

國家圖書館讀者服務政策

99 年 12 月 2 日

一、服務理念

國家圖書館（以下簡稱本館）以「跨步全球資訊社會，完整保存國家文獻；傳播知識提倡素養，終身學習永續漢學」為使命；以「構築世界一流的圖書館－持續發展圖書館及圖書館事業，匯聚學術文化泉源，引領知識奧秘，創意無限智慧」為願景；以落實「聯合國人權宣言」第 19 條：「人人有權享受主張和發表意見的自由；此項權利包括持有主張而不受干涉的自由，和通過任何媒介和不論國界尋求、接受和傳遞消息和思想的自由。」為服務理念，並響應聯合國教科文組織推動資訊社會平等及永續發展的呼籲，致力於創造一個平等、開放的資訊利用及閱讀環境。爰基於本館使命、願景及服務理念，在恪遵圖書館專業倫理守則與本館中程發展策略計畫為指引基礎上，特訂定本館讀者服務政策，以向讀者揭示本館服務方針，並做為圖書館員服務時之規範。

二、閱覽服務

依據「圖書館法」，本館以政府機關（構）、法人、團體及研究人士為主要服務對象。

讀者可以透過網路（24 小時）或臨館方式（開放時間依館方公告）利用本館所提供的各項資源。

年滿 19 歲之民眾或未滿 19 歲之大學校院或具同等學歷之在學學生身分者均可申辦閱覽證入館閱覽。

（一）館藏服務

1. 館藏資源

（1）實體館藏

本館依「圖書館法」，以徵集、整理及典藏全國圖書資訊為設立宗旨，並兼及提供讀者服務。本館收藏當代國內出版品最為完備，所提供的館藏資源包括國內外圖書文獻、政府出版品、學位論文、特藏暨漢學資料、報刊資料、非書印刷資料、視聽資料及電子資源。

基於學位授予法，國家圖書館為國內唯一之學位論文法定寄存圖書館，依法徵集、典藏我國學位論文。政府資訊館藏範圍包括我國、外國及國際組織出版品。我國中央及地方政府出版品，以政府公報、政府統計、政府調查資料與施政報告最為完整；外國政府出版品以美國聯邦政府出版品收藏最多。各國國際組織的出版品亦為本館館藏特色之一，本館國際組織資訊中心蒐藏聯合國暨其所轄國際組織之資料，及1971年我國退出聯合國後，迄今的聯合國大會及其主要機構的會議紀錄，都有十分完整之微片資料館藏。另本館為歐盟資料典藏圖書館，所寄存之歐盟文獻包含歐盟各部門的立法文件、報告、政策聲明、統計資料、辯論紀錄及宣傳刊物等，及歐盟線上政府出版品檢索利用。

本館特藏資料指古籍文獻，包括宋、元、明、清各朝善本、普通本線裝書、金石拓片及臺灣珍稀文獻等，其中尤以明人文集最為豐富；漢學資料以中華文化及與其相關之文、史、哲、考古、社會科學等方面研究資源為主。

為促進學術研究資源之利用及東西文化交流，耶穌會台北利氏學社寄存本館之圖書，以英文與法文為主，語言學、哲學、社會科學為大宗，除以專室典藏及提供閱覽服務外，並將蒐藏主題擴及太平洋研究之相關圖書資源。

（2）數位館藏

本館數位館藏主要包括本館自建資料庫及徵集引進之電子資源。本館近年來積極推動數位典藏，除進行館藏數位化，將實體館藏轉置為數位資料之全文影像外，並製作數位學習課程、網站典藏、多媒體影音等，透過系統服務平臺供讀者檢索利用，如期刊、古籍文獻、政府公報、博碩士論文、遠距學園等；本館所徵集引進館外之各種電子資源，涵蓋學科層面以

符合本館館藏發展政策及各專科閱覽室館藏所需為主，電子資源類型包括資料庫、電子書、電子博碩士論文與會議論文等。

本館自建之數位館藏資源豐富，為加強異質系統間的整合功能，正規劃建置「廣域圖書館書目管理系統」，將館藏書目、電子書、電子期刊、資料庫、及網路資源等書目整合，並結合讀者實體及數位閱覽服務認證機制，提升書目服務品質及提供讀者便捷的檢索查詢服務，依本館所取得授權範圍，開放讀者於館內或館外線上查詢、瀏覽、下載、儲存、列印或借閱資料內容。

2. 分級服務

為妥善維護館藏國家文獻資源，提供讀者獲取公平、自由、適時及便利圖書資訊之權益，本館得基於使用者權利義務均衡原則，訂定「閱覽服務規定」，俾利讀者利用各項館藏及服務時一體遵行。

本館圖書資訊調閱及館藏資源利用，依照國家圖書館書刊資料（包括數位館藏資源）分級典藏暨調度管理制度，並受著作權法有關合理使用館藏規定之保護。館藏資源依其性質、出版年代、利用率及媒體型式分級典藏，並依資料之等級進行調度管理與分級服務，利用方式如下：

（1）實體館藏

本館實體館藏限館內閱覽，並依典藏暨調度管理方式提供分級閱覽服務。

- ①開架閱覽：近期出版及利用率高之書刊資料如一般書刊、參考工具書（含地圖）及學位論文等，讀者可直接至各閱覽專室閱覽利用。
- ②閉架調閱：出版逾一定年限或罕用之書刊資料及各類型非書資料如書刊資料之附件、視聽資料、微縮資料（拷貝片）、光碟、磁片等，讀者可透過館藏目錄查詢系統直接線上調閱本館館藏或臨櫃填寫調閱單提閱，圖書資料受理調閱時間及冊（件）數，依各資料類型及各閱覽室開放時間而定。

③時段預約調閱：出版逾一定年限之學位論文，典藏於遠端書庫，採時段線上預約調閱。

④審核閱覽：普通古籍文獻、善本古籍文獻及實物，分別由各典藏單位及善本書室閉架管理，讀者填寫「調閱單」或「善本圖書閱覽申請書」經主管審核同意後，交由書庫人員進行調閱。

（2）數位館藏

本館數位館藏含自建數位資源、引進電子資料庫、數位檔案（含原生及轉製等），依其授權、用途、資料類型、檔案格式等方式，提供分級服務，方式如下：

①公開閱覽：屬公共資訊級，凡取得授權之數位資源，包括書刊、圖像、影音、串流資料等，基於學術及教育用途，提供大眾透過網際網路公開閱覽。

②依權限開放使用區域：基於著作權相關規定，提供讀者於館內網域或約定範圍內使用。配合政府推動數位出版產業發展策略，本館規劃建置數位出版品典藏及服務平臺，將依授權管理使用範圍，提供讀者借閱電子書服務。

（二）知識支援參考服務

為滿足讀者知識需求，本館結合數位資源及實體館藏，啟動多元服務型態及資源，提供學科專家知識支援服務及建置知識資源示意圖，邀請相關大專校院所學科專家或教授，組成全國性參考諮詢服務顧問小組，提供相關參考諮詢之專業協助，編輯有價值的諮詢問題與專家解答，提供讀者共享。

本館參考服務之主要目的，在於協助讀者使用本館館藏，回覆讀者提問，提供研究資料。參考諮詢包括以下服務方式：

1. 櫃檯諮詢（面談與電話）

（1）口頭諮詢：包括快速回覆（例如：方位指引、協助使用機

器設備等提問)、基本諮詢(例如:館藏目錄檢索、期刊篇目檢索)、進階諮詢(屬於深度研究型的問題)。

(2) 電話諮詢:以回答簡短問題為主,避免影響其他讀者之諮詢權益。

2. 書信諮詢

以服務不便親自到館之讀者為主。

3. 網路諮詢(網頁表單提問與電子信箱)

讀者經由網頁表單提問或電子郵件提出諮詢問題,只要符合本館「參考服務指引」規定之問題,本館皆盡力協助解答。

(三) 學術資源知識服務

本館館藏實體與數位並重,為因應數位時代服務需求,積極加強學術資源傳播及知識加值服務,更致力推動與各大專校院圖書館協力合作發展策略,以建構「臺灣學術資源與服務支援雲端」。重要成果如發展「臺灣博碩士論文知識加值系統」,推動我國學位論文資訊共建共享,提升我國研究風氣與展現高等教育學術研究成果,期能建立學位論文國家總書庫及各校雲端論文庫;「臺灣期刊論文索引系統」提供開放性多功能服務,以知識導航、無償服務與兼顧智慧財產權,以及公部門資訊資源公開的潮流與趨勢,將40年來所建置的臺灣及部分港澳地區所出版之各類期刊所發表之單篇文獻著作資料開放查詢,並依授權提供線上瀏覽閱讀及列印,提高期刊文獻的能見度,造就臺灣學術研究資源的長尾效益,未來更規劃建置學術期刊引文索引資料,並藉由本館圖書、期刊及論文資料庫三大系統之整合,提供學術界更完整的研究分析及學術評量資訊服務。

為推展數位知識服務,持續將本館特色館藏數位化,包括善本古籍、政府全文資訊,含括公報、政府統計資料、臺灣研究文獻以及影音資料等珍稀文獻,透過網路提供便捷檢索服務,提供個人化及多元化知識服務。

（四）全媒體書目資訊服務

為便利讀者查檢與利用圖書館的各種圖書文獻與數位資源，本館透過自行建置與採購等方式，建置各種主題之書目索引與全文電子資料庫。為因應全媒體出版時代，改善使用者便利性，強化資訊檢索、知識支援服務等效能，本館規劃建置開發全媒體大書目庫，透過單一入口網服務網站作業系統平台，提供各級讀者整合查詢完整書目服務，建立個人化、整合性、主動性與互動性的服務，滿足讀者查檢館藏、終身學習與學術研究的資訊需求，並達到書目計量預報、書目供應服務、精進書目控制及書目國際傳布之目標。

（五）資訊訂閱服務

為使讀者能夠充份瞭解本館各類書目訊息及服務，本館網際網路服務，提供各類館藏資源書目資料及服務訊息，依讀者個人研究需求，提供資訊系統隨選性的資料分送、預約性的資料訂閱服務，如電子報、每日預告書訊等，透過訂閱服務機制，主動提供讀者查詢、分類瀏覽之用，讀者可藉由主題訂閱服務機制，持續收到本館最新之不同類型圖書文獻或數位出版品的書目資訊，並可預約相關主題書目資訊。協助研究資訊之傳播，呈現我國學術界最新訊息總目及內容，期使讀者在本館網站上能獲得更加多元的服務。

（六）館際讀者服務

1. 國內館際複印

（1）本館向他館申請

- ①讀者所需之資料為本館所缺者，可透過館際合作組織「全國文獻傳遞服務」，向他館申請借閱或複印。
- ②本項服務只限於本館讀者（申請者需先申請本館閱覽證）
- ③申請者可直接在全國文獻傳遞服務系統填寫申請單，或親臨本館參考服務櫃檯填寫申請單。
- ④申請者需遵守我國「圖書館法」及「著作權法」等相關法令

之規定。

⑤申請者應依國內各館所訂收費標準支付費用。

(2) 他館向本館申請

①本館圖書資料以典藏為主，不提供圖書借出，只提供複印服務。

②博碩士論文之複印申請件，請優先向該論文作者之原畢業學校申請，如原學校確無典藏該書，則可向本館提出部份複印之申請。

③微片複印之申請件，不提供整捲微片複印之服務。

④以「館對館」申請原則為主，而非「個人對本館」申請。

⑤申請者需遵守我國「圖書館法」及「著作權法」等相關法令之規定。

⑥申請者應依本館所訂收費標準支付費用。

2. 國外館際複印

(1) 本館向他館申請

①讀者所需之資料為國內圖書館所缺乏者，可透過本館向世界各地圖書館申請借閱或複印。

②申請者請親臨本館參考櫃檯填寫申請單。

③申請者應依國外各館所訂收費標準支付費用。

(2) 他館向本館申請

①本館圖書資料以典藏為主，不提供圖書借出，只提供複印服務。

②以「館對館」申請為原則，不受理個人對本館之直接申請。

③資料郵寄和收費，是以提出申請的圖書館為對口單位。

(七) 參觀導覽服務

為增進讀者對本館之認識，了解各項圖書資源之利用，本館提供符合入館資格之人士申請預約參觀導覽服務，由專人引導解說本館各閱覽室之配置、館藏資料和使用方法。

（八）漢學書房服務

為推動漢學研究風潮，提升全民人文素養，並延伸本館服務空間與功能，與各大專校院、學術研究機構合作辦理「漢學書房」，提供空間規劃，協助「漢學書房」環境佈置；整合資訊服務，建置專屬網站，提供查詢。安排提供國際及國內漢學家發表專題演講，推動「寰宇漢學講座」。建置漢學研究服務介面，推動漢學古籍資源合作加值與創新運用，推廣本館漢學資源服務，普及國人漢學知識。

（九）推廣行銷服務

為能達到圖書館的功能和使命，擴展圖書館服務的範圍及功能，本館積極與國外重要圖書館展開合作計畫，如參加世界數位圖書館計畫；並與國內大專校院、文化團體及行政機關簽署合作協議，舉辦各類學術研討會、藝文展覽及閱讀推廣等活動，如與各大學聯合舉辦博碩士論文發表會、圖書館事業發展青年論壇，與大愛電視臺跨業合作共同製播的「悅讀·浮世繪」節目等，活絡圖書館社會功能，提升本館能見度。

三、 資訊素養與媒體識讀

將圖書館具備的公眾閱讀功能提升為「資訊素養」與「知識媒體識讀」，以優良的文獻典藏、現代的識讀能力、專業的參考諮詢為根基，發展出系列知識服務。

（一）資訊利用課程

為協助讀者熟悉館藏資源，以及有效率地利用本館各種服務項目，定期舉辦圖書資訊利用課程。依據圖書館設立目標及服務對象，進行課程規劃及設計課程大綱，並將課程資訊呈現於本館網站，以利查詢及線上報名。透過本課程訓練，可對各電子資源系統內容、功能、特色及使用方式有完整的認識，並提升資訊服務工作品質，發揮電子資源利用效能，以準確掌握資訊。

（二）數位閱讀服務

本館為推動數位閱讀服務，積極規劃設計數位閱讀體驗區服務措施，提供不同電子格式的數位閱讀資源，藉由數位閱讀環境不論網路或實體空間之建置與優化，增進讀者資訊素養的學習與培訓，達到知識平權的目的。

本館配合政府推動數位出版產業發展，全面架構國家數位出版品之國際編碼、徵集、典藏、管理及閱覽服務機制，提供完善的數位安全平台，依閱覽授權範圍，結合本館讀者數位閱覽認證機制，提供電子書借閱服務。

讀者可藉由本館網路系統查詢利用各項館藏數位資源，包括資料庫、電子期刊、電子書、電子學位論文、線上數位影音等，並依本館數位典藏分級管理制度提供服務，所查檢利用之範圍依據各網站版本授權開放之範圍限制，於本館及所屬分館閱覽專室之網域，或透過網際網路連線使用。

（三）數位學習平台

本館為提供全國圖書館員在職教育，提升民眾圖書資訊利用素養，建置「遠距學園」提供個人化的數位學習服務，學園開設多元化數位影音課程，如圖書館專業、資訊科技應用課程、海內外學者專家講演，及「寰宇漢學講座」等，研究主題涵蓋廣泛，內容理論與實務兼備。將科技融入教學，加速知識加值服務的廣度與深度，讓數位學習零距離。

（四）主題隨選百科書目服務

透過主題訂閱服務機制、百科主題最新書目瀏覽等功能，主動且持續地將最新不同類型之圖書文獻書目資訊，送達不同資訊需求層次的使用者，達到深化服務的目標。

(五) 單一簽入認證服務

本館建置單一簽入整合系統，讀者可憑單一帳號登入，減少讀者重複輸入多個應用系統之帳號與密碼，避免遺忘或混淆之不便，致影響其使用效率；同時，整合館藏數位資訊，發展一次購足式服務。

(六) 推廣科普閱讀運動

提昇現代圖書館媒體識讀的功能，推廣科普閱讀運動，推動科學教育發展，降低現代文盲與理盲，提升讀者邏輯思考及理性分析之能力。

四、閱覽空間及設施

提供讀者美觀、舒適及符合服務宗旨的優質閱讀環境，是本館空間及設施規劃的目標。本館總館依樓層規劃各閱覽室，含中文新書閱覽室、學位論文室、參考室、期刊室、善本書室、縮影資料室、法律/政府資訊室、日韓文室、利瑪竇太平洋研究室、漢學研究中心資料室，書刊資料以開架陳列或調閱方式，供眾閱覽。此外，為延伸服務，設有分館或閱覽室，現有資訊圖書館、藝術暨視聽資料中心及國際組織資訊中心等處。並透過與各大專校院館際合作，推動「漢學書房」，延伸本館服務。

另為因應數位閱讀的興起及網路使用普及化的趨勢，本館持續活化實體空間之運用，規劃數位閱讀體驗區，佈設最新數位閱讀設施及不同形式數位閱讀資源，以培養讀者數位閱讀習慣及素養。

本館提供閱覽服務設備如閱覽席位、研究小間、微縮閱讀機、視聽、影印列印等設備。臨館讀者可於各樓層專科閱覽室所設置資訊檢索席位，利用所配置之電腦、印表機等設備，進行資料庫檢索與列印服務。另為維護身心障礙者之權益，設置各項無障礙設施及專用停車位。

五、 收費政策

除依「規費法」相關收費規定或特定服務收費項目外，讀者可平等無償使用館藏圖書資訊、閱覽設施及各項數位閱讀設備。

六、 服務的限制

（一）法律適用

本館所提供之各項服務，均需遵守相關法律規範，如「著作權法」、「個人資料保護法」、「社會秩序維護法」及其它相關法令，必要時得對服務內容或對象有所約定及限制。

（二）協議限制

本館館藏及數位資源，依著作權利人授權使用範圍提供服務。

（三）調閱限制

本館基於文獻保存、服務對象與相關法規，書刊資料依分級典藏調度機制提供服務，以下各類書刊資料以典藏為主，不提供閱覽。

1. 已數位化之書刊資料。
2. 兒童讀物及其附件資料。
3. 出版逾一定年限之電腦相關書刊資料、中文及西文報紙。
4. 出版機構或作者依相關法規要求不公開之書刊資料。
5. 經司法或行政機關確認涉及剽竊、毀謗等情事者，並經當事者或利益相關人要求不公開之書刊資料。

（四）參考諮詢服務限制

本館將盡力解答讀者有關資料查詢之問題，唯下列問題不在本館服務範疇：

1. 學生作業、考試、有獎徵答、猜謎。

2. 法律訴訟與醫療諮詢。
3. 鑑定古董、美術品。
4. 翻譯書信或文件。
5. 數學、統計技術問題。
6. 人生及個人問題。
7. 全面地毯式的資料搜尋。
8. 尚無輔助索引的資料搜尋。

(五) 資訊服務限制

1. 本館館藏及數位資源，依著作權利人授權使用範圍提供服務，如使用範圍為本館館內，讀者則需親臨本館使用。
2. 臨館利用本館資訊服務讀者應遵守「國家圖書館閱覽人使用電腦須知」及「國家圖書館閱覽人自備可攜式電腦上網須知」之規定。
3. 櫃檯服務人員不提供涉及個人資料之上網服務，例如：網路登錄會員、網路購物、網路報名、網路求職等。

七、 讀者服務意見回饋

為提升服務品質，本館每年辦理各項讀者意見及滿意度調查，據以規劃及改善服務內容。

本館關懷讀者需求，讀者可以口頭、電話、書信、電子郵件反映意見。

八、 我們努力的成果

本館向來重視讀者服務，竭誠為讀者提供友善及安全的閱覽環境及高品質的服務，積極落實便民服務展現良好成果，榮獲行政院第一屆「政府服務品質獎」，國家圖書館全球資訊網站亦獲得全國政府機關網站前 20 強，也是國內圖書資訊界唯一進榜的指標網站，反映了圖書館近年來積極推動數位學習服務成效。「閱讀推廣，傳播新知」一直以來都是本館努力的方向，本館仍一本服務的熱忱，以傳播知識為目標，為讀者提供最佳知識服務。