

圖書館參考室參考諮詢服務標準作業流程

作業要項表：

| | |
|------|---|
| 項目編號 | 圖閱-1.1 |
| 項目名稱 | 「參考諮詢服務」作業 |
| 承辦人員 | 閱覽組參考室 14206 |
| 相關單位 | 期刊室、流通典藏股 |
| 辦理時間 | 全學年 |
| 辦理期程 | 隨到隨辦 |
| 注意事項 | 謝絕答覆的問題： 1. 醫藥與法律。 2. 作業、習題或考題。 3. 翻譯。 4. 投資理財。 5. 古書、古董價格及真偽。 6. 有獎徵答或猜謎。 7. 個人問題。 8. 回覆方式及程度不可抵觸著作權法。 9. 其他。 |
| 有關法令 | |
| 辦理方式 | 1. 接受詢問者提出的問題。 2. 確定問題範圍、深度、廣度及語文等相關資料。 3. 收集資料。 4. 提供正確館藏資源：紙本資料、視聽資料及電子資源等。 5. 以口頭、電話、書面及電子郵件等回覆讀者，或指導讀者使用館藏資源。 |

參考諮詢服務

