

高雄榮民總醫院教學研究部標準作業文件	文件編號	803-008
	文件版本	第 1 版
讀者問題處理作業	製作日期	97 年 12 月 12 日
	修訂日期	

壹、依據：本院教學研究部圖書館九十七年制訂之「97-100 年度中程計畫」。

貳、目的：使讀者針對圖書館服務所提建議能有效獲得解決，並據以提昇圖書館服務之滿意度。

參、範圍：

一、適用對象：

(一) 本院員工有職員刷卡證者。

(二) 本院實習醫師滿一個月以上者（以教學研究部教學圖書組有紀錄可查者）。

(三) 本院進修人員滿一個月以上者（以教學研究部教學圖書組有紀錄可查者）。

(四) 本院專題研究聘僱之專（兼）任研究助理（須持磁卡識別證，由單位計畫主持人填寫保證書後可辦理借書）。

二、適用時間：週一至週六開館時間。

三、適用地點：本院圖書館。

肆、權責：

一、接案人：在接獲讀者來電或讀者直接於圖書館反應問題後，填寫「高雄榮總圖書館讀者問題處理情形」問題單。

二、檔管人員：將受理的問題單進行編號。

三、業務承辦人：依問題單所述內容進行問題整理，及蒐集其他相關資料。

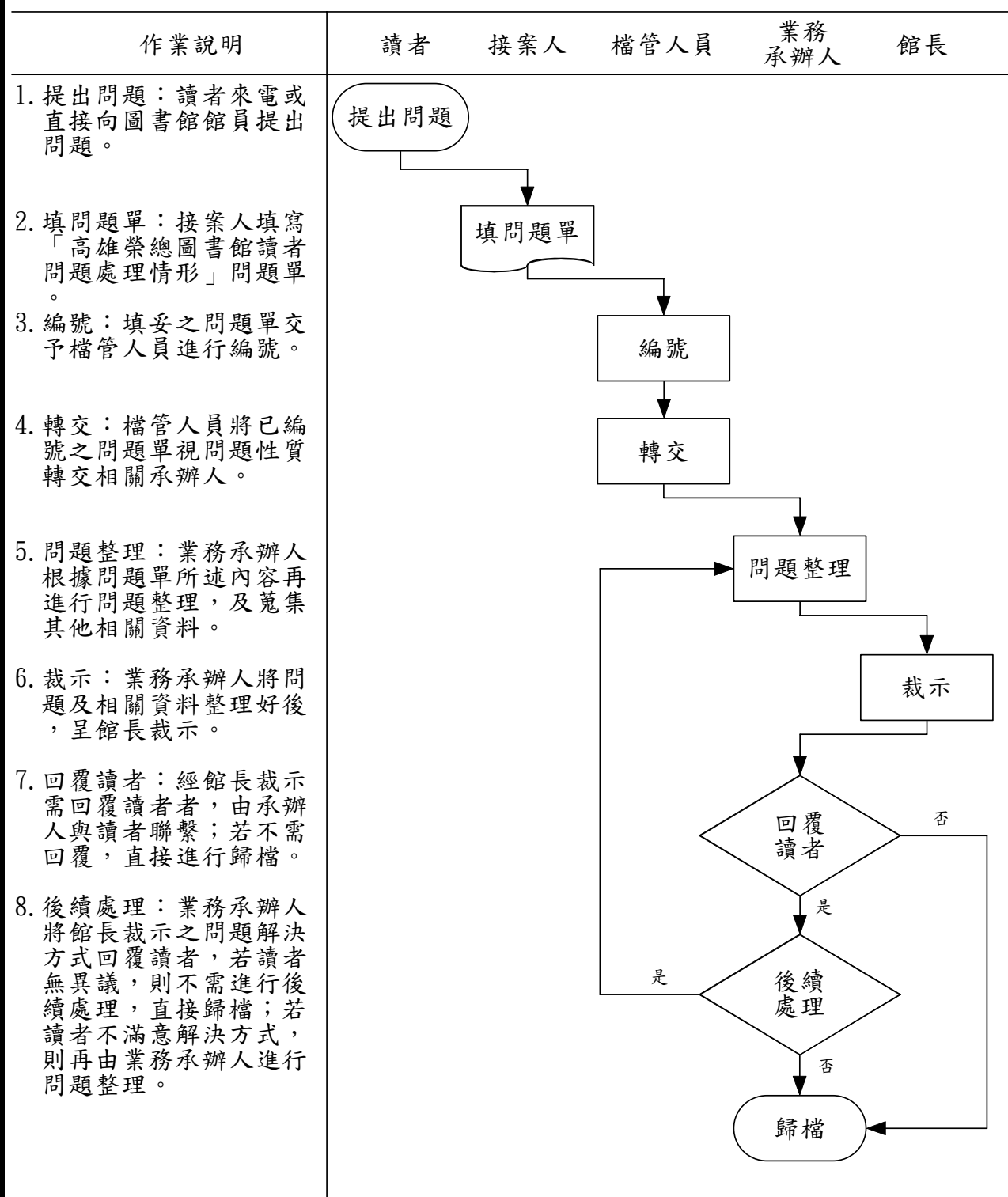
四、館長：裁示問題處理方式。

伍、定義：

讀者問題：泛指讀者所提出攸關圖書館現行服務、政策，或因圖書館作業導致讀者相關權益受損等，館員無法立即回覆需另行處理之問題。

陸、作業：

一、作業內容：



二、注意事項：接單人填寫問題單時，除詳述問題內容外，亦務必填寫完整之讀者資料。

柒、稽核：

- 一、管制點：後續處理。
- 二、評估標準：讀者是否可接受圖書館所提出之解決方案。
- 三、稽核方式：依問題單受理情形，由業務承辦人初步回覆讀者後，視讀者意見進行後續處理。
- 四、改善追蹤：如後續處理需進行各項辦法之修訂或服務異動，則另案呈核。

捌、附件：

- 一、教學研究部圖書館 97-100 年度中程計畫。
- 二、高雄榮總圖書館讀者問題處理情形單。

核准者	部主任 潘慧本	審查者	館長 郭曉禧	製訂者	契約組員 施俐萍
-----	------------	-----	-----------	-----	-------------