

2009 年讀者服務部門工作監察報告

讀者服務部門根據“讀者服務部門工作監察記錄表”所採集的數據，對讀者服務部門中與服務承諾項目相關的資料進行整理，以總結出服務承諾在讀者服務部門的執行情況。

讀者服務部門工作監察記錄表的數據採集工作以季度型式進行，分別於2009年3月前、2009年6月前、2009年9月前及2009年12月前進行，數據採集整理後的結果如下：

	服務項目	達標次數	未達標次數	達標率
1	辦理讀者證 (首次申請)	18 (10分鐘內)	2	90%
2	讀者證續期	19 (8分鐘內)	1	95%
3	報失讀者證	19 (8分鐘內)	1	95%
4	補發讀者證	20 (15個工作天)	0	100%
5	資料影印	19 (即時處理)	1	95%
6	外借圖書	20 (2.5分鐘內)	0	100%
7	續借圖書	19 (2.5分鐘內)	1	95%
8	歸還圖書	19 (2.5分鐘內)	1	95%
9	報失圖書	18 (5分鐘內)	2	90%



對有關數據進行分析後，可以看到，服務承諾在讀者服務部門的整體執行情況效果理想，達標率均較高，三項指標的履行情況均十分理想：

- 辦理讀者證（包括首次申請、續期、報失、補發）：達標率 95%
- 圖書資料借閱服務（包括外借、續借、歸還、報失）：達標率 95%
- 文獻資料影印：達標率 95%

讀者服務部門
2010.01.15

閱. Kup
2010-1-15