

## 圖書館服務承諾項目達標率報告（2013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>	3380	0	100%	/
	圖書尋找申請	3個工作日內回覆	257	1	99.6%	/
	辦理圖書報失手續	3個工作日內完成	62	0	100%	/
	遠距讀者在線參考服務	5個工作日內完成	106	1	99.1%	/
	通知讀者可借閱預約之書籍	1個工作日內完成	1305	0	100%	/
	發出逾期還書通知	1個工作日內完成	9940	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	52	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	453	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	113	1	99.12%	在新書中未能及時找到該書籍.
4. 活動安排	圖書館導覽服務申請	3個工作日內回覆	161	0	100%	/
<b>合計</b>			<b>15835</b>	<b>3</b>	<b>99.9%</b>	