

國立嘉義大學

諮詢服務作業規範

核	
定	
日	
期	
審	
核	
日	
期	
擬	
辦	
日	
期	

中華民國九十年 月 日訂定
中華民國 年 月 日第 次修訂

保存年限：永久
表單編號：112-3-01-12ZZ

國立嘉義大學

諮詢服務作業規範

一、目的

為加強參考服務，提昇諮詢功能，特制定本作業規範。

二、依據

依實際業務管理需求及本館相關規定制定之。

三、說明

(一)一般原則

1. 服務範圍包含：答覆讀者各種諮詢、教導使用參考資料、協助檢索資料、引介使用其他型式的資料及設備、轉介服務等。
2. 服務方式：面對面、電話或以 E-MAIL 答覆或指導。

(二)注意事項

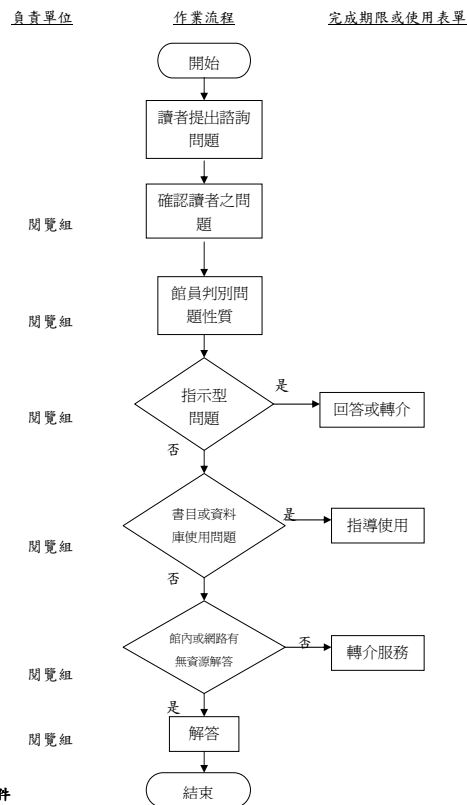
1. 仔細傾聽讀者的問題。
2. 適當的反問及溝通有助於讀者問題之釐清。
3. 儘可能解決讀者的問題。

四、作業流程說明/作業流程圖

(一)諮詢服務作業流程說明

1. 讀者提出諮詢問題，確認讀者之問題。
2. 依其問題為指示型或書目、資料庫等指導型之問題，視本館有無此資料並給予答覆。

(二)諮詢服務作業流程圖：



五、附件

無

六、參考資料

無