佛光大學內部控制文件制訂/修訂說明表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **文件編號與名稱** | **1180-016-1****參考服務-A.參考諮詢服務** | **單位** | **圖書暨資訊處** |
| **版次** | **文件制訂/修訂內容** | **制/修訂日期** | **修訂人** | **秘書室確認欄** |
| 1 | 新訂 | 100.3月 | 吳靜惠 |  |
| 2 | 1.修訂原因：作業方式變更。2.修正處：作業程序修改2.7.、2.8.。 | 102.3月 | 江詩泰 |  |
| 3 | 1.修訂原因：配合新版內控格式修改流程圖及名稱。2.修正處：（1）流程圖。（2）文件名稱修改錯字。 | 105.10月 | 陳麗卿 |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

表單修訂日期：105.09.14

保存期限：至依附的文件作廢為止

|  |
| --- |
| **佛光大學內部控制文件** |
| 文件名稱 | 制訂單位 | 文件編號 | 版本/制訂日期 | 頁數 |
| **參考服務****A.參考咨詢服務** | 圖書暨資訊處 | 1180-016-1 | 03/106.03.29 | 第1頁/共3頁 |

**1.流程圖：**



|  |
| --- |
| **佛光大學內部控制文件** |
| 文件名稱 | 制訂單位 | 文件編號 | 版本/制訂日期 | 頁數 |
| **參考服務****A.參考咨詢服務** | 圖書暨資訊處 | 1180-016-1 | 03/106.03.29 | 第2頁/共3頁 |

**2.作業程序：**

* 1. 為針對讀者使用館內資源或搜尋資料文獻上的任何問題，能適時提供指引或解決方法。
	2. 接受讀者參考諮詢：多重管道（口頭、電話、書面、E-mail等）受理讀者提出參考諮詢。
	3. 確認問題範圍、性質及瞭解讀者需求：

2.3.1.瞭解問題：對於讀者諮詢之問題，通常會實際瞭解或線上操作一遍，以便清楚問題所在。如和系統操作相關時，則可試著和讀者同步操作，直接線上瞭解問題之所在。

2.3.2.瞭解讀者的需求：清楚讀者的需求，才能一針見血就問題進行處理，也才能真正協助讀者解決問題。

2.3.3.瞭解讀者身份及所在區域：電子資源因著作權關係，非本校人員無法由校外遠端連線方式使用本校資源，瞭解讀者身份及所在區域亦為判斷問題的其中一項線索。

2.3.4.區分問題性質：由於資源包含紙本及電子，故在使用上，有時不是資源本身的問題，而是使用途中所遇到的網路問題，皆需一一瞭解，以找出主要癥結所在。

* 1. 婉拒限制回答之問題：

2.4.1.法律與醫藥問題：館員得提供或協助讀者查詢法律及醫藥資源，但不作詮釋、評論，並不得推薦法律及醫療專業人員。

2.4.2.古書或美術品：館員不代為鑑定古書、古董及美術品之市場價格及真偽問題。

2.4.3.文件翻譯：館員不代為翻譯書信或文件。

2.4.4.數學、統計、技術問題：館員不代為解答數學、統計、技術工程等問題。

2.4.5.考試、作業、有獎徵答、猜謎：館員不解答讀者考試、學生作業、有獎徵答及猜謎等問題。

2.4.6.人生及個人問題：館員不解答有關人生或個人感情問題。

* 1. 轉介服務：對於參考館員無法回答之問題，可轉介至適合單位或廣徵各界解題。

2.5.1.館員雖不回答上述問題，但可指出館藏資料供其參考或提供適切的轉介服務。

* 1. 判斷問題類型：

2.6.1.判定問題為指示型、簡單事實型、主題型或研究型。

2.6.2.依據不同類型，進行資料查檢及提供適合的回覆。

* 1. 參考諮詢紀錄：參考諮詢紀錄表格及回覆紀錄除供圖書館做為業務統計參考外，並可提供參考服務人員日後參考之用。
	2. 彙整、統計當月諮詢及電子郵件、線上諮詢次數。

|  |
| --- |
| **佛光大學內部控制文件** |
| 文件名稱 | 制訂單位 | 文件編號 | 版本/制訂日期 | 頁數 |
| **參考服務****A.參考咨詢服務** | 圖書暨資訊處 | 1180-016-1 | 03/106.03.29 | 第3頁/共3頁 |

**3.控制重點：**

3.1.參考諮詢是否有紀錄。

**4.使用表單：**

4.1.讀者諮詢處理單。

**5.依據及相關文件：**

* 1. 國家圖書館參考服務指引。