

### 銘傳大學各單位業務說明及辦理程序

單位：兩校區圖書館閱覽組

業務名稱：讀者意見之處理與回覆（含圖書館信箱、師生面對面、班會問題提問等）

填表日期：101年05月01日

作 業 流 程	說 明	備 註
<pre> graph TD     subgraph Reading_Group [閱覽組]         A[接收讀者經由各種管道之提問及建言, 例如: 圖書館網頁留言板、師生面對面座談、班會問題提問、校長信箱等] --&gt; B[台北閱覽組視留言版內容分轉各組答覆]         B --&gt; C[依讀者問題取向查明原因, 備份給館長及台北閱覽組留存]         C --&gt; D[備份留存]         D --&gt; E((完成))     end     subgraph Information_Group [資訊組及採編組]         C --&gt; F[依讀者問題取向查明原因, 備份給館長及台北閱覽組留存]     end     subgraph Librarian [館長]         G[檢視回覆是否洽當、明確與周詳, 是否需要進一步回覆]         H[回覆館長信箱及校長信箱有關圖書館相關問題之留言]     end     B --&gt; G     F --&gt; G     G --&gt; C     G --&gt; H     </pre>	<p>一、讀者可透過校內各種管道提出問題與建言, 例如圖書館留言板、師生面對面座談、班會、館長信箱、校長信箱等。</p> <p>二、圖書館信箱之信件由台北閱覽組收信後, 依信件內容之性質轉寄相關各組回覆, 回覆之信件需給館長一份, 並給台北閱覽組備份彙整及留存</p> <p>三、對外答覆內容, 如師生面對面、班會問題等, 宜由館長審核後再行寄出</p> <p>四、針對提問之問題, 檢討並追蹤改善狀況</p>	<p>評量指標：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 問題內容種類</li> <li>● 回覆速度</li> <li>● 檢討改善狀況</li> </ul>