



文件名稱 參考諮詢服務標準作業程序

文件編號 LBR-011

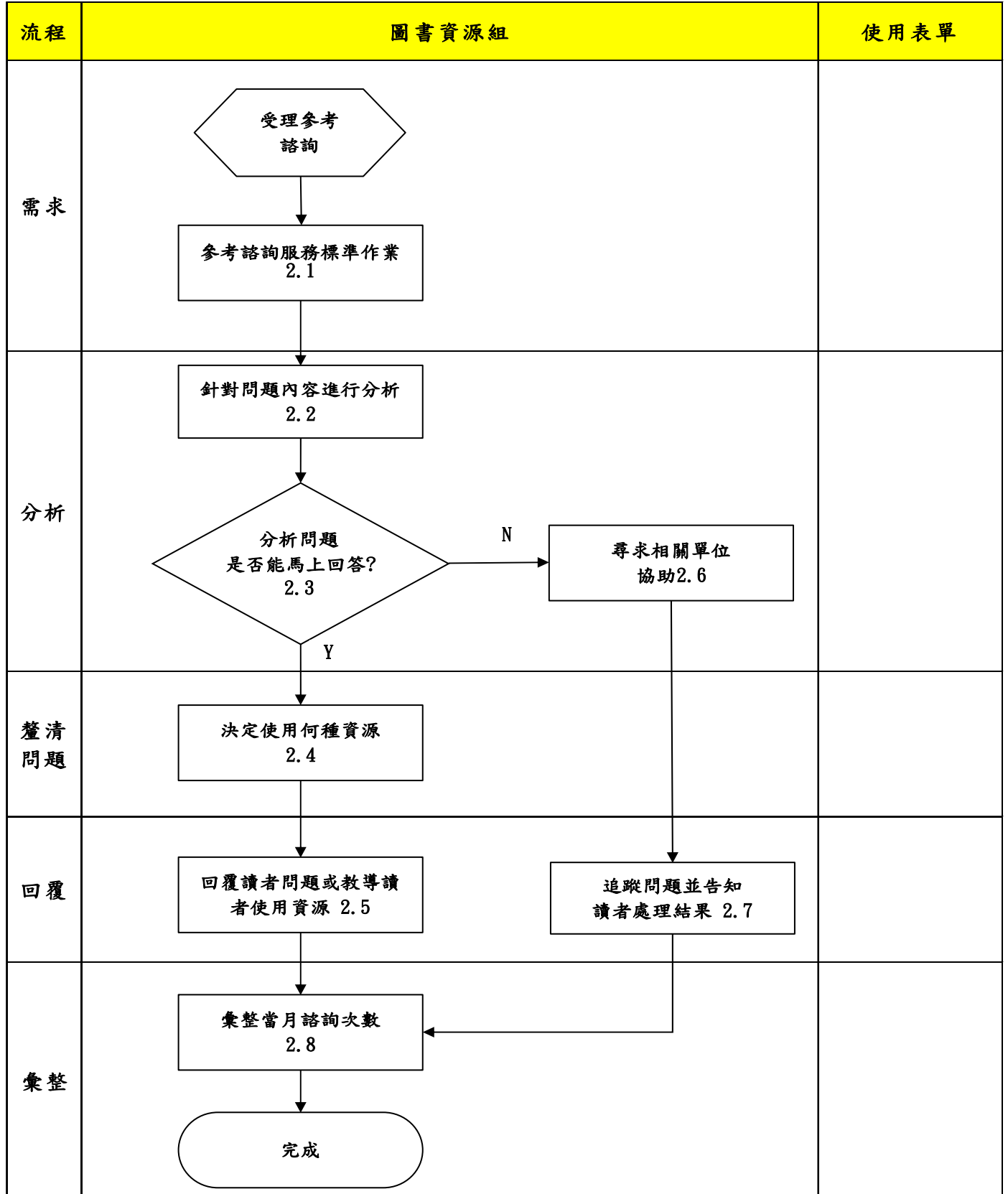
版次


4

提案單位 圖書資訊處圖書資源組

1. 作業流程圖：

參考諮詢服務標準作業程序



	文件名稱	參考諮詢服務標準作業程序		
	文件編號	LBR-011	版次	4
	提案單位	圖書資訊處圖書資源組		

2. 作業程序：

- 2.1. 本服務主要解答圖書館利用與資訊檢索等相關問題，包括讀者透過面對面、電話、T2系統、電子郵件、BBS、傳真、信函等直接或間接方式所提出的參考問題。
- 2.2. 參考館員為了參考晤談解讀者資訊需求並釐清其所需資料範圍，與其進行需求確認的談話。確定讀者所提問題之主題內容為何？回覆以指引性為原則，即依讀者問題，指導讀者使用何種類型參考工具，或依何種途徑蒐集研究主題相關資料。
- 2.3. 進行資訊檢索：根據讀者提供的已知資訊，並依循其需求的相關限制條件，針對館藏資源（含紙本及電子資源）及網路資源進行相關資料的檢索，蒐集彙整各方面查檢所獲得的資料。
- 2.4. 結果確認：將檢索指引建議或結果回覆讀者（凡直接諮詢者，當場面覆；若間接諮詢者，則以電子郵件統一回覆），並請讀者再次確認檢索結果的適用性與完整性是否符合所需。
- 2.5. 回覆讀者問題或教導讀者使用資源：若檢索結果不符讀者所需時，則修正檢索條件，重新檢索一次並提供修正指引。
- 2.6. 尋求相關單位協助：若檢索結果仍無法滿足讀者需求，或確知本校無滿足其資訊需求，則尋求其他相關單位支援，協助讀者以取得符合所需之文獻。
- 2.7. 追蹤問題並告知讀者處理結果。
- 2.8. 彙整當月諮詢次數。

3. 控制重點：

- 3.1. 不受理學生作業、考試之相關資料、猜謎徵答、翻譯書信或文件、法律與醫療問題、人生指南或個人自身感情等問題。
- 3.2. 館員雖不回答上述問題，但可指出館藏資料供其參考、或尋求相關單位協助。

4. 依據及相關文件：

無

5. 使用表單：

無