文件類別	程序書	文件編號	P-A1601-303	版次 3
文件名稱	參考諮詢作業程序			
制定單位	圖書資訊處 圖書服務組			

版次	發行/修訂日期	修訂內容摘要	核准
1	111.08.01	參考諮詢作業程序 新訂	
2	112.05.17	修訂 5.3.1、5.4.2.1、附件一	
3	114.12.05	修訂 5.4、5.5、5.6、表單 F-A1601-312、附件一；刪除表單 F-A1601-311	
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			

核准	審核	起草

1. 目的：

為協助讀者解決使用圖書館遭遇的問題和困難，促使讀者有效利用圖書館資源，並即時答覆讀者之參考諮詢問題，滿足其資訊檢索之需求，以提昇圖書館之服務品質，特訂定本作業規範。

2. 範圍：

解決讀者提出之所有參考問題(包含口頭、電話、書面、E-mail、意見信箱)。

3. 定義：

3.1. 館員直接幫助讀者獲得答案及利用館藏資料從事學習與研究。

4. 權責：

4.1. 圖書服務組承辦館員。

5. 內容：

5.1. 讀者提出問題(包含口頭、電話、書面、E-mail、意見信箱)

5.2. 確定問題範圍、了解讀者需求

5.3. 判斷問題類型

5.3.1 指引型問題，包含資源運用相關問題

5.3.1.1. 定義：通常只是指引讀者方向，並不需要利用工具書進行檢索。這類問題包括：洗手間所在？某書陳列在那裡？期刊是在何處？圖書館開放時間為何？等類的問題。

5.3.1.2. 依據問題指引讀者方向。

5.3.2. 快速參考問題

5.3.2.1. 定義：即簡單事實型的問題。此類問題簡單明確，往往只需查閱一、二種參考工具書即可找到答案。例如：本世紀發生的大地震有哪些？歷任行政院長是誰？玉山有多高？等類的問題。

5.3.2.2. 建請讀者查閱參考工具書或網路資源。

5.3.3. 主題研究型問題

5.3.3.1. 定義：屬於主題型的問題。此類問題需要多費些時間以及多查閱一些資料才能獲得答案，例如：關於張曉風作品的批評資料有哪些？等類的問題。

5.3.3.2. 依據主題範圍查閱各種類型研究資料。

5.3.3.2.1. 圖書：館藏目錄、聯合目錄。

5.3.3.2.2. 期刊：電子期刊資料庫、期刊查詢。

5.3.3.2.3. 論文：全國博碩士論文資料庫、本校與國外論文資料庫等。

5.3.3.2.4. 其他：其他參考資源。

5.4. 資料之提供：

5.4.1. 由讀者口頭、電話、書面、E-mail、意見信箱向館員提出申請。

5.4.2. 館內資料：檢索後協助讀者取得。

5.4.3. 館外資料：檢索後引導讀者自行透過館際合作系統提出申請。

5.5. 每月記錄填寫線上讀者服務表單。

5.6. 視情形填寫參考諮詢問題記錄表（F-A1601-312），保留重要問題回覆，或公告於圖書館網站常見問題專區。

5.7. 作業流程圖詳附件一。

6. 控制重點：

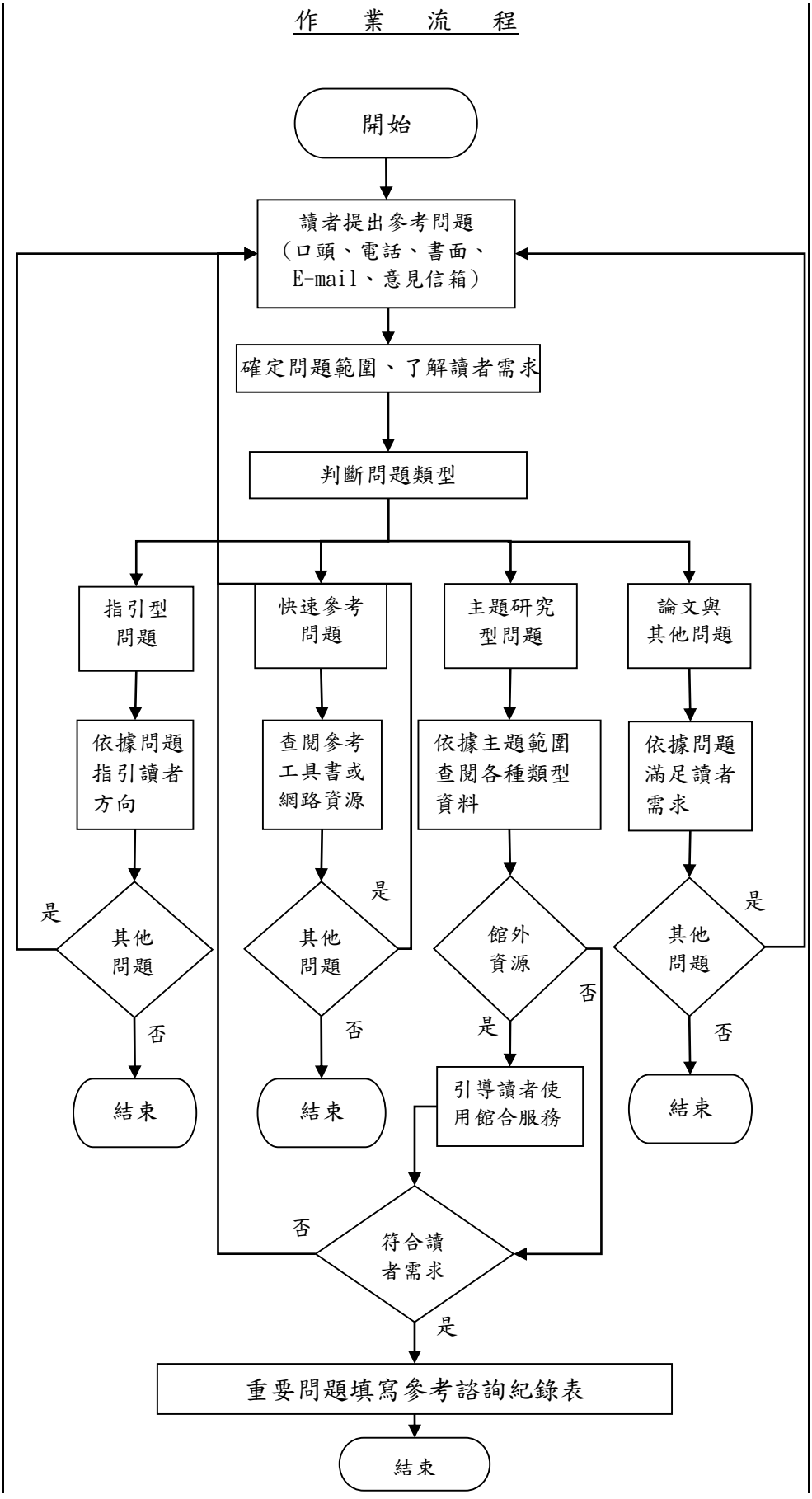
6.1. 以滿足讀者資訊需求為服務宗旨。

6.2. 個人資料之銷毀，依本校紀錄管制作業程序（P-A2200-002）辦理。

7. 相關文件

無

8. 使用表單

參考諮詢問題記錄表（F-A1601-312）

附件一：參考諮詢作業流程圖