

· 海外观察 ·

悉尼科技大学图书馆用户服务章程

魏来 编译

悉尼科技大学（The University of Technology, Sydney—UTS）是国际知名的高等学府，也是澳大利亚最大和最有声誉的大学之一。悉尼科技大学图书馆（UST Library）的主要目标在于支持 UTS 大学员工和学生的教学、学习和研究需要，为悉尼大学的学生和全体员工提供多样化的服务和设施，以满足对信息资源的各种需求。图书馆的服务不仅局限于提供基本的个人咨询服务和大量馆藏及电子资源，同时提供帮助掌握各种图书资料的检索方法和技巧。UTS 图书馆用户可以采用传统的方式到图书馆使用图书资料，也可以通过网络不受时间和地点限制地进入图书馆的网上资讯系统。UST 有两所校园图书馆——市区校园图书馆总馆和 KURING-GAI 校园图书馆。UTS 图书馆提供最基本的图书馆信息服务如网络检索、图书借阅、图书预约、咨询服务、Mylibrary 服务等，其特色服务包括提供中文网页服务、无线网络服务、学习交流空间（Study commons）、学科电子资料库服务、残障学生服务等。

UTS 图书馆用户服务章程在咨询 UTS 员工和学生的基础上进一步明确了该馆的服务和标准。图书馆能够促进信息素质的提高：怎样发现、评价、组织和利用信息，这是在不断变化的社会中进行终身学习的关键技能。图书馆是服务机构，关注用户需求，目的在于提供优质服务，并保持高效、持续的发展和完善。

1 图书馆服务

UTS 图书馆提供：

1.1 资源获取

获取意味着图书馆通过购买、借阅等方法促进用户获取馆藏资源和电子服务。

1.1.1 目标：

- ◆ 保证 24 小时获取电子资源，如电子试卷、电子教参和图书馆全文在线数据库资源；
- ◆ 延长开放时间——在高峰期每周开放 80 小时，为用户提供信息获取设备和资源；
- ◆ 在图书馆开放期间，为用户提供学习交流空间。

1.1.2 为本科生和研究生提供：

- ◆ 保证将确定的阅读书目 100% 采选到馆，除非不能买到；
- ◆ 本科生和研究生需要的其他资源 80% 可以立即获得。

1.1.3 为学院教师和学者提供：

- ◆ 保证获取所需的 95% 的出版物

1.1.4 文献传递周期

◆ 来自其它图书馆的 95% 的文献需求将在两周之内交付，特快需求在 2 个工作日内提供；

- ◆ 对其它 UTS 校区图书馆资源的 100% 的文献需求在 2 个工作日内提供；
- ◆ 对与资源获取相关的 100% 的咨询和需求在 2 个工作日内答复。

1.2 有效管理的资源

目标:

- ◆ 在接到教师通知的 2 个工作日内, 提供 90% 的放在限制获取的利用率高的资料;
- ◆ 急需的新资源保证在收到的 1 个工作日内提供;
- ◆ 7 小时之内 100% 提供已归还图书馆或者正在图书馆使用的资源。

1.3 帮助查找信息

图书馆将通过下面的途径帮助用户:

- ◆ 在图书馆开放的任何时间在咨询和借书台提供目录咨询;
- ◆ 在图书馆开放的大部分时间, 在研究帮助台提供关于信息资源和检索策略;
- ◆ 电子参考咨询 (Ask a Question) 将在 1 个工作日内答复 UTS 员工和学生的咨询;
- ◆ 提供印刷版的指南和小册子, 并以电子版的形式链接到 UTS 图书馆网站。

1.4 资源发现和使用培训

图书馆将通过下面的途径帮助用户:

- ◆ 在线自我培训模块;
- ◆ 根据课程安排或者学院计划进行面对面的授课;
- ◆ 必要时与信息服务员预约见面;
- ◆ 通过检索帮助台进行基本信息技能培训。

2 有效的合作

UTS 图书馆通过合作提供有效的服务:

2.1 同所有用户合作

为了给所有用户提供优质服务, 需要用户的大力支持和帮助, 在同馆员接触过程中, 用户将期望:

- ◆ 得到公平的对待;
- ◆ 拥有要求解释各种规章制度的权利, 并获得独立学习的能力;
- ◆ 为用户个人信息保守秘密, 给予用户检查和更正个人信息的机会。

图书馆将做到:

- ◆ 在与用户交往中始终保持友好和礼貌;
- ◆ 以专业和及时的工作方式满足用户的需求;
- ◆ 为图书馆的各项决定和馆员的行为负责;
- ◆ 快速响应用户投诉和建议。

对用户的要求:

- ◆ 尊重其它用户的权利;
- ◆ 友好的对待图书馆员;
- ◆ 认真对待图书馆的设备和财产;
- ◆ 遵守大学图书馆规章制度;
- ◆ 提供关于图书馆服务的反馈意见。

2.2 同 UTS 学生和员工合作

图书馆将做到:

- ◆ 支持大学学习、教学、研究和学术资源的获取;
- ◆ 平等获取图书馆资源, 特别是稀缺资源;
- ◆ 在每一个校区图书馆创建适合学习的环境;
- ◆ 帮助发展促进终身学习的基本信息技能;
- ◆ 提供其它大学或者图书馆需要的资源。

对用户的要求:

- ◆ 尊重知识资源，帮助图书馆保存资源，并向图书馆报告受损资源情况；
- ◆ 按照借阅期限规定或者提前归还所借资源；
- ◆ 考虑其它用户的需求；
- ◆ 尽最大可能并利用学习的机会发现资源；
- ◆ 制定信息需求计划，清晰地记录信息。

2.3 同 UTS 教师合作

大学图书馆保证：

- ◆ 获取关键的和需求高的资源；
- ◆ 为新课程提供足够的信息资源；
- ◆ 方便获取从事科研所需资源；
- ◆ 支持与学校重点研究相关的重点馆藏建设。

对用户的要求：

- ◆ 及时递交更新的书目和教参目录，保证资源在图书馆能够被获取，并说明阅读书目中的资源是核心还是额外的及需要这些资源的学生的数量；
- ◆ 提供课程建设的建议，使图书馆能够更好地根据课程进展准备资源；
- ◆ 制定研究信息获取计划以促进研究的开展；
- ◆ 帮助图书馆建立所有格式的重点研究馆藏。

2.4 同合作馆及其它正式访问者合作

图书馆保证：

- ◆ 获取各种图书馆资源；
- ◆ 对利用图书馆提供建议。

要求：

- ◆ 这些用户在一些资源获取的许可规定或者更高要求的限制获取方面，同 UTS 员工和学生要有所区别；
- ◆ 考虑其它用户需求。

编译自：UTS-Library Client Services Charter. <http://www.lib.uts.edu.au/about/cscharter>
[2006-02-26]