

## 淡江大學覺生紀念圖書館服務標準

88.01.26 87 學年度第二次館務會議通過

89.09.11 89 學年度第一次館務會議修訂

93.10.01 93 學年度第一次執行小組會議修訂

99.11.17 政策小組第 15 次會議修訂通過

99.11.29 館長核定

105.10.11 105 學年度第一次執行小組會議修訂通過

服務標準	本標準設定本館服務對象所期望的圖書館服務標準。欲達到這些標準，不僅仰賴有效的傳遞各項服務訊息，同時更要與各教學單位密切合作，加強溝通。
與各學院的聯繫及溝通	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 館長出席校務會議、行政會議及其他有關之會議、座談會等。</li> <li>• 利用各種管道(如 OA、網頁等)公告服務訊息。</li> </ul>
讀者回饋	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 讀者所提出的諮詢、建議於二個工作天內回覆；抱怨於一個工作天內回覆。</li> <li>• 對於讀者回饋的處理情形，每半年做一次報告。</li> </ul>
採購	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 讀者個人介購圖書於七個工作天內回覆。</li> <li>• 介購之急用書三個工作天內完成訂購程序。</li> </ul>
編目	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 急用圖書資料於三個工作天內完成編目，送至各典藏單位。</li> <li>• 下列圖書資料，配合當批出書時程，送至各典藏單位：               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1) 讀者要求優先處理；</li> <li>(2) 讀者從薦購系統介購；</li> <li>(3) 熱門預約加購複本。</li> </ol> </li> <li>• 每週於本館網頁公布「新進館藏」。</li> </ul>
期刊	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 現行期刊到館後二個工作天內上架供讀者使用。</li> <li>• 每天開館二小時內將使用後未歸位的期刊歸架。</li> <li>• 現行期刊每天至少整架一次。</li> <li>• 合訂本期刊每週至少整架一次。</li> <li>• 期刊裝訂每年送裝四次，三週內送回，送回後七個工作天內上架。</li> </ul>
借還書	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 在自動化系統正常運作下，讀者等待借還書時間不超過五分鐘。</li> <li>• 投入還書口或還書箱的圖書，於一個工作天內處理完成。</li> <li>• 停電、當機或更換系統版本時，於恢復正常運作後三個工作天內更新讀者借閱紀錄。</li> </ul>
圖書資料調閱	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 淡水校園、台北校園與蘭陽校園間圖書資料調閱於三個工作天內提供。</li> <li>• 申請調閱之圖書資料是否可提供借閱，於一個工作天內以電子郵件通知；可提供借閱時，該書保留五天。</li> </ul>
協尋圖書資料	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 受理申請後二個工作天內回覆協尋結果。</li> </ul>

圖書資料歸架	<ul style="list-style-type: none"> <li>•開學期間圖書歸還後，於四個工作天內歸架。（長假後除外）</li> <li>•非書資料歸還後，於一個工作天內歸架。</li> </ul>
圖書資料整架	<ul style="list-style-type: none"> <li>•圖書每週整架，使用頻率高者應每天整架。</li> <li>•非書資料每週至少整架二次。</li> </ul>
預約圖書資料	<ul style="list-style-type: none"> <li>•預約之圖書資料到館後保留五天。</li> </ul>
辦理各種證件	<ul style="list-style-type: none"> <li>•當天取件。（證件齊備）</li> </ul>
電子資料庫服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>•開館時間內均安排館員協助讀者使用。</li> <li>•「電子資源帳號密碼」申請表於一個工作天內回覆。</li> <li>•資料庫無法正常使用時，於一個工作天內通知相關人員或廠商處理。</li> </ul>
電腦及閱聽設備	<ul style="list-style-type: none"> <li>•機器故障於二十四小時內通知維修單位。</li> <li>•簡易維修於三個工作天內完成。</li> </ul>
館際互借/複印	<ul style="list-style-type: none"> <li>•收到對外申請案後，一個工作天內送出。</li> <li>•資料到館後，於當天通知申請者取件。</li> </ul>
開館時間	<ul style="list-style-type: none"> <li>•學期間各館每週至少開館 82 小時；寒暑假期間每週至少開館 30 小時。</li> </ul>
諮詢	<ul style="list-style-type: none"> <li>•等候時間不超過三分鐘。</li> </ul>
資訊技能訓練	<ul style="list-style-type: none"> <li>•每年至少提供四十場。</li> </ul>