

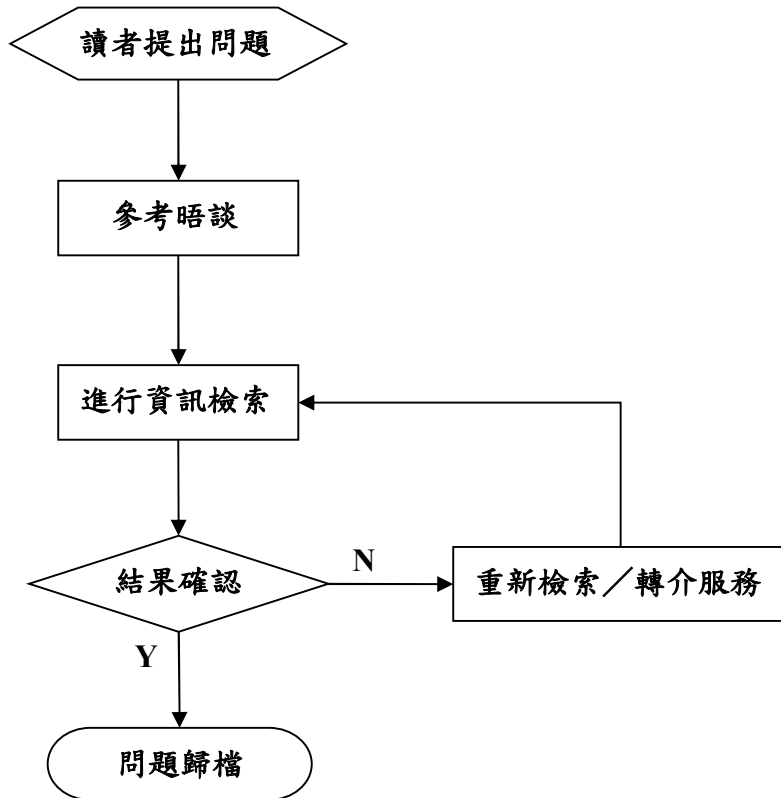


文件類別	標準作業流程	編號	圖-參-01	頁次	1/3
文件名稱	參考諮詢與資訊檢索服務流程	公布日期	103-5-21	版次	2
單位	圖書暨資訊處參考諮詢組	承辦人	張玉貞、林上資	分機	2114、2125
<p>1 目的與範圍</p> <p>1.1 目的</p> <p>透過答覆讀者所提參考問題，解答讀者疑問，並指導讀者有效利用館藏紙本、電子資源及網路資源，查得有效且實用的相關資訊等方式，支援其教學、研究與學習，提升讀者資訊素養能力並奠定其終身學習基礎。</p> <p>1.2 範圍</p> <p>1.2.1 本服務主要解答圖書館利用與資訊檢索等相關問題，包括讀者透過面對面、電話、電子郵件、BBS、傳真、信函等直接或間接方式所提出的問題。</p> <p>1.2.2 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。</p> <p>1.2.3 不受理學生作業、猜謎徵答、法律與醫療問題</p> <p>2 參考文件（法規／依據）</p> <p>2.1 全國性法規</p> <p>2.1.1 圖書館法</p> <p>2.1.2 大學圖書館設立及營運基準</p> <p>2.1.3 我國圖書館員專業倫理守則</p> <p>2.2 校內相關法規</p> <p>2.2.1 國立臺灣海洋大學電子資源合理使用說明</p> <p>2.2.2 國立臺灣海洋大學圖書館閱覽規則</p> <p>3 權責單位</p> <p>1.1 圖書暨資訊處參考諮詢組</p> <p>2.1 必要時轉介校內外相關單位。</p> <p>4 對象</p> <p>4.1 本校教師</p> <p>4.2 本校職員工</p> <p>4.3 本校學生</p> <p>4.4 入館讀者</p> <p>4.5 合作圖書館</p>					



文件類別	標準作業流程	編號	圖-參-01	頁次	2/3
文件名稱	參考諮詢與資訊檢索服務流程	公布日期	103-5-21	版次	2

5 流程圖





文件類別	標準作業流程	編號	圖-參-01	頁次	3/3
文件名稱	參考諮詢與資訊檢索服務流程	公布日期	103-5-21	版次	2
<p>6 作業內容（對應程流圖，敘明作業內容）</p> <p>6.1 讀者提出問題 讀者經由面對面、電話、電子郵件、BBS、傳真等方式向參考諮詢組提出各類圖書資源利用（含紙本及電子資源）等參考問題。</p> <p>6.2 參考晤談 參考館員為了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。</p> <p>6.3 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。</p> <p>6.4 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。</p> <p>6.4.1 重新檢索 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。</p> <p>6.4.2 轉介服務 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，則建議並協助讀者利用轉介服務，尋求其他相關資料單位支援，以取得符合所需之文獻。</p> <p>6.5 問題歸檔 若讀者滿意檢索結果，將回覆讀者的相關電子郵件存入 Outlook 的「參考問題」文件夾歸檔存查並完成服務。</p> <p>7 控制重點</p> <p>7.1 是否幫讀者解決問題。</p> <p>7.2 遇到無法幫讀者解決之問題，是否向上呈報以擴大資源採購。</p>					
承辦人		二級單位主管		一級單位主管	