



圖書館

2023 年 1 至 12 月工作質量數據分析

1. 服務標準及目標

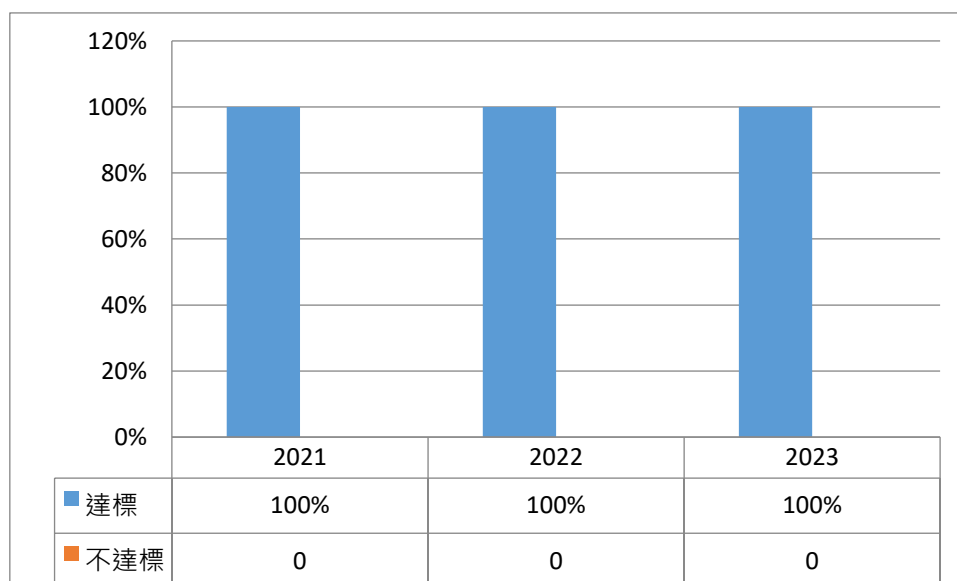
	服務項目	服務對象	處理時間
流通服務	借書證/閱覽證申請/報失/補領	公眾	3 個工作日內完成

2. 服務進展情況

	服務項目	處理時間	數目			執行率	預設達標率
			合計	符合標準	未符合標準		
1	借書證/閱覽證申請/報失/補領	3 個工作天	23	23	0	100%	95%

圖書館於 2023 年 1-12 月共收到借書證/閱覽證申請/報失/補領申請 23 個，全部申請處理均達到預期所訂定的服務承諾標準。

3. 趨勢分析





5. 客戶滿意度

圖書館在讀者領取借書證/閱覽證時進行讀者滿意度調查，為下列項目作出評分，問卷採用6點量表（1=極不滿意；2=不滿意；3=一般（可以接受）；4=滿意；5=極滿意；6=不適用）。1-12月期間共收集有效問卷16份，其統計結果如下：

	項目	平均值
人員服務	服務主動性	4.6
	服務態度	4.8
環境及配套設施	方便程度	4.4
	場所硬件及配套	4.9
	場所支援措施	4.7
程序手續	服務效率	4.8
	手續便捷度	4.4
服務資訊	資訊的便捷度	4.5
	資訊的準確性	4.6
	資訊的詳實性	4.8
服務保證	服務承諾全面性	4.8
	服務承諾指標滿意度	4.9
電子服務	電子服務易用性	4.6
	電子服務安全性	4.8
	電子服務覆蓋度	4.7
績效信息	信息內容的足夠度	4.8
	信息發放的渠道	4.7
服務整合	跨部門程序優化	4.7
整體服務	整體服務滿意度	4.9

整體服務滿意度為 4.9 分，反映讀者對相關服務的整體滿意程度較高。各細項指標的滿意度均在 4-5 分區間之間，達到「滿意」的程度。