



圖書館

2017年1至3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

2017年1至3月

	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	17	17	0	100%	95%

圖書館於2017年1-3月共收到借書證/閱覽證申請/報失/補領申請共17個，全部申請處理均達到預期所訂定的服務承諾標準。

3. 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）。1-3月期間共收集有效問卷14份，其統計結果如下：

項目		平均值
方便程度	服務時間	4.0
	服務地點	3.9
	聯絡方法	3.9
員工服務	服務態度	4.4
	專業程度	4.0
	服務效率	4.2
	服務主動性	4.2
環境設備	舒適程度	4.1
	設施配置	3.9



內部流程	等候時間	3.9
	簡捷程度	3.9
	公平性	4.1
服務效果	符合使用目的	4.0
電子服務	電子服務範圍足夠性	3.5
	電子服務滿意程度	3.7
服務資訊	資訊公開	4.1
	資訊正確	4.1
服務承諾	服務承諾範圍足夠性	3.9
	指標滿意度	4.1
	指標清晰度	4.1
整體服務	整體服務滿意度	4.1

整體服務滿意度為 4.1，達「滿意」程度。各細項滿意度的平均值均介乎於 3.5 - 4.4 分之間，其中以「服務態度」的滿意度最高有 4.4 分。總括以上的分析，反映受訪者總體上對圖書館的「借書證/閱覽證申請/報失/補領」服務較為滿意。然而由於這次分析的樣本量少（1-3 月共收集 14 個樣本），需等待收集更多樣本，才能得到更具解釋力的結果。