

# 圖書館服務承諾報告

## (對外部分)

2010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。2010年1月至12月僅借書人數已超過29,000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。

而在今個年度12月開始，圖書館加入了3個新的服務承諾項目，分別是“通知讀者可借閱預約之書籍”、“發出逾期還書通知”、“校外讀者個人資料更改申請”，暫時個案達標率為100%，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:

服務承諾項目的執行情況 (2010 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)	3450	0	100%	
	圖書尋找申請	3 個工作日內 回覆	238	3	99%	
	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	86	1	98.8%	
	通知讀者可 借閱預約之 書籍	1 個工作日內 完成	42	0	100%	
	發出逾期還 書通知	1 個工作日內 完成	1112	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	36	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	4	0	100%	
辦理借書證 報失手續		3 個工作日內 完成	303	0	100%	
校外讀者個 人資料更改 申請		1 個工作日內 完成	1	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	96	2	97.9%
	4. 活動安 排	圖書館導覽服 務申請	3 個工作日內 回覆	63	0	100%
		合計	5463	6	99.9%	

## 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 2010 年 1 月至 12 月裡，有 90.5%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。

## 3. 未來計劃

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，根據我們同事們的討論和研究後，圖書館計劃將申請教師指定用書也加入到服務承諾項目內，讓圖書館的服務更加有效率和滿足讀者的需求。

圖 1. 承諾服務時間為 3 個工作日之項目

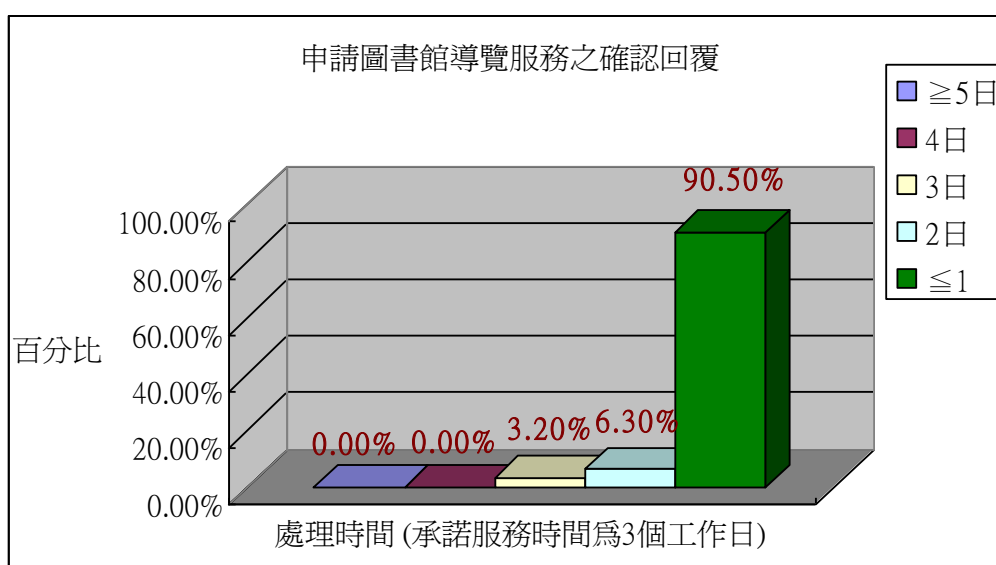


圖 2. 承諾服務時間為 6 個工作日之項目

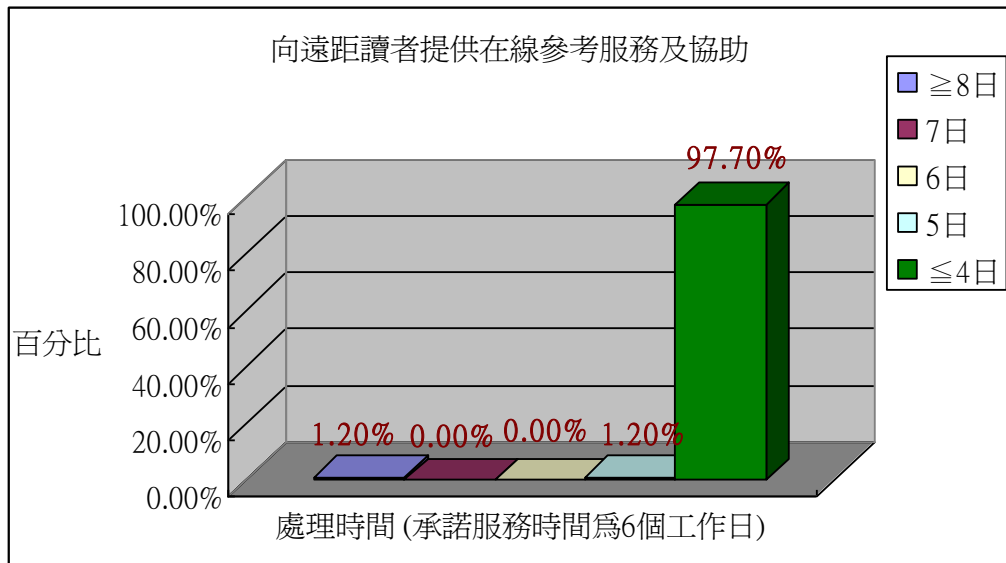
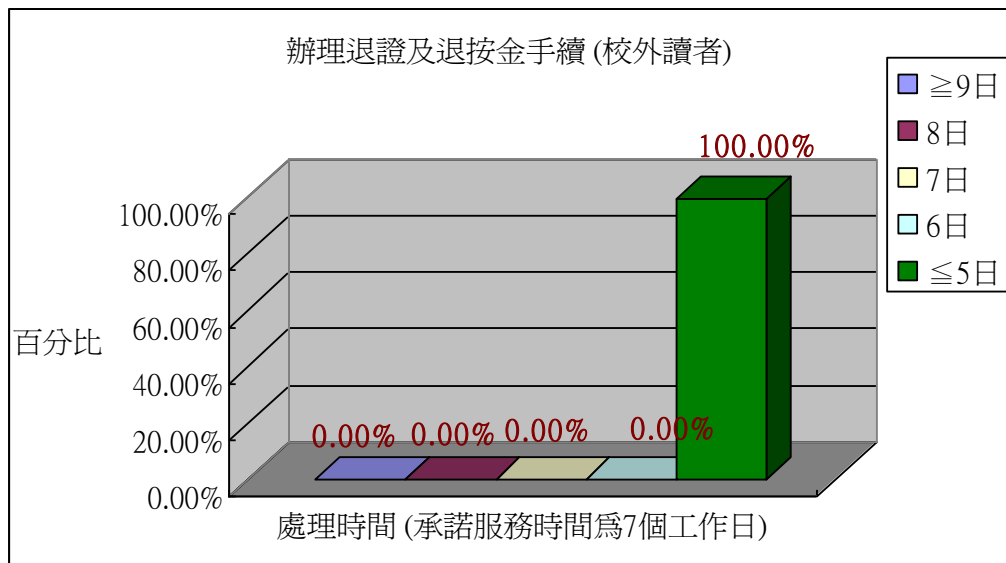


圖 3. 承諾服務時間為 7 個工作日之項目



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！