

國立嘉義大學

讀者意見處理作業規範

中華民國 年 月 日訂定

核	
定	
日期	
審	
核	
日期	
擬	
辦	
日期	

保存年限：永久
編號：112-3-01-13ZZ

國立嘉義大學

讀者意見處理作業規範

一、目的

為了解讀者需求、及時解決其所遭遇困難並與讀者做雙向溝通，增進本館與讀者互相了解，進而使資源妥善利用，特訂立本規範。

二、依據

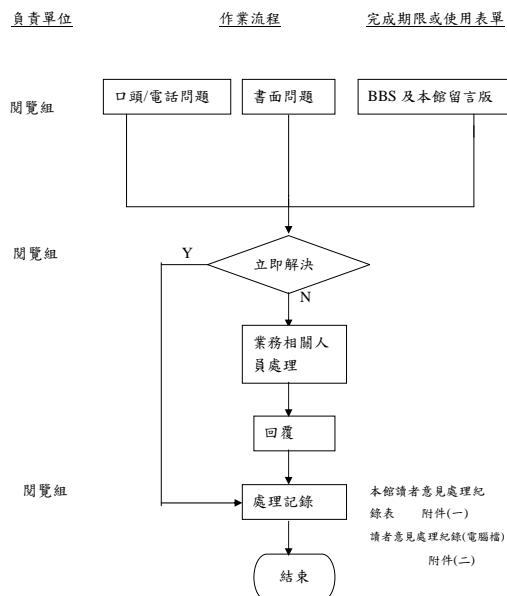
本規範依實際業務管理需要及本館相關使用規則制定。

三、說明

- (一)讀者意見來源分為口頭意見、書面意見、或BBS及本館留言版等。
- (二)口頭意見，應當面給予答覆，可立即解決者，應即解決，否則轉請相關業務人員處理，並紀錄其意見及處理方式。
- (三)書面意見，應紀錄其意見，轉請相關業務人員解決問題，可以書面或口頭答覆。
- (四)BBS及本館留言版應每日查看並答覆，與各組相關業務應轉請有關業務人員處理，並列印處理紀錄電腦檔。

四、作業流程說明/作業流程圖

1



五、附件：

- (一)圖書館讀者意見處理紀錄表
- (二)讀者意見處理紀錄(電腦檔)

六、參考資料：

無