

圖書館服務承諾項目達標率報告（2012年1-12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7分 鐘內完成，非 繁忙時段5分 鐘內完成 <u>（抽樣紀錄）</u>	3400	0	100%	/
	圖書尋找申請	3個工作日內 回覆	277	1	99.6%	/
	辦理圖書報 失手續	3個工作日內 完成	42	0	100%	/
	遠距讀者在 線參考服務	5個工作日內 完成	69	0	100%	/
	通知讀者可 借閱預約之 書籍	1個工作日內 完成	1764	0	100%	/
	發出逾期還 書通知	1個工作日內 完成	7867	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	75	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	6	0	100%	/
辦理借書證 報失手續		3個工作日內 完成	337	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	234	2	99.15%	在新書中 找不到該 書籍
4. 活動安 排	圖書館導覽服 務申請	3個工作日內 回覆	35	0	100%	/
		合計	14106	3	99.9%	