



澳門大學  
UNIVERSIDADE DE MACAU  
UNIVERSITY OF MACAU

## 大學圖書館 2023 年服務承諾年度報告

### 1. 使命

- 建立優質館藏資源和提供專業的服務；
- 不斷改善環境設施及營造良好的學習氣氛；
- 支援大學教學、研究及發展。

### 2. 服務對象

- 澳門大學全校教職員、學生及澳門居民。

### 3. 服務承諾項目及執行情況 (2023 年 1 月至 12 月)

圖書館服務承諾項目繼續在審視中不斷持續尋求進步，因應讀者的需要以及實際的情況，對服務承諾計劃作出相應的評估分析和調整。

圖書館將每年度服務項目進行統計分析，在上年度的 12 個月裡，圖書館的服務項目與大學整體方向作出服務質量的研究分析。圖書館評估按照統一規範的方式進行每月的服務承諾項目統計的工作，以滿足方便讀者的需求為宗旨，不斷持續改善的精神，致力提升圖書館讀者服務素質。



圖書館從整體的分析研究上，圖書館各個項目的達標率基本上已達至 100%，相關的館員亦會繼續努力維持達標情況。由於“辦理借書證報失手續”和“校外讀者個人資料更改申請”方面整個年度也沒有收到申請，圖書館會研究是否取消該項服務承諾，圖書館會繼續跟進和檢討服務項目，致力維持優質的服務水準。

2023 年度各項對外服務的達標情況具體如下表:

服務項目	服務質量指標		處理個案總數	不達標個案總數	達標百分比	未符合標準原因
圖書館讀者服務	輪候辦理一般流通服務	繁忙時段 (11:00am – 14:30pm) 7 分鐘內完成，非繁忙時段 5 分鐘內完成(抽樣紀錄)	1675	0	100%	
	圖書尋找申請	3 個工作日內回覆	132	0	100%	
	辦理圖書報失手續	3 個工作日內完成	19	0	100%	
	遠距讀者在線參考服務	5 個工作日內完成	368	2	99%	
	通知讀者可借閱預約之書籍	1 個工作日內完成	173	0	100%	



澳門大學  
UNIVERSIDADE DE MACAU  
UNIVERSITY OF MACAU

	發出逾期還書通知	1 個工作日內完成	5817	0	100%	
大學證件發放	校外讀者借書證申請	4 個工作日內完成	41	0	100%	
	辦理校外讀者退還借書證及按金手續	7 個工作日內完成	2	0	100%	
	辦理借書證報失手續	3 個工作日內完成	0	0	不適用	沒有收到申請
	校外讀者個人資料更改申請	1 個工作日內完成	0	0	不適用	沒有收到申請
圖書館典藏管理	書籍加快編目申請	2 個工作日內完成	1	0	100%	
活動安排	圖書館導覽服務申請	3 個工作日內回覆	42	0	100%	



澳門大學  
UNIVERSIDADE DE MACAU  
UNIVERSITY OF MACAU

#### 4. 未來計劃

圖書館對服務項目所進行的發展趨勢分析後，結果顯示大部分項目達標率基本上是良好的，來年我們也將繼續評估各項服務趨勢，考慮是否有項目可再縮短承諾時間，從而提供更方便、更優質的服務給予讀者。

為了進一步提升服務質素和使讀者更加清楚不同的服務種類和性質，圖書館將繼續探討是否可以有新的服務項目可加入到服務承諾項目內，讓圖書館的服務更加有效率和滿足讀者的需要。然而圖書館將繼續努力優化各項工作處理的流程，按實際的情況，對各項目作出檢討、修訂，以確保切實符合要求，以配合大學服務品質的發展方向，致力提供更優質的服務。

- 完 -