

圖書館服務承諾報告

(對外部分)

2008年12月

本年度圖書館服務承諾項目為配合政府推行的公共認證制度而作了較大的改進，將原有項目分為對外承諾以及內部指標，並與大學整體方向協調及重整。

具體而言，圖書館因應讀者的需求和實際情況，按學校統一規範重新整合項目形式，使讀者更加明瞭本館及大學的服務性質；另外，也將一些項目簡化，作為圖書館內部同仁的工作指標。

無論如何，本館同仁自當以滿足讀者的需求為宗旨，不斷致力提升服務素質。

現就對外服務項目情況報告如下。

1. 達標率

從整體上來看，各項目的達標率平均為99%以上，大部分已達100%。當中“輪候辦理一般流通服務”項目，由於讀者人數較多，只能以每天抽取10個個案方式作紀錄。2008年僅借書人數已近25,000人次，未計算還書者以及其他需求之人數。另外，“圖書尋找申請”項目，目前雖仍未能達100%，但觀其以往數年的達標紀錄：2005年--63%、2006年--85%、2007年--91%，而本年為95%，當中可見，該服務在不斷進步中。

各項服務的達標情況具體如下表：

服務承諾項目的執行情況（2008年1月至12月）

服務項目	服務質量指標		處理個案總數	不達標個案數目	達標百分比	未符合標準原因
1. 圖書館讀者服務	輪候辦理一般流通服務	繁忙時段9分鐘內完成，非繁忙時段7分鐘內完成 (抽樣紀錄)	3460	0	100%	

	圖書尋找申請	3個工作日內回覆	204	10	95%	達標率在不斷提升。少許書籍未能確定是否找到，因而拖慢了回覆時間。
	辦理圖書報失手續	3個工作日內完成	30	0	100%	
	遠距讀者在線參考服務	6個工作日內完成	121	0	100%	
2. 大學證件發放	校外讀者借書證申請	4個工作日內完成	22	1	95%	一位讀者需要補交申請文件。
	辦理校外讀者退還借書證及按金手續	7個工作日內完成	3	0	100%	
	辦理借書證報失手續	3個工作日內完成	0	0	100%	
3. 圖書館典藏管理	書籍加快編目申請	2個工作日內完成	75	0	100%	
4. 活動安排	圖書館導覽服務申請	3個工作日內回覆	28	0	100%	
		合計	3943	11	99.72%	

2. 趨勢分析

根據我們對一些項目所進行的發展趨勢分析（見趨勢分析圖），顯示大部分項目進展良好。

圖 1 可見，“申請圖書館導覽服務之確認回覆”項目的承諾時間為 3 天，在 2008 年裡，有 85.7% 的個案可以在 1 天內完成。來年我們將繼續評估趨勢，視情況而考慮是否縮短承諾時間。

圖 2 中顯示，“向遠距讀者提供在線參考服務及協助”的情況，大部分個案是在 4 天或以下便回覆讀者，有 98.3%，情況也是較平均和穩定。

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。結果在圖 3 中可見，超過半數的個案需要 6 天完成。

因此，我們將密切留意其發展趨勢，再考慮作出調整，設定更嚴謹的

要求和指標以滿足讀者之需。

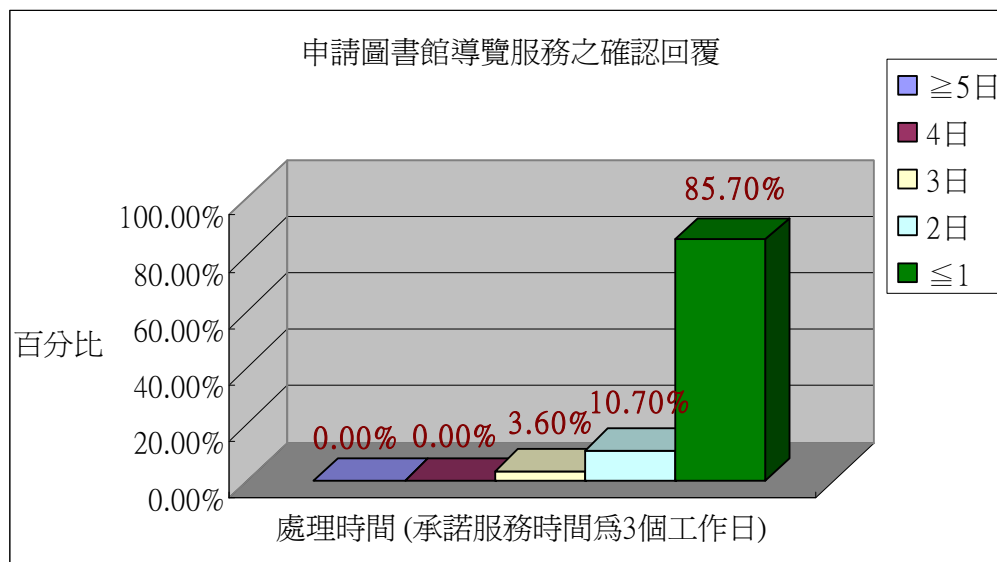


圖 1. 承諾服務時間為 3 個工作日之項目

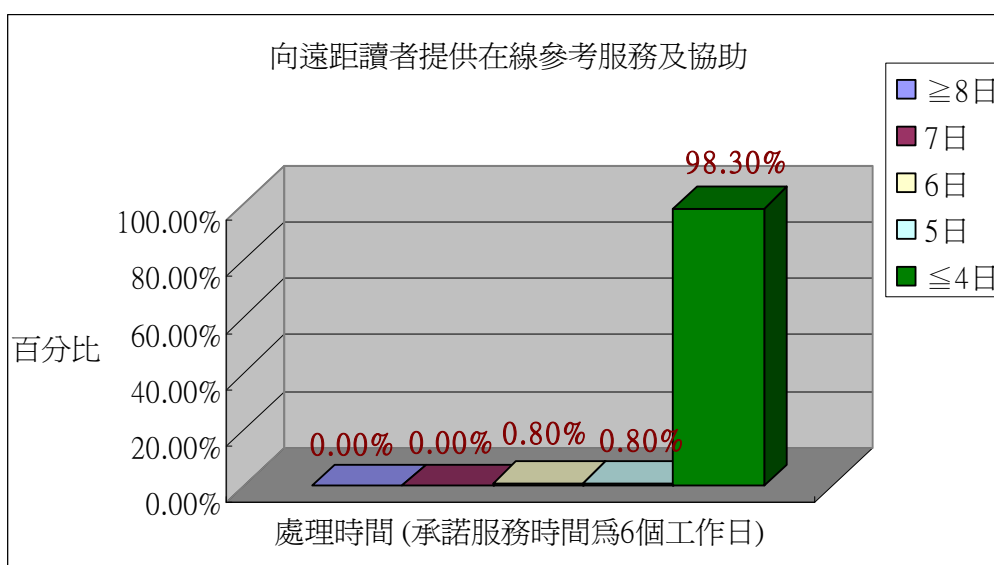


圖 2. 承諾服務時間為 6 個工作日之項目

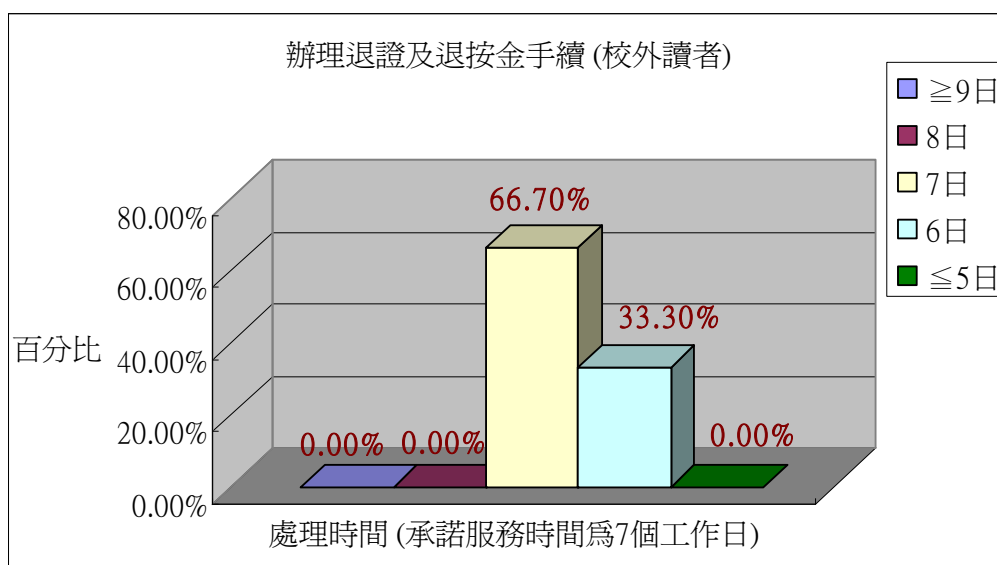


圖 2. 承諾服務時間為 7 個工作日之項目

總的來說，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。

謝謝！