

銘傳大學各單位業務說明及辦理程序

單位：圖書館資訊組

業務名稱：參考諮詢與資訊檢索服務

填表日期：99年5月25日

作 業 流 程	說 明	備 註
<p>參考諮詢服務</p> <pre> graph TD subgraph Reader [讀者] A[遇到問題 詢求解答] C[依據問題類型 提供答覆] end subgraph Librarian [館員] B[接受讀者詢問] D[確定問題的 內容與範圍] E{瞭解讀者需求 判斷可否答覆} F[限制問題不直接 提供答覆] G[指引本館館藏資料 或可供解答之對象] H{確認問題與答覆 間之契合程度} I([完成]) end A --> B B --> D D --> E E -- 可 --> C C --> H E -- 否 --> F F --> G H -- 可 --> I H -- 否 --> F </pre>	<p>一、接受讀者詢問：接受讀者當面、電話、網路及 E-mail 等途徑所提出之問題</p> <p>二、確定問題的內容、範圍等相關資料：確定讀者所提出問題之主題內容、範圍、語文、類型等相關資料為何</p> <p>三、瞭解讀者需求，判斷可否答覆</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 瞭解讀者所提問題之動機與目的 2. 確認讀者對於問題解答深度與廣度之需求 <p>四、對於限制問題不直接提供答覆</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 限制問題包括： <ol style="list-style-type: none"> 1. 學生作業、考試、有獎徵答、猜謎 2. 法律訴訟與醫療諮詢 3. 鑑定古董、美術品 4. 翻譯書信或文件 5. 數學、統計、技術或投資理財等問題 6. 人生及個人情感問題 ● 對於限制問題不直接提供答覆，但應指引本館藏可供參考的資料，或提供其他可供詢問單位或對象 <p>五、依據不同類型的問題提供答覆資料</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 判斷解決問題所應查詢的主題或使用的資料類型 2. 選擇適當的資料類型進行查詢 3. 蒐集並彙整獲得的資料進行答覆 <p>六、確認問題與答覆間之契合程度：與讀者進行溝通，確認問題與答覆間之契合程度</p>	<p>評量指標：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 答覆問題次數 ● 答覆問題使用時間