

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%	