



文件類別	程序書	文件編號	P-A3303-003	版次 4
文件名稱	參考諮詢作業程序			
制定單位	圖書館 參考組			
版次	發行/修訂日期	修訂內容摘要		核准
1	97.02.20	參考諮詢作業程序 新訂		
2	97.04.25	修訂 6、7、附件一；新增 5.3.3.2.1、5.4		
3	99.11.16	新增：項目 6 控制重點		
4	102.07.25	修訂 4.1；5.3.3		
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. 本館參考組。

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

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. 資料原件之提供：

5.4.1. 館內資料：檢索後直接提供原件給讀者。



5.4.2. 館外資料：本館館藏未訂購資源屬之

5.4.2.1. 電子資料庫

- 5.4.2.1.1. 由需求單位填寫參考諮詢問題申請記錄表 (F-A3303-302) 向本館參考組提出申請。
- 5.4.2.1.2. 參考館員於收到申請後，自行排定時程，申請公假外出到他館進行資料庫檢索工作，歸後應儘速後將查詢結果提供給讀者。
- 5.4.2.1.3. 各項申請以不影響圖書館本身業務與人力為原則，各單位應視研究需求之必要性與否，始提出申請。

5.4.2.2. 期刊文章或圖書資料

- 5.4.2.2.1. 讀者自行透過館際合作系統向期刊組提出申請。

5.5. 每次問題填寫參考諮詢登記日報表 (F-A3303-301)。

5.6. 視情形填寫參考諮詢問題申請記錄表 (F-A3303-302)，保留重要問題回覆。

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。

7. 相關文件

無

8. 使用表單

參考諮詢登記日報表 (F-A3303-301)

參考諮詢問題申請記錄表 (F-A3303-302)



附件一：參考諮詢作業流程圖

