國立北門高級農工職業學校圖書館讀者意見處理原則

105年8月26日圖書館研究發展委員會通過

1. 目的：
2. 妥適處理謮者抱怨、陳情及建議案件，增加本館服務滿意度。
3. 積極解決讀者問題，並增進讀者對本館業務之了解。
4. 服務對象：謮者。

所稱讀者包括到館及非到館讀者，亦包括現行讀者，直接或間接反應之意見皆應作適當處理。

1. 讀者意見範圍

除讀者為其自身權益請求救濟之陳情外，凡讀者提出與本館業務有關之行政革新、制度改善及其他有利本館業務推展之積極建議；或對本館法規或措施有欠明瞭而請求闡釋；或為自身權益請求制定、訂定、修正或廢止相關法規等之陳情，均應依本原則處理之。

1. 讀者意見來源
2. 讀者書面意見反應表。（附件）
3. 讀者郵件書信陳情（包含其他函轉之意見）。
4. 網站意見反應。
5. 讀者電話（口頭）意見反應。
6. 接受及處理讀者意見方式
7. 意見反應信箱設置於一樓門口，謮者填寫「讀者書面意見反應表」（置於服務台後

投入信箱內。

（二）網站意見反應設於圖書館網頁中。

（三）每天統一收案處理，並於一週內回覆。

1. 回覆方式

陳情事項以文書，E-mail、電話或逕行公布等適當方式答覆。

1. 處理情形公告

如涉及本館相關規則改變或興革事項，則需在考量讀者隱私權益原則下，公告於本館網站。

1. 資料記錄存檔、分析

本館於每學期末將本學期所有資料進行統計分析作業，作為本館未來施政之參考。

1. 本原則經圖書館研究發展委員會通過，陳報校長核准後實施，修正時亦同。

附件：讀者書面意見反應表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 姓名 |  | 班級 |
| 連絡信箱 |  | 聯絡電話 |
| 建議事項： | | |
|  | | |