

國立雲林科技大學圖書資訊處讀者服務組標準作業流程

項別	教學研究支援中心	目別	參考諮詢服務	編號	TLR-02-02	頁次	1/1
責任者	作業流程			注意事項及申請時程	使用書表		
讀者服務組	1 <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block;">多管道受理參考諮詢</div>			1.包括電話、E-mail 及面談 2.考試、生涯規劃、醫藥及法律問題不在服務範圍 3.無法立即回覆時委婉告知讀者或轉介相關單位。 4.檢視可用資源 5.解答讀者問題 6.依不同的類型分類諮詢案件 7.統計整月份的諮詢案件			
讀者服務組 或相關單位	2 <div style="border: 1px solid black; width: 100px; height: 100px; margin: 0 auto; transform: rotate(45deg); display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="transform: rotate(-45deg);">分析問題是否 能馬上回答</div> </div>						
讀者服務組	4 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">決定何種參考工具書或 資料庫</div>						
讀者服務組	5 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">回答讀者問題或指導讀 者使用資源</div>						
讀者服務組	6 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">於參考諮詢次數統計 表中登記</div>						
讀者服務組	7 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">每月彙整當月的諮詢 次數</div>						
讀者服務組	8 <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block;">完成作業</div>						
讀者服務組	3.否 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">寫下問題或轉 介合適單位</div>						
讀者服務組	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">追蹤問題並告 知讀者結果</div>						
法令依據							
準時結案 再追蹤	追蹤人：讀者服務組組長（分機：2605）						
備註	承辦人：讀者服務組承辦人（分機：2613）						