

淡江大學覺生紀念圖書館參考諮詢服務政策

90年6月20日政策小組第二次會議討論

90年11月20日館長核定實施

93年2月11日政策小組第六次會議討論

93年2月19日館長核定實施

96年2月5日政策小組第11次會議討論

96年4月11日館長核定實施

104年10月27日政策小組第19次會議討論

104年12月15日館長核定實施

為解答讀者問題，協助讀者蒐集資料，由參考服務組提供參考諮詢服務，並訂定參考諮詢服務政策，說明服務對象、服務方式與時間、及界定參考諮詢範圍。

一、服務對象：

- (一) 本校教職員生及校友。
- (二) 館際合作單位轉介服務之讀者。

二、服務方式與時間：

(一) 面對面諮詢：

- 1. 開館時間內，於總館三樓參考諮詢臺安排參考館員值班，解答讀者之諮詢問題。
- 2. 需要較長時間指導的讀者可與館員另行約定時間，以便有充分時間指導其利用館藏資源。
- 3. 諮詢臺前有兩位以上的讀者時，優先服務先到之讀者，但若先來之讀者的問題短時間無法解決，可徵得讀者同意後，先服務下一位可迅速處理之讀者。
- 4. 處理讀者諮詢問題時，若需接聽電話，應先向讀者致意後再接聽，並儘快結束談話。
- 5. 個人無法處理之問題，應請其他同仁協助，若僅一人值班時，應請讀者留下姓名與聯絡電話或電子郵件帳號，並告知讀者何時會給予答覆，答覆時間以不超過二個工作天為原則，若二個工作天之內仍無法解決時，亦應將處理狀況告知讀者。

(二) 電話諮詢：

- 1. 開館時間內，讀者可利用校內分機 2365 提出問題，由參考館員解答。
- 2. 無法利用電話解答的問題，應請讀者設法親自到館，並告知讀者到圖書館時應與誰接洽。
- 3. 如諮詢臺有讀者詢問，同時又有諮詢電話響起時，館員應先向讀者致意後接聽電話，先記下問題並留下讀者聯絡資料，告知讀者稍後再與其連繫。
- 4. 無法馬上回答讀者的問題時，應請讀者留下姓名與聯絡方式，告知讀者將如何為他處理及何時會給予答覆，答覆時間以不超過二個工作天為原則，若二個工作天之內仍無法解決時，亦應將處理狀況告知讀者。

(三) 網路諮詢：

網路諮詢包括利用本館「掌聲與建議」、Facebook 粉絲專頁或 E-Mail 等管道提出之問題，由相關人員於二個工作天之內回覆。

三、諮詢範圍：

- (一) 以利用本館所提供之服務、本館之館藏資源(含電子資源)與網路上免費資源能解答之問題為原則。
- (二) 電話諮詢與網路諮詢以即時性、可快速查檢、不需做廣泛搜尋或闡釋的問題為限。
- (三) 較深入之主題型或研究型問題，請親自到館諮詢。
- (四) 法律、醫藥、國家安全、軍事機密、猜謎、翻譯、作業、考試解答、人生及個人問題...等，不在諮詢範圍內。