



## 圖書館 2015 年 1 至 12 月工作質量數據分析

### 1. 圖書館服務承諾

<b>願景</b>	旨在建設不斷追求卓越的一流高校，服務於澳門和周邊地區。
<b>使命</b>	澳門理工學院奉行以人為本，將嚴謹的教學與積極的探索融為一體的教育理念；倡導學術自由、至真與創新；培育生機勃勃的多元研究文化；培養奉獻精神，促進社會進步。
<b>信念</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 教學標準國際化</li> <li>- 校園建設電子化</li> <li>- 行政工作法治化</li> <li>- 科研工作規範化</li> </ul>
<b>目標</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 貫徹澳門特區政府的人才培養方針、促進社會繁榮；</li> <li>- 加強能力建設、拓展校際合作，建設一流高校；</li> <li>- 創造開放和諧環境，促進學術自由、立足澳門，構建一流的學術科研交流平台；</li> <li>- 鼓勵學生自省、自強、樂於奉獻；</li> <li>- 適應社會需求，加強專業教育，促進社會可持續性發展。</li> </ul>
<b>服務對象</b>	公眾

### 2. 服務標準及目標

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

### 3. 服務進展情況

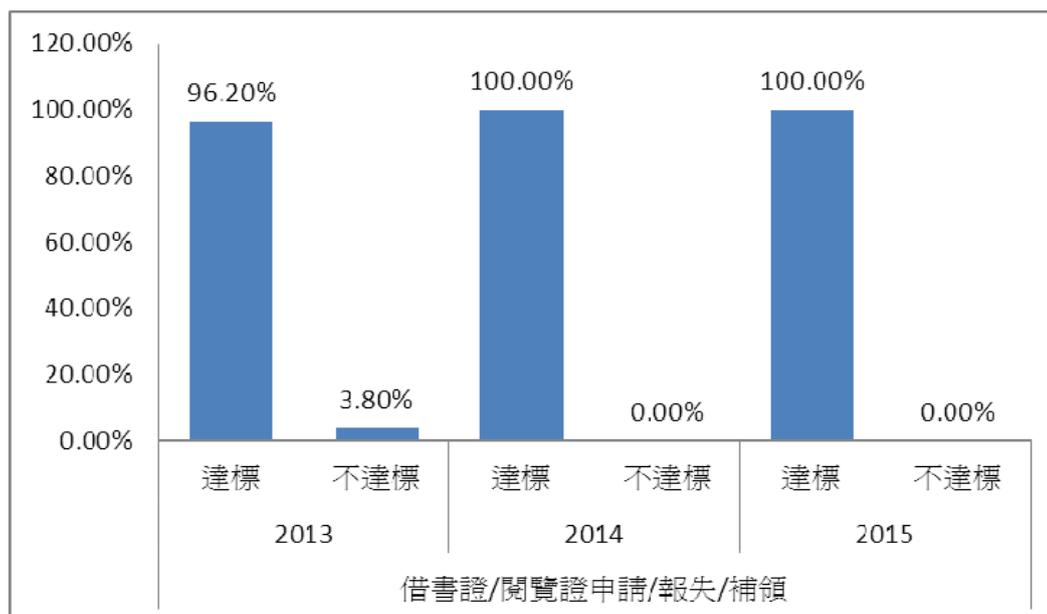
2015 年 1 至 12 月

	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	59	59	0	100%	95%



圖書館於 2015 年 1-12 月共收到借書證/閱覽證申請/報失/補領申請共 59 個，全部申請處理均達到預期所訂定的服務承諾標準。

#### 4. 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51份，其統計結果如下：

項目		平均值
方便程度	服務時間	4.1
	服務地點	4.2
	聯絡方法	4.2
員工服務	服務態度	4.4
	專業程度	4.3
	服務效率	4.5
	服務主動性	4.2
環境設備	舒適程度	4.2
	設施配置	4.3



內部流程	等候時間	4.2
	簡捷程度	4.0
	公平性	4.3
服務效果	符合使用目的	4.3
電子服務	電子服務範圍足夠性	4.6
	電子服務滿意程度	4.9
服務資訊	資訊公開	4.7
	資訊正確	4.5
服務承諾	服務承諾範圍足夠性	4.3
	指標滿意度	4.6
	指標清晰度	4.6
整體服務	整體服務滿意度	4.2