



澳門大學  
UNIVERSIDADE DE MACAU  
UNIVERSITY OF MACAU

## 大學圖書館 2016 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 (2016 年 1 月至 12 月)

本年度的圖書館服務承諾項目繼續作了年度統計分析，在上年度 12 個月內，圖書館服務一如以往將服務項目為對外承諾指標，並與大學整體方向作出服務質量的分析。

圖書館因應讀者的需求和實際情況，按統一規範進行每個月的服務承諾項目統計，使讀者更加明瞭本館及大學的服務性質。圖書館以滿足讀者的需求為宗旨，不斷致力提升服務素質。



從整體上分析，各項目的達標率基本上大部分已達 100%。其中“遠距讀者在線參考服務項目”有 1 個不達標個案，原因在於節日長假期而未能馬上聯絡回覆讀者，相關同事們也已商討互相協調，盡可能將達標率做到 100%。

另外，“圖書尋找申請”項目方面，目前雖能達 100%，但該服務效率有待不斷改善中，因有少許書籍未能確定是否找到，所以相關同事會再尋找多數次才回覆讀者，因而拖慢了回覆時間。

由於“校外讀者個人資料更改申請”整合年度也只有 1 申請，所以會再看情況研究是否可以取消該項服務承諾，我們會繼續跟進和檢討服務項目，致力維持優質的服務水準給讀者。

各項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
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)	1690	0	100.00%
	圖書尋找申請	3 個工作日內回覆	201	0	100.00%
	辦理圖書報失手續	3 個工作日內完成	55	0	100.00%



澳門大學

UNIVERSIDADE DE MACAU

UNIVERSITY OF MACAU

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
	遠距讀者在線參考服務	5 個工作日內完成	352	1	99.70%
	通知讀者可借閱預約之書籍	1 個工作日內完成	1741	0	100.00%
	發出逾期還書通知	1 個工作日內完成	7274	0	100.00%
大學證件發放	校外讀者借書證申請	4 個工作日內完成	64	0	100.00%
	辦理校外讀者退還借書證及按金手續	7 個工作日內完成	5	0	100.00%
	辦理借書證報失手續	3 個工作日內完成	2	0	100.00%
	校外讀者個人資料更改申請	1 個工作日內完成	1	0	100.00%
圖書館典藏管理	書籍加快編目申請	2 個工作日內完成	29	0	100.00%
活動安排	圖書館導覽服務申請	3 個工作日內回覆	73	0	100.00%



澳門大學  
UNIVERSIDADE DE MACAU  
UNIVERSITY OF MACAU

#### 4. 未來計劃

根據我們對服務項目所進行的發展趨勢分析，顯示大部分項目達標率良好。如“校外讀者借書證申請”項目的承諾時間為 4 個工作日內完成，達標率為 100%。來年我們也將繼續評估趨勢，視情況而考慮是否可再縮短承諾時間。

另外，“辦理圖書報失手續”的情況，大部分個案是在 3 個工作日以下便回覆讀者，有 100% 達標率，情況令人滿意。

至於另一項需要進行趨勢分析的項目是“辦理退證及退按金手續（校外讀者）”，其承諾時間為 7 天。個案基本全部只需要 5 個工作天完成，但不包括出納處方面的工作程序日數。因此，我們將密切留意其發展趨勢，再考慮和出納處商討進而作出調整，設定更嚴謹的要求和指標以滿足讀者之需要。

為了進一步提升圖書館的服務質素和使讀者更加清楚不同的服務種類和性質，圖書館將探討是否有新的服務項目也可加入到服務承諾項目內，好讓圖書館的服務更加有效率和滿足讀者的需求。

總括來說，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，致力提供更優質的服務給讀者。

- 完 -