書車的車身貼紙已使用多年，出現破損，為改善圖書車的形象，圖書館完成了流動圖書車車身貼紙的翻新工作。
- 本館每年均訂購大量的雜誌，並分送各館上架供讀者閱讀，為使圖書館訂購的雜誌能更快地送到各館上架，本館通過協調圖書館的點收及運送程序，減少中間處理的時間。
- 為進一步改善流動圖書車的清潔情況，本館已加強對流動車的吸塵工作。
- 春季與夏季期間，蚊蟲容易滋生，本館於 6 月份在各館進行滅蟲工作，以減少蚊蟲滋生的機會，進一步改善館內閱讀的環境。