

圖書館服務承諾項目達標率（2011年1-8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 <u>（抽樣紀錄）</u> | 2320 | 0 | 100% | |
| | 圖書尋找申請 | 3個工作日內 回覆 | 140 | 4 | 97.1% | |
| | 辦理圖書報 失手續 | 3個工作日內 完成 | 18 | 0 | 100% | |
| | 遠距讀者在 線參考服務 | 6個工作日內 完成 | 69 | 2 | 97.1% | |
| | 通知讀者可 借閱預約之 書籍 | 1個工作日內 完成 | 832 | 0 | 100% | |
| | 發出逾期還 書通知 | 1個工作日內 完成 | 6227 | 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 | 23 | 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 | 3 | 0 | 100% | |
| 辦理借書證 報失手續 | | 3個工作日內 完成 | 186 | 0 | 100% | |
| 校外讀者個 人資料更改 申請 | | 1個工作日內 完成 | 0 | 0 | / | |
| 3. 圖書館 典藏管理 | | 書籍加快編目 申請 | 2個工作日內 完成 | 85 | 0 | 100% |
| | 4. 活動安 排 | 圖書館導覽服 務申請 | 3個工作日內 回覆 | 10 | 0 | 100% |
| | | 合計 | 9913 | 6 | 99.9% | |