

正修科技大學圖書資訊處讀者服務規範要點

91.11.25; 94.11.17; 97.04.29 館務會議通過
91.12.04; 94.12.26; 97.06.02 圖書諮詢委員會通過
92.07.28 校務會議通過
100.09.09 處務會議通過

一、正修科技大學圖書資訊處 A 館—圖書服務(以下簡稱本館)為使本館使用者了解本館所提供之各項服務與利用方法，特訂定本要點。

二、服務對象為本校教職員工生、持校友證之校友及持校外人士證之校外人士。

三、服務項目：

(一) 入館閱覽服務

1. 本館依公告之開放時間開放讀者入館，開放時間公告於本館網頁。讀者憑有效證件刷卡入館。
 - 1.1 本校教職員工生憑學校核發之教職員工生證件；
 - 1.2 兼任教師、本校校友及校外人士憑本館核發之校友證、校外人士證；
2. 跨館互借讀者依簽定協議之規定，得憑本館認可之有效證件或於入口服務台換取「臨時證」刷卡入館。
3. 社區人士可憑身分證、駕照、他校學生證、教師證、護照等足以證明個人身分之有效證件，於入口服務處換取「臨時證」，一人限換一證。未滿 12 歲須由家長陪同方可入館。
4. 本館得視狀況限制社區人士入館人數，各項設備及資料使用以本校讀者為優先。
5. 換取「臨時證」入館者，離館時須將「臨時證」歸還並取回證件。當日未歸還者取消其入館資格。逾期歸還一天罰款五元。遺失、毀損臨時證，須繳交工本費壹百元，始得換回原證。未換回之證件，本館不負保管之責。
6. 為維護本館本館的整潔與寧靜，讀者入館應服裝整齊，嚴禁攜帶飲料食物、違禁品及寵物入館。
7. 讀者入館應遵守本館規定，並共同愛惜本館資源，違反者本館得請該讀者立即離館。
8. 讀者應依著作權法之規定使用館藏圖書資料，若有違法得自行負責。
9. 妨害本館安全及正常運作之讀者，本館得會同相關單位處理。
10. 進館者請自行妥善保管個人財物，本館不負保管之責。本館備有筆記型電腦專用鎖，使用筆記型電腦讀者可向櫃檯借用。

(二) 參考服務

1. 凡於教學、研究及專業學習方面有資訊之需求，可向本館參考館員諮詢並要求輔導其尋取資料。唯資料尋取之範圍，主以本館與可及

對象(如館際合作圖書館)之館藏，輔以網際網路中之資源與館員個人所及之知識。

2. 本館提供的參考服務項目：

(1)參考諮詢服務，各類型參考問題皆可直接向本館詢問，類型包括：

- ①指引型 — 指直接給予讀者答案，例如指示影印機位於何處；
- ②協助型 — 指協助讀者使用館藏工具書，例如書目及索引之利用指導；
- ③參考型 — 指有關某一特定主題的資料檢索，例如提供高爾夫球運動傷害之防治的相關書目。

(2)資料庫檢索協助，本館各種資料庫皆可要求檢索協助，包括：

- ①資料庫介紹 — 指為讀者之需求選擇適合資料庫，以及說明該資料庫之範圍及特色等。
- ②資料庫使用 — 指為讀者說明資料庫之操作程序、檢索要訣及方法(關於資料庫使用之基本概念，請見本館之資料庫檢索要訣)。

(3)常見參考問題答問集，指讀者可於線上直接查看本館所列常見參考問題之詢問及其解答，以迅速尋求問題之解決。

- 3. 參考諮詢程序：欲詢問參考問題之讀者，可先在線上瀏覽本館常見參考問題答問集。如無法自行獲得解答，則可轉向參考館員詢問。視館員要求填妥(或協助館員填妥)本館之參考諮詢表(見附錄 7)，立即接受館員協助或等待館員協助回覆該參考問題。
- 4. 參考諮詢方式：本館提供參考諮詢的方式有當面諮詢、書面諮詢、電話諮詢及線上諮詢等四種方式。

(三) 導覽服務

- 1. 導覽服務係針對新進讀者及潛在讀者，進行本館相關區域、實物以及服務等方面之說明及答詢。
- 2. 一次導覽人數為十人(含)以上團體，唯有特殊需要者不受人數之限。
- 3. 導覽範圍以本館對外開放區域為限；導覽的重點為館舍樓層、硬體設備、服務內容以及相關規定。
- 4. 導覽方式為口頭說明與答詢為主，輔以影片介紹及器材操作展現。本館得視情況需要選擇採行何種導覽方式進行之。
- 5. 導覽時間全程約計十五至三十分鐘。本館將另行公告每學期固定導覽時間。讀者如有需要可洽本館另行安排時間。
- 6. 請先至本館索取或從網站下載「導覽服務申請表」(附錄 8)，申請表需於導覽日期前一週送達本館一樓服務櫃台並洽定導覽時間與

相關事宜。

7. 如超過預約時間 20 分鐘未到館，視同放棄。

(四) 館際合作服務

1. 凡本館與其他圖書館進行各類型交流與合作的活動，都可謂本館館際合作之業務範圍。惟其中主要活動方式係加入國內外館際合作組織，以便與組織內成員進行圖書館之訊息與資料互通。
2. 本館之館際合作業務項目如下
 - (1)文件複印: 凡本館未蒐藏之期刊文獻或其他可供閱覽之文件，在其他中外會員圖書館或資料單位有蒐藏者，可提出文件複印申請。圖書、期刊、報紙、會議記錄及博碩士論文皆可申請複印，唯依著作權法規定不可將整本複印，僅能列印其中三分之一。
 - (2)館藏借閱: 凡本館未蒐藏之圖書，在其他會員圖書館或資料單位有蒐藏者，可提出館藏借閱申請。唯有些單位之圖書不外借，須先確認後再提出申請。
 - (3)其他交流活動。
3. 館際合作文件申請方式
 - (1)借用館際圖書互借證：持證至一樓流通櫃檯辦理借閱館合證，即可持館際借書證至合作館借書。歸還借書證時，請務必將所借之圖書及逾期之罰款還清，並需遵守對方圖書館之規定，且不提供續借及預約服務。
 - (2)線上申請文獻複印及圖書借閱：利用『全國文獻傳遞服務系統』(網址為 <http://ndds.stpi.narl.org.tw>) 線上申請帳號，經認證通過後，即可上線申請讀者所需文獻資料，並請牢記密碼，一人只能申請一個帳號。填妥線上文獻申請後記下該件編號，以便日後查詢用。
 - (3)本校教職員工及學生，均可申請帳號。
 - (4)各館處理時效不一，約在三天至兩星期之間，文件到館時本館會以 email 通知申請者至本館一樓流通櫃檯付款領取資料。讀者欲得知目前申請件之處理狀態，請自行在該系統輸入編號後查詢。
 - (5)使用者請務必填寫正確的 Email，因日後申請之文獻資料到館與否均以 Email 通知。
4. 國內資料影印依據各館的收費標準收費，大致上為每頁 3~5 元，另加收 20 元左右手續費，退件不收費。
5. 國內圖書借閱依據各館的收費標準收費，大致為一冊 100 元左右，逾期一天則加收 5 元，以郵戳為憑，圖書借閱完畢則歸還至本圖書館，由本館館員代為寄回原圖書館 (郵資由學校支付)。

6. 國外資料: 依據各單位的收費標準收費影印資料費用為每件 600 元左右(不論申請頁數多寡,均以件數計價)。

(五) 協尋圖書服務

1. 於公用目錄訊息之狀態顯示『在架上』之圖書，但在書架上找不到時，可至本館一樓流通櫃檯填寫協尋圖書申請單。
2. 接獲申請單(附錄 5)後兩週內持續查找三次，並將查找情形以電子郵件方式告知申請者
3. 接獲申請單後兩週內持續查找三次，並將查找情形以電子郵件方式告知申請者。
4. 第一次未能尋獲將圖書狀態更改為『協尋中』，若三次都未能尋獲該圖書，將此協尋單轉交讀者服務組，並將該書狀態更改為『館內遺失』。
5. 若無法於三個月內尋獲，交由採購編目組評估是否重新補購。
6. 若決議補購，將以申請人為優先借閱對象，採購編目組應於書籍到館編目完畢後通知申請人前來借閱。
7. 結案後，將協尋單交由讀者服務組存放。

(六) 急用圖書借閱服務

1. 於本館公用目錄查詢到館藏狀態顯示為『新增編目中』之圖書，讀者若急需借用，可至一樓流通櫃檯填寫急用圖書借閱申請單(附錄 6)，本館將列為優先處理之圖書。
2. 接獲申請單即交由採購編目組，於 3 個工作天內將此書完成編目與加工等流程。
3. 處理完畢，即以電子郵件方式告知申請者到館借閱。
4. 逾三日未辦理借閱者視同棄權，即將該書上架，提供全校師生借閱。
5. 上述流程處理完成後，將急用書單交由採購編目組存放。

四、本要點經本處處務會議通過後實施，修改時亦同。