

圖書館服務承諾報告

(對外部分)

2009年1月-12月

本年度圖書館服務承諾項目一如以往，繼續為配合政府推行的公共認證制度而作了年度統計分析，過去12個月，圖書館服務將原有項目分為對外承諾以及內部指標，並與大學整體方向作出服務質量的分析。

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。

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，基本上大部分已達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。2009年1月至12月僅借書人數已近28,000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%，但該服務效率在不斷改善中，而且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。

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 (2009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	189	12	94%	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。
	辦理圖書報失手續	3個工作日內完成	32	0	100%	
	遠距讀者在線參考服務	6個工作日內完成	133	1	99.2%	
2. 大學證件發放	校外讀者借書證申請	4個工作日內完成	44	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	9	0	100%	
	辦理借書證報失手續	3個工作日內完成	50	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	149	3	97.9%	圖書未能在兩個工作日內找到
4. 活動安排	圖書館導覽服務申請	3個工作日內回覆	30	1	96.7%	
		合計	4096	17	99.6%	

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），顯示大部分項目達標率良好。

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 2009 年 1 月至 12 月裡，有 83.3% 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 97.7%，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，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。

圖 1. 承諾服務時間為 3 個工作日之項目

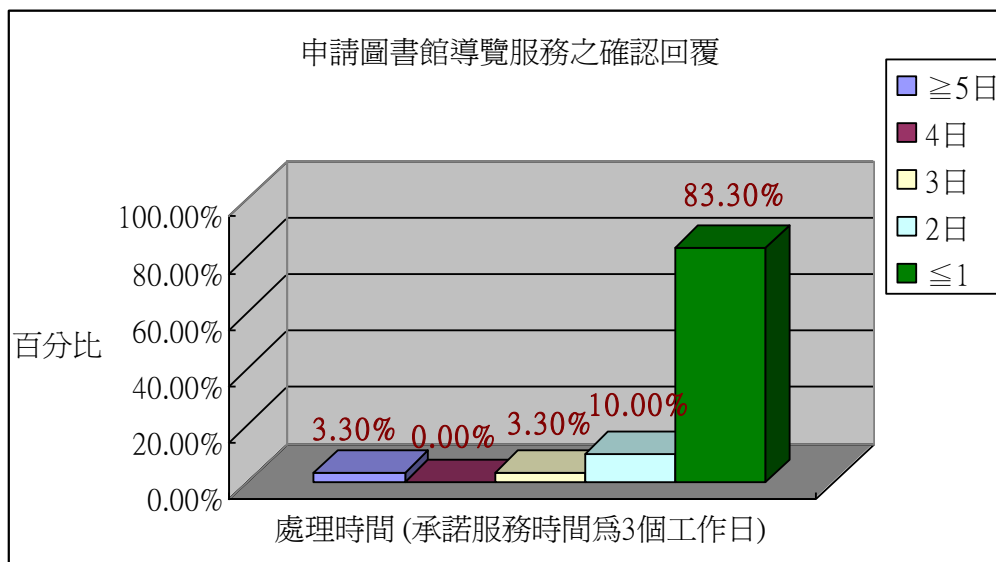


圖 2. 承諾服務時間為 6 個工作日之項目

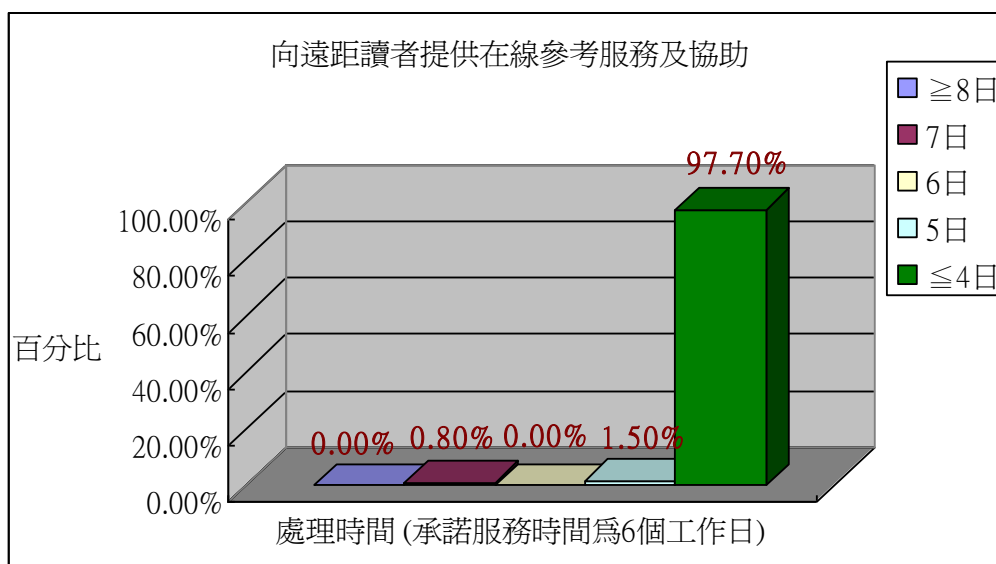
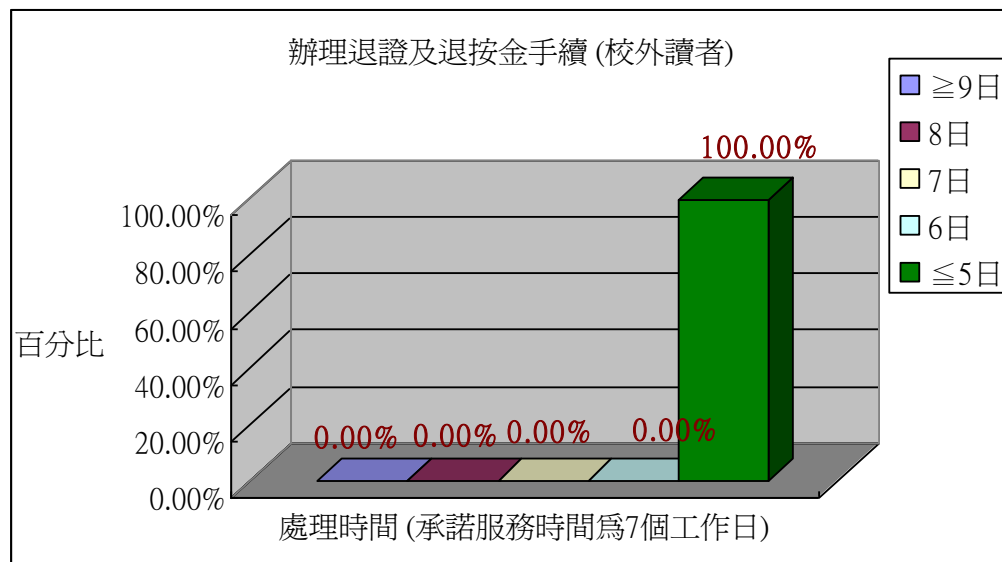


圖 3. 承諾服務時間為 7 個工作日之項目



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。

謝謝！