

國立雲林科技大學圖書館讀者服務組標準作業流程

項別	流通櫃檯	目別	非理性讀者意見管理	編號	TLR-01-10	頁次	1/1	
責任者	作業流程			注意事項及申請時程		使用書表		
讀者	1	讀者負面情緒發生時			1.負面情緒發生時，讀者多不理性，多表現謾罵、大聲喧嘩等等 2.首先「面帶微笑、語氣輕柔」。 3.讀者仍具負面情緒時，保持冷靜，不要被負面情緒影響自己，並表示尊重及親和力。 (看攝機的目的乃在暗示讀者本館針對不理性行為之處理有存證) 4.非理性的讀者可能會表達不滿或困惑，應耐心地聆聽他們的問題。 5.清楚澄清(口述一遍問題)，確保完全理解問題和需求。 6.針對問題和需求，提供相應的解決方案。在解決方案的提供過程中，需要注意解釋原因和流程，讓讀者更好地理解。 7.保持專業和禮貌並尊重每一讀者的權利和感受。 8.依據圖書館之規定，合理並全力滿足讀者要求。 9.如果遇到需要上級解決的問題時，可以向上級反應情況並請求協助，但仍需誠懇的向讀者說明。 10.在與讀者溝通後，記錄下他們的問題和解決方案。這樣可以為未來提供參考及依據，並且幫助圖書館更進一步地了解讀者的需求和反饋，以提供修正參考。 11.回應讀者並後續追蹤及面對不同類型的非理性讀者，可以彙整經驗並提供未來學習能更順利地處理類似情況。			
館員	2	面帶微笑、語氣輕柔詢問						
館員、讀者	3	冷靜 (或可明顯的看一下攝錄機)						
館員	4	再聆聽問題						
館員	5	確認問題的本質						
館員	6	提供解決方案						
館員	7	具專業素養						
館員	8	是 滿足合理的要求						
館員	9	否 轉介或 上傳至上級指示						
館員	10	紀錄訊息						
館員	11	回應、追蹤及經驗獲得						
館員	12	完成作業						
法令依據								
準時結案再追蹤	追蹤人：讀者服務組組長 (分機：2605)							
備註	承辦人：讀者服務組承辦人 (分機：2612)							