



## 圖書館 2014 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

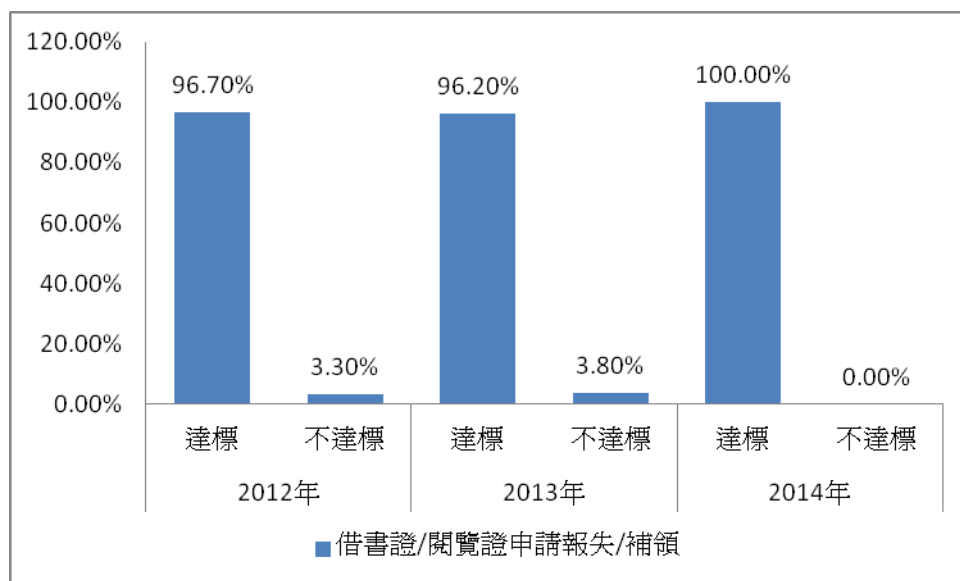
2014 年 1 至 12 月

	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	65	65	0	100%	95%



圖書館於 2014 年 1-12 月共收到借書證/閱覽證申請/報失/補領申請共 65 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/閱覽證時進行客戶滿意度調查，100%的讀者對此服務表示「滿意」。