



### 3 嘉義市政府文化局圖書館工作手冊

一、館舍管理.....	3
(一) 文化局書庫及兒童閱覽室.....	3
(二) 期刊報紙區.....	4
(三) 普通閱覽室.....	4
(四) 3 樓視聽室.....	5
二、館藏.....	5
圖書.....	5
(一) 圖書採訪.....	5
(二) 圖書編目.....	8
(三) 圖書上架.....	10
(四) 圖書淘汰.....	12
(五) 贈書.....	13
期刊.....	15
(一) 期刊採訪.....	15
(二) 期刊編目、上架、典藏.....	16
(三) 期刊淘汰.....	17
三、設施.....	18
(一) 電腦.....	18
1. 使用規則.....	18
2. 讀者使用流程 SOP.....	18
(二) 平板電腦.....	19
1. 使用規則.....	19
(三) 筆電上網區.....	19
1. 使用規則.....	19
2. 讀者使用流程 SOP.....	20
(四) 哺乳室.....	20
1. 使用規則.....	20
(五) 討論室.....	21
1. 借閱流程.....	21
2. 使用流程.....	21
(六) 座位管理系統.....	21
(七) 多媒體上傳步驟(直式觸控螢幕).....	23

四、讀者服務.....	24
流通 .....	24
(一) 辦證.....	24
(二) 圖書借閱.....	26
(三) 圖書還書.....	28
(四) 續借.....	29
(五) 預約.....	29
(六) 通還.....	29
(七) 圖書賠償.....	30
(八) 讀者推薦.....	31
(九) 視聽室流通作業.....	32
(十) 電子書.....	32
參考服務.....	33
(一) 館際合作 (NDDS).....	33
(二) 公共圖書館圖書資源共享服務平台.....	34
預約導覽.....	37
異常處理.....	37
(一) 讀者陳情.....	37
(二) Q&A 緊急處理 .....	38
志工 .....	39
(一) 圖資科志工.....	39
(二) 小志工.....	39

## 40 嘉義市世賢圖書館工作手冊

一、管理區域.....	40
(一) 戶外園區.....	40
(二) 樓層權責.....	40
二、管制區域.....	44
(一) 地下室.....	44
(二) 演講廳.....	44
(三) 頂樓.....	44

## 45 黃賓圖書館工作手冊

### 一、館舍管理

#### (一) 文化局書庫及兒童閱覽室

##### 開館作業 SOP

1. 解除保全系統。
2. 開室內照明設施。
3. 開冷氣空調及電風扇。
4. 開影印機。
5. 開前、後棟資料檢索區的電腦。
6. 開多媒體、電子書展示機。
7. 將還書的日期改成當日正確的歸還日期(含牆面的日期及印章的日期)。
8. 將 webpac 查書系統及流通櫃檯電腦開機。
9. 到 2 處還書箱，若有讀者還書在還書箱，在圖書館自動化系統流通櫃檯模組還書作業方式需點選“還書箱還書”，再歸還圖書。

##### 閉館作業 SOP

1. 閉館時間前十分鐘播放休館音樂，播放音樂期間即可開始閉館準備。
2. 巡視前後棟各樓層的所有窗戶是否關好。
3. 關閉冷氣空調及電風扇。
4. 關閉影印機。
5. 關閉多媒體、電子書展示機。
6. 關閉前、後棟檢索區電腦。
7. 巡視前後棟各樓層，是否有讀者尚未出館、廁所內是否尚有讀者。
8. 將桌椅併攏排放整齊。
9. 將 webpac 查書系統及流通櫃檯電腦關機。
10. 關閉室內照明設施。
11. 設定保全。

## (二) 期刊報紙區

### 開館作業 SOP

1. 到還書箱拿當天的報紙。
2. 將自由時報，中國時報、聯合報及工商時報等 4 份報紙拿到 2 樓局長室。
3. 閱覽每份報紙，剪輯嘉義市、嘉義縣及雲林縣藝文相關新聞(含報紙的紙本新聞及 google 電子新聞)。
4. 掃描報紙。
5. 編輯紙本新聞及電子新聞。
6. 將新聞剪報資料，用 line 傳至圖資料的群組。
7. 將每份報紙用釘書機釘好並夾好。
8. 將夾好的報紙放到後棟 1 樓閱報區的報架，供讀者閱覽。

### 閉館作業 SOP

1. 到後棟 1 樓閱報區，將所有的報紙從報夾中抽出。
2. 從中選取狀態較佳的自由時報，中國時報及聯合報各一份，俟日後裝訂成冊。
3. 將所有報紙放到閱報區的夾層櫃子保存，供日後讀者查閱。

## (三) 普通閱覽室

### 開館作業 SOP

1. 開燈：早上巡視電燈是否自動開啟，若無請手動開燈，再連絡行政科重新設定。
2. 開冷氣：早上需手動開啟開冷氣。
3. 巡視環境清潔。
4. 巡視 Kiosk 資訊站頁面是否開啟及正常。

### 閉館作業 SOP

1. 下班巡視冷氣是否自動關機，若無請手動關機。
2. 巡視桌上是否有讀者遺留物，若有先用置物籃收至圖書館櫃台。
3. 巡視座位是否清潔，若有請先清理或隔天開館前聯絡清潔人員。
4. 下班巡視電燈是否自動關閉，若無請手動關燈。
5. 巡視普通閱覽室窗戶是否關閉。

### 附註

1. 箱型冷氣濾網每個月請清潔人員清洗一次。
2. 全熱交換器已設定自動開啟及關閉，若牆面控制器停止運作代表故障或濾網須清洗  
聯絡廠商電話：上慶國際工程股份有限公司 04-7615900
3. 隨時巡視普閱電燈是否有故障，若有請連絡行政科維修。
4. 普通閱覽室冷氣故障維修廠商：百宏電業 陳金合 0928-391491

## (四) 3 樓視聽室

### 開館作業 SOP

1. 解除保全系統(開館 09-17 閉館)。
2. 開啟冷氣空調及室內照明設施。
3. 將 webpac 查書系統及流通櫃檯電腦開機。
4. 更換借閱到期日。

### 閉館作業 SOP

1. 將架上視聽資料排放整齊。
2. 檢查影音撥放機及個人觀賞區電腦電源是否關閉。
3. 關閉 webpac 查書系統及流通櫃檯電腦。
4. 關閉空調及照明設備。
5. 設定保全系統。

## 二、館藏

### 圖書

#### (一) 圖書採訪

由採訪人員進行書單相關作業，並經由選書小組委員會審查通過，方可依據採訪作業。

1. 採購人員依據「政府採購法」、「政府採購法施行細則」、「共同供應契約」等相關法規，辦理公開招標或選擇合格廠商辦理訂購。
2. 採購方式：
  - (1) 一般閱選訂購：由優良書商不定期提供圖書清單，送交採訪人員進行審核閱選作業。
  - (2) 特殊緊急訂購：讀者推薦或急用書等，送交採訪人員審核後優先採購，以縮短進館時程。
3. 作業程序：
  - (一) 圖書資料選擇：
    - (1) 前置作業
      - A、搜集書單：廠商、讀者推薦、網路書店。
      - B、查核複本、續本。
      - C、擬定採購書單。
    - (2) 選書小組審核

(二) 圖書資料採購：

(1) 前置作業

- A、製作招標文件 / 「共同供應契約」擬購清單。
- B、上網公告招標 / 簽請廠商。
- C、局長核定底價。
- D、開標及簽訂契約。

(2) 提供採購清單。

(3) 交貨。

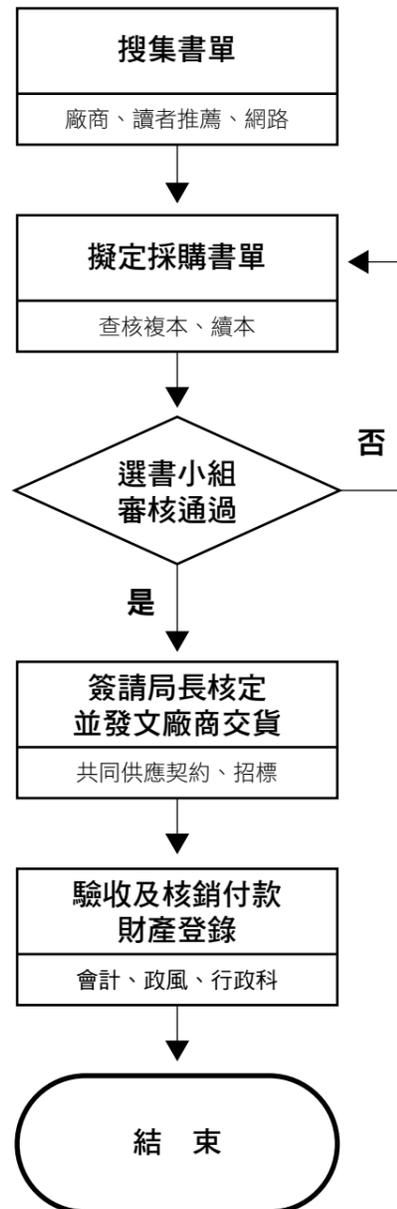
(4) 點收、驗收。

(5) 付款。

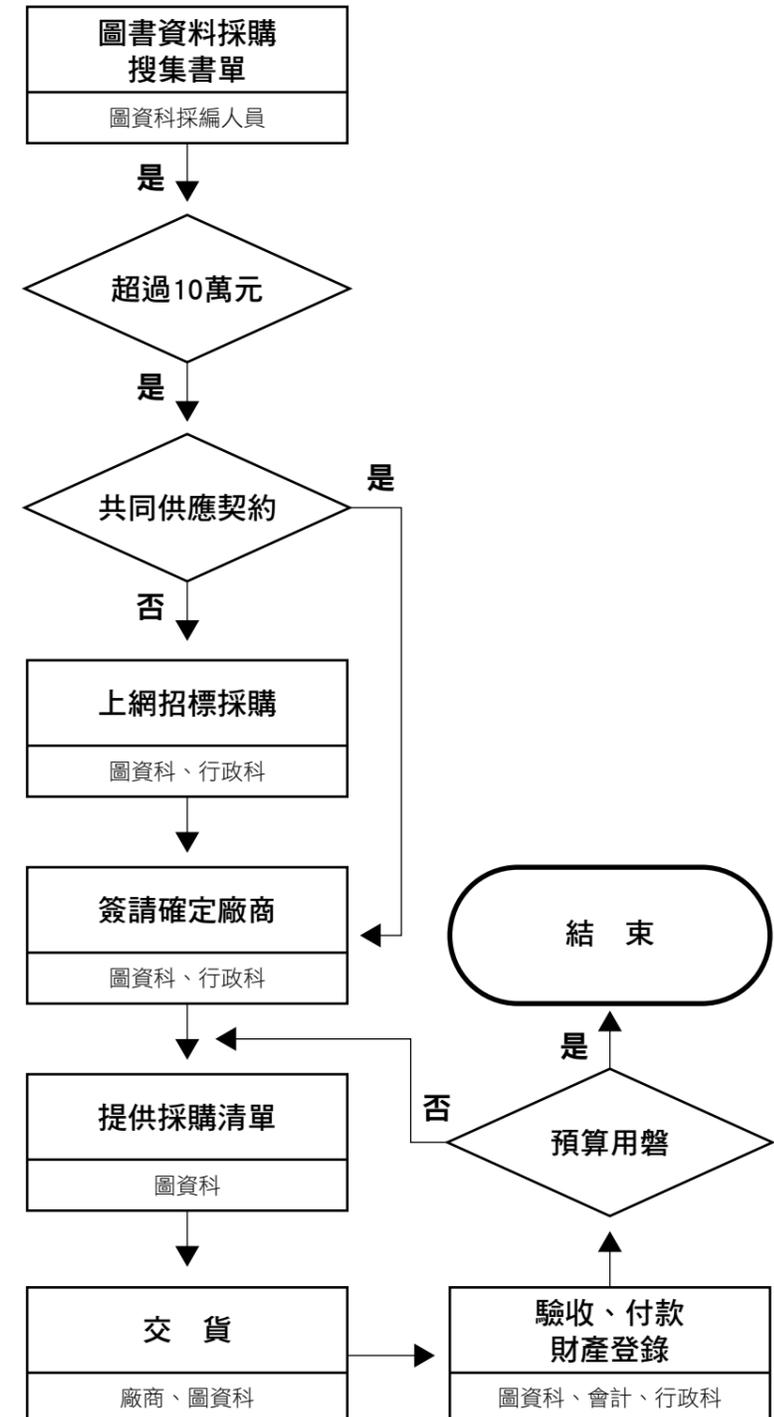
(6) 財產登錄。

4. 採購作業流程：

(一) 圖書資料選擇：



(二) 圖書資料採購：



## (二) 圖書編目

### 1. 圖書分類編目作業程序：

#### (一) 採購圖書

- (1) 前置作業：新(贈)書查核複本、續本。
- (2) 給分類號 / 作者號。
- (3) 編目建檔。
- (4) 分配登錄號及館藏別。
- (5) 列印書標及加工。
- (6) 移送清單及裝箱。
- (7) 分館點收 / 運送分館。
- (8) 移送閱覽。

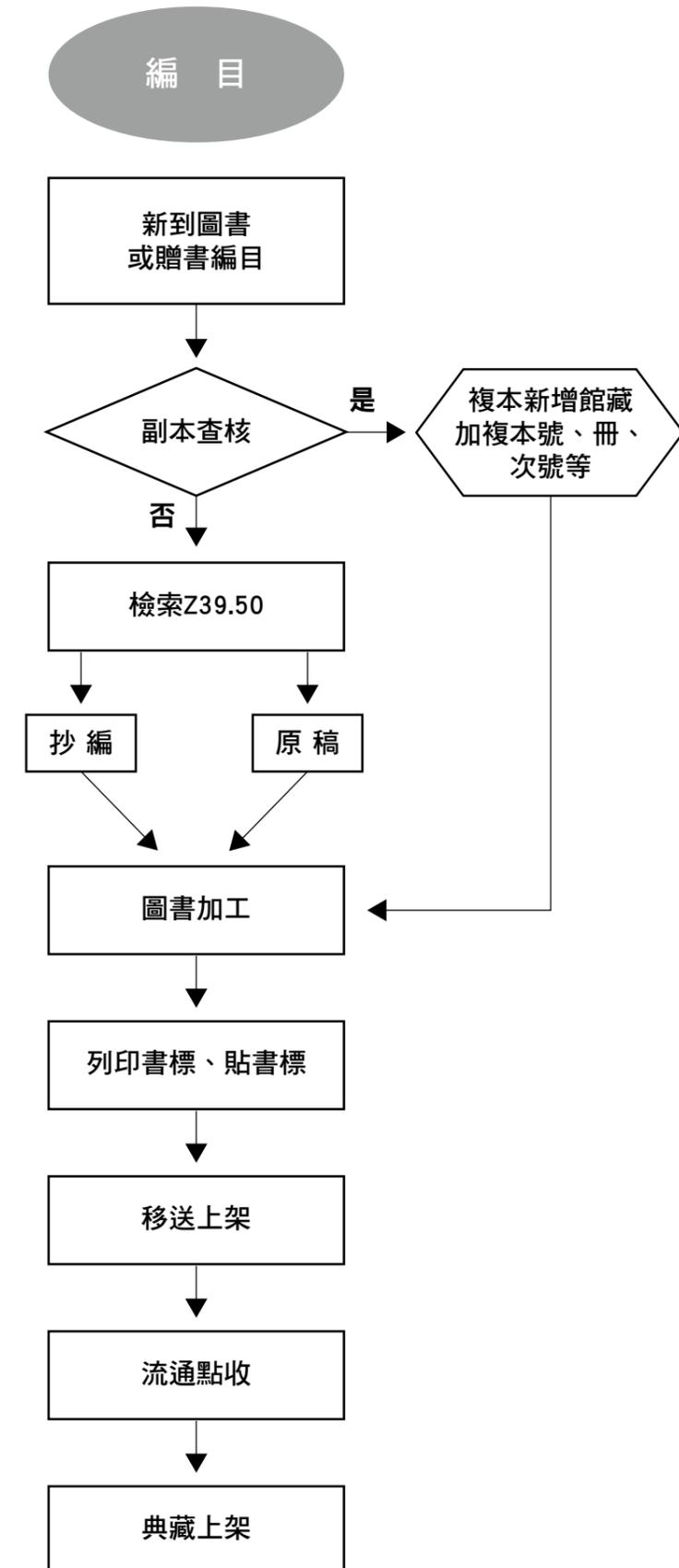
#### (二) 贈送圖書

- (1) 贈書：廠商、讀者、政府機關。
- (2) 點收、回覆 / 致謝函。
- (3) 查核圖書狀況有無複本。
- (4) 分類、編目建檔。
- (5) 移送閱覽。

### 2. 圖書採編使用規則：

- (一) 編目規則「中國編目規則」第三版。
- (二) 分類號採中國圖書分類法 / 著者號採首尾五筆檢字法。
- (三) 編目機讀格式：MARC21 建檔，中文字碼採 Unicode 碼。

## 3. 編目典藏 SOP



### (三) 圖書上架

#### 1. 書庫

##### 上架原則

- (一) 按索書號大小排架，由小至大。
  - (1) 索書號包括分類號、作者號、部冊號及特藏號等項，排架時先按分類號予以比對排列。
  - (2) 分類號按十進法的數號由小至大排列。
- (二) 排架方式，以書架組為單位，由左至右，由上而下。
- (三) 每層書架排架預留空間，以便圖書歸架及新書放置用。
- (四) 每一層書架均置書檔予以固定，將圖書背脊排列整齊且往前靠，以免圖書傾倒、散落而受損。
- (五) 於每天開館前，閉館後(或隨時)檢查各書架書刊之排架情形，將誤置者予以正確歸架。

#### 2. 兒童室

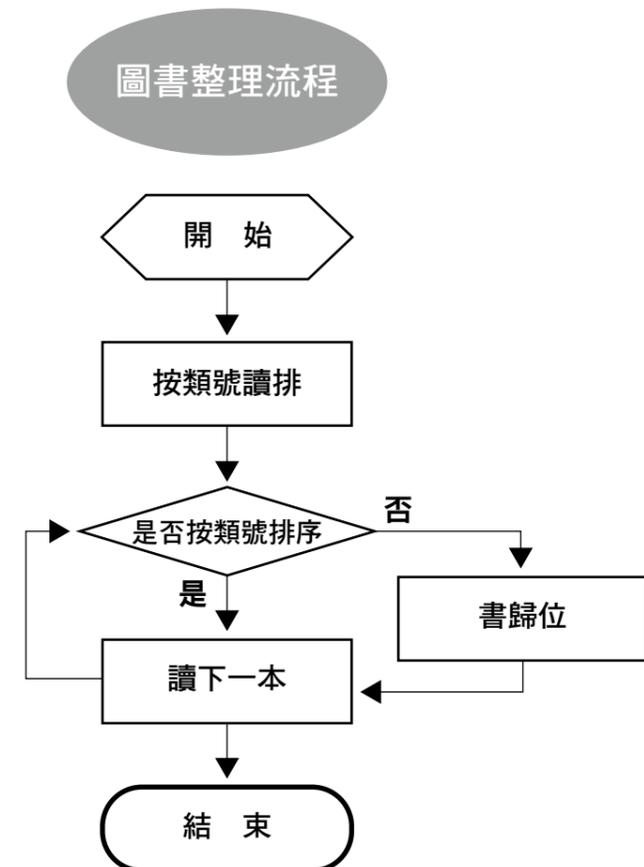
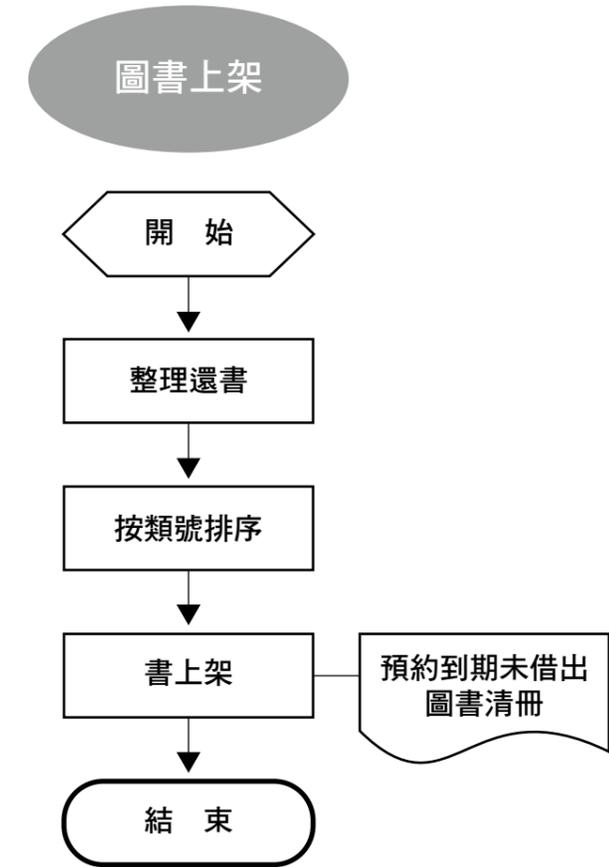
##### 上架原則

- (一) 按書標上的分區嬰幼兒(JB)、兒童書(J)、多元文化區、兒童雜誌、參考書不外借的項目分類。
- (二) 按書標上的索書號大小排架，由小至大。
- (三) 索書號包括分類號、將 J859、J861、J873、J874 著者號第二碼，(文、日、英、美)之書櫃位置編排，予以比對歸位。
- (四) 兒童期刊擺放以刊名上架。

##### 上架方式

- (一) 以書架組為單位，排架方向統一由左至右，由上而下，依序再延至下一組書架。
- (二) 當同一面的書架排列完畢，須以 S 形的方式連續不同列書架間的排列。
- (三) 每一層書架均置書檔予以固定，將圖書排列整齊且往左靠，以免圖書傾倒、散落而受損。
- (四) 最好於閉館前，進行單純的整架。讀架時順手將零亂、歪斜的圖書資料扶正固定，以保持美觀整齊。

#### 3. 圖書上架、整架作業 SOP



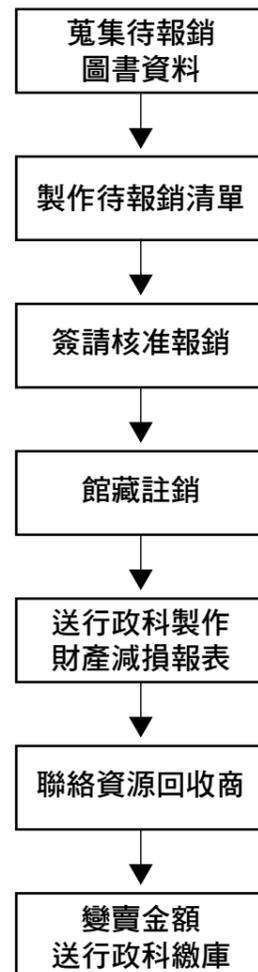
## (四) 圖書淘汰

### 1. 淘汰原則

為保持館藏新穎，活化典藏空間，提昇圖書使用率及節省館藏維護的人力、物力，本館依據圖書館法及以下原則進行汰舊：

- (一) 內容不符合館藏發展政策者。
- (二) 內容陳舊過時、無參考價值，使用 5 年以上且至少保留 1 冊複本者。
- (三) 已入藏新版資料涵蓋舊版者且舊版資料無典藏價值者，舊版得以報銷。
- (四) 已有其他形式資源可典藏之參考工具書、期刊、報紙，且該紙本形式不具參考及保留價值。
- (五) 過時且無參考價值之小冊子、手冊、指引等。
- (六) 嚴重殘缺、破損致無法閱讀，不堪再次修補且無保存價值者。
- (七) 視聽資料影音品質不佳，無法辨識讀取者。
- (八) 使用 5 年以上，但借閱次數未達 5 次，且至少保留 1 冊複本者。
- (九) 圖書資料經清點遺失或讀者外借達 5 年以上無法追回者。
- (十) 兒童圖書使用 3 年以上、最近 1 年無人借閱，且至少保留 1 冊複本者。
- (十一) 報廢數量依「圖書館法」第 14 條規定，圖書館如因館藏毀損滅失、喪失保存價值或不堪使用者，每年在不超過館藏量 3% 範圍內得自行報廢；惟當年度報廢總數以不超過當年度新購圖書總數為原則。

### 2. 淘汰作業 SOP



## (五) 贈書

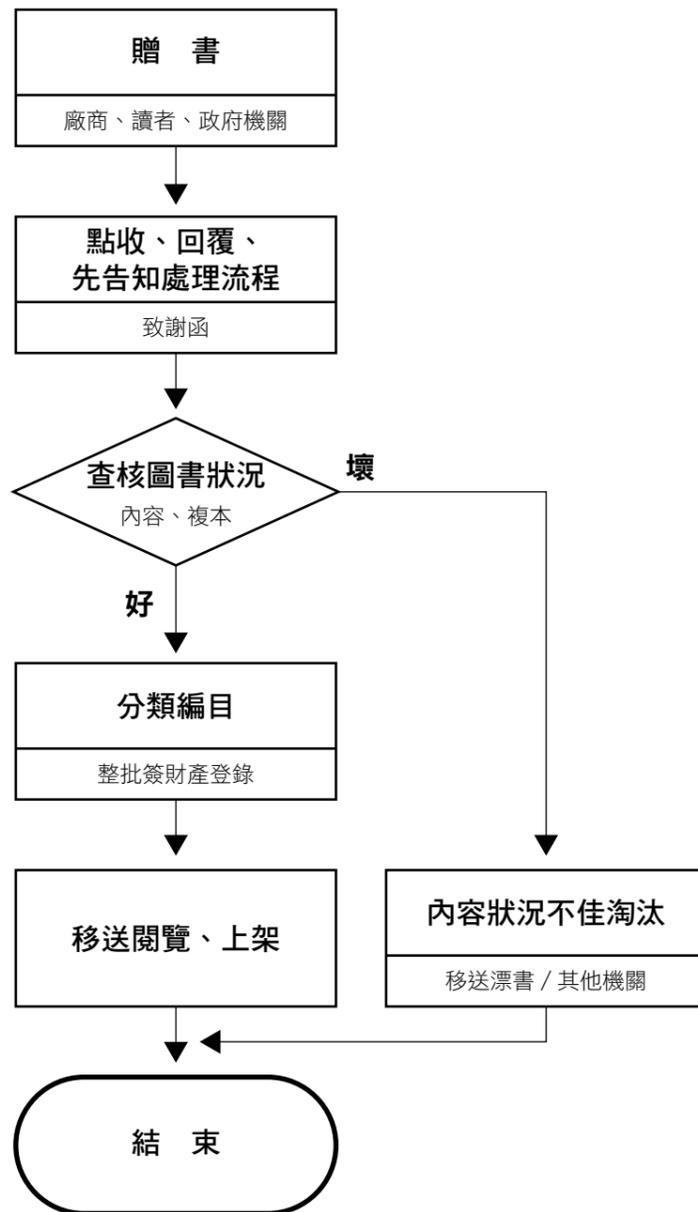
### 1. 贈書原則

受理讀者捐贈書籍，但以出版三年內的書籍為限（不含雜誌、漫畫、宗教、教科書、電腦圖書、影音…）。

- (一) 凡符合本館館藏發展政策者，均接受贈送，受贈資料若已有收藏，本館得轉贈他館。
- (二) 本館不受理下列資料之贈送：
  - (1) 高中職（含）以下教科書、升學用參考書。
  - (2) 公職考試用書、就業考試用書。
  - (3) 內容不宜或已失時效，無參考價值者。
  - (4) 出版時間超過 3 年電腦類書籍。
  - (5) 期刊、雜誌、宣傳性小冊子、結緣宗教書。
  - (6) 塗鴉畫線、註記、水漬及破損不堪使用之圖書。
  - (7) 違反著作權法及版權相關法令規定之圖書。
  - (8) 其他不符本館館藏發展政策者。
- (三) 本館得全權處理受贈圖書資料，捐贈者不得指定處理方式。
- (四) 受贈謝函：由圖書資訊科填具謝函，致謝捐贈者。
- (五) 受理讀者捐贈事項依據本館暨所屬分館受理捐贈圖書資料要點辦理。

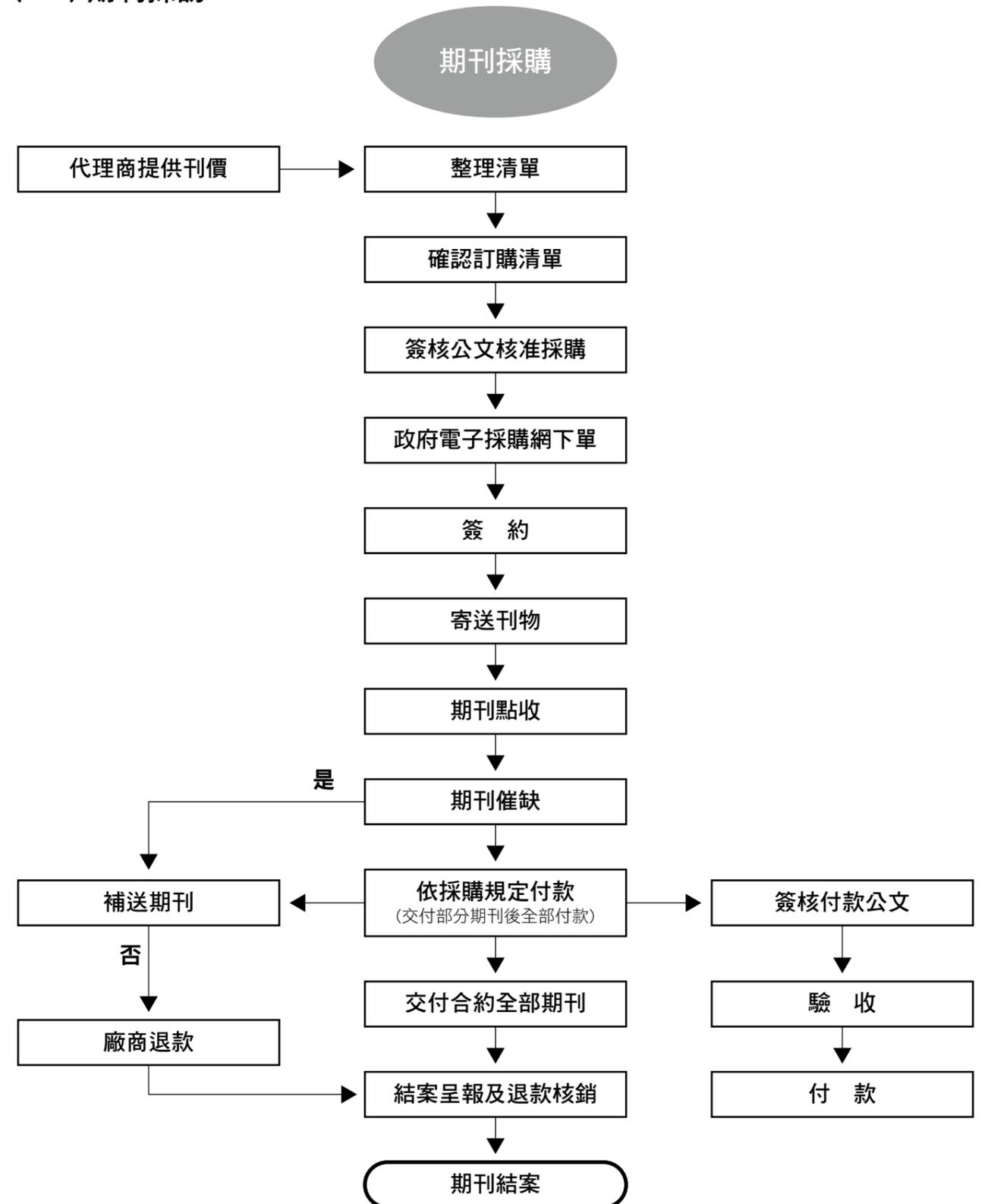
## 2. 贈書作業 SOP

### (四) 圖書資料贈送

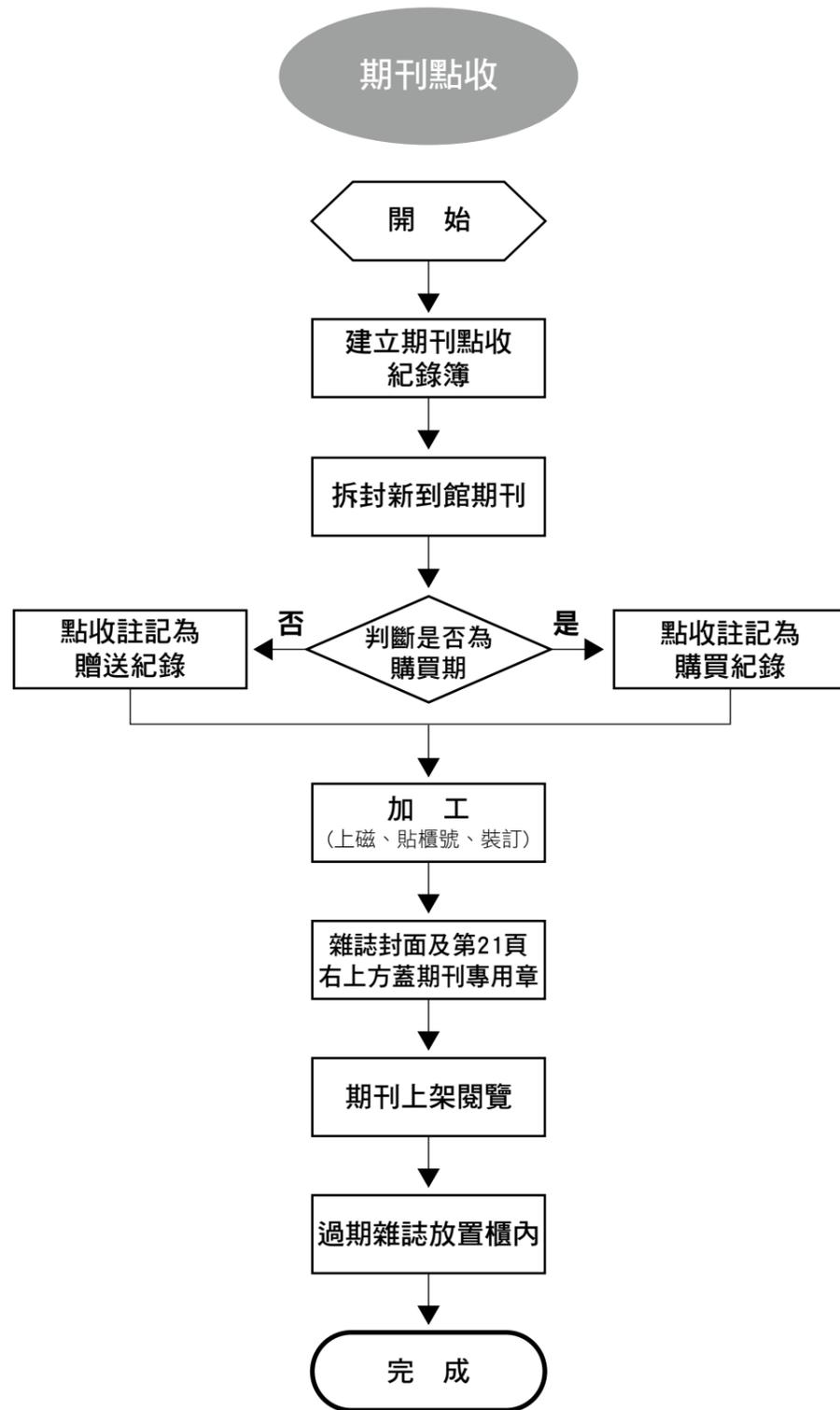


## 期刊

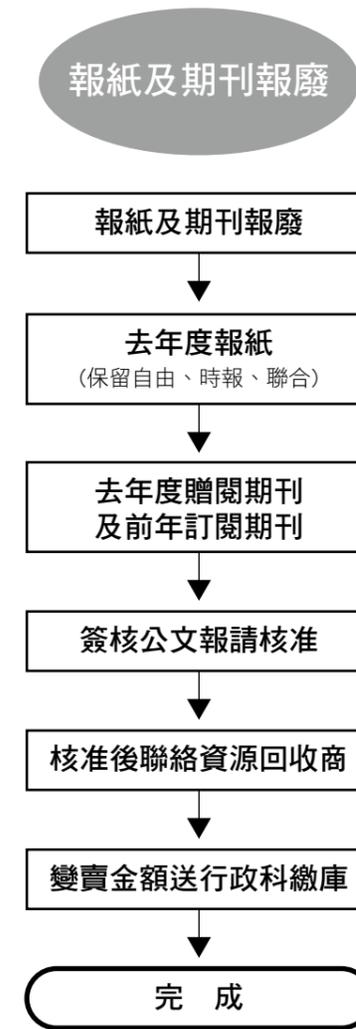
### (一) 期刊採訪



(二) 期刊編目、上架、典藏



(三) 期刊淘汰



\* 期刊及雜誌上架以當年度為限，另自由時報、聯合報、中國時報保留前 2 年供讀者查閱。

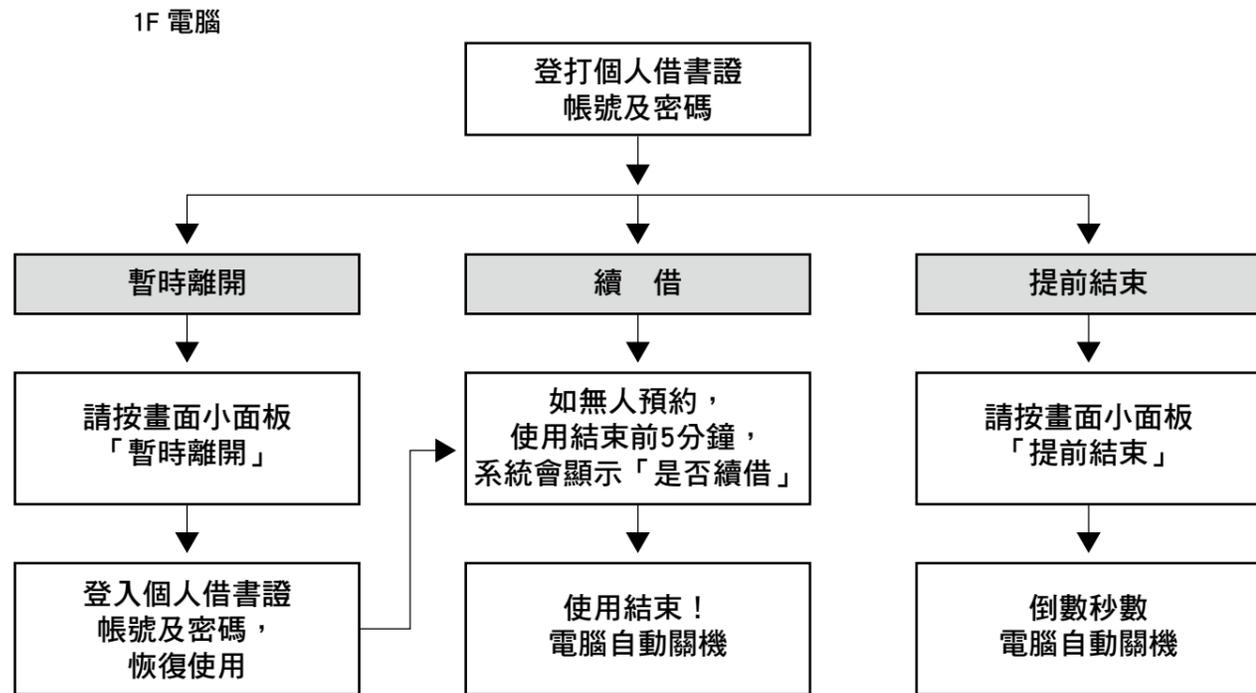
### 三、設施

#### (一) 電腦

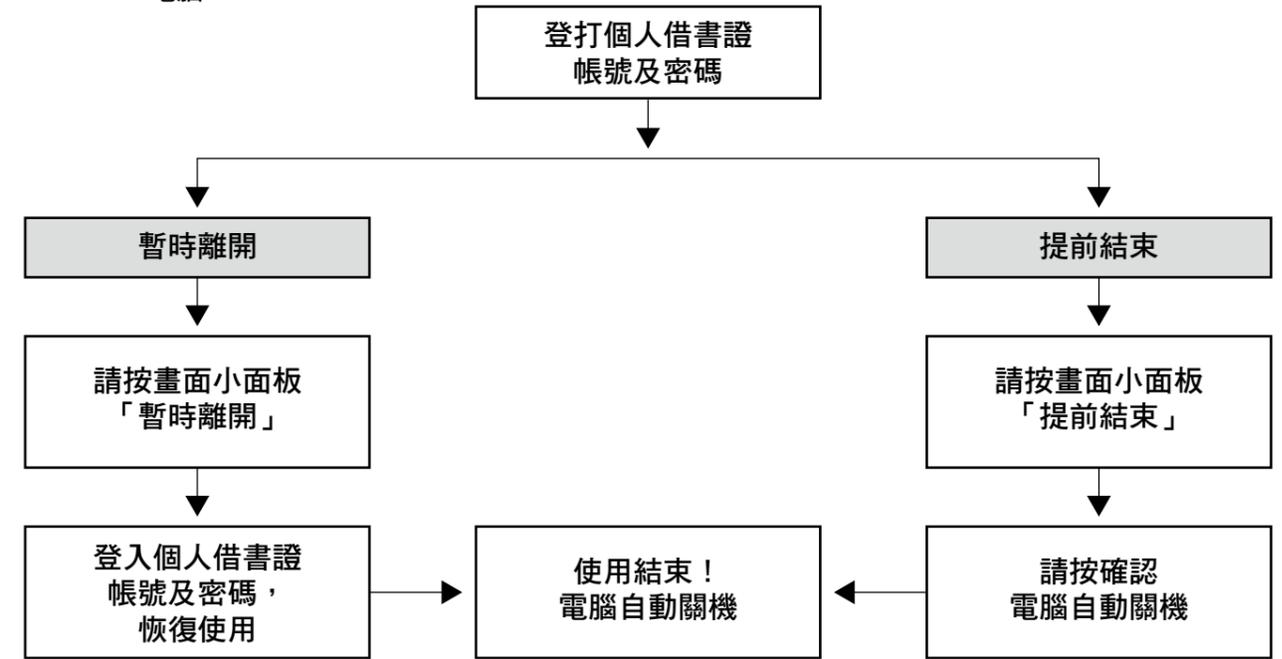
##### 1. 使用規則

- (一) 申請電腦使用登記在閉館前三十分鐘停止受理。
- (二) 本館公用電腦為上網查詢資料及閱覽數位資源使用，為避免影響其他讀者使用權利，請配合下列事項：
  - (1) 請勿進行侵害智慧財產權之行為，如使用 P2P 軟體或下載 MP3、影片及任何軟體。
  - (2) 請勿玩線上遊戲、觀看色情、暴力、賭博、鼓勵使用武器、犯罪等影響公共安全、社會風俗及違反法律等影片或網站。
  - (3) 請勿在網路上散布或蒐集猥褻文字、圖像、影像、聲音等資料。
  - (4) 使用電腦應保持安靜、遵守秩序且以不影響他人使用為原則。
  - (5) 若使電腦感染病毒或惡意攻擊他人電腦及影響整個網路品質時，得立即停止使用權利。
- (三) 使用電腦應遵守著作權法及個人資料保護法等相關規定，違反者須自行負擔法律責任。
- (四) 請妥善使用電腦相關設備，遇有任何問題請洽館員；電腦內部設定不得任意更改，若有不當使用或蓄意破壞，造成電腦及周邊設備毀損者，應負損壞賠償之責。
- (五) 如有違規情事，不聽館方勸阻者，立即停止使用。

##### 2. 讀者使用流程 SOP



2F 電腦



#### (二) 平板電腦

##### 1. 使用規則

- (一) 平板電腦僅供 12 歲以上讀者借用。
- (二) 借用者需攜帶本館之借書證及有效身分證明文件，雙證件至櫃台登記，每人每次可借 1 台。
- (三) 僅限館內平板電腦使用區使用 4 小時，閉館前借閱不足 4 小時者，限於當日閉館前 30 分鐘歸還，不得續借。
- (四) 館員需與借用人當面點清設備與配件數量，請借用人詳填平板電腦檢查表。
- (五) 借用者歸還時，由館員現場點收完畢。確認完畢則歸還其雙證件，並請借用者在平板電腦檢查表上簽名。
- (六) 借用者設備歸還時，若損壞或遺失，須負賠償之責。
- (七) 平板電腦視同書本，借還時，館員皆需在整合性圖書館自動化系統記錄借還資料，也需在平板電腦檢查表中簽名。

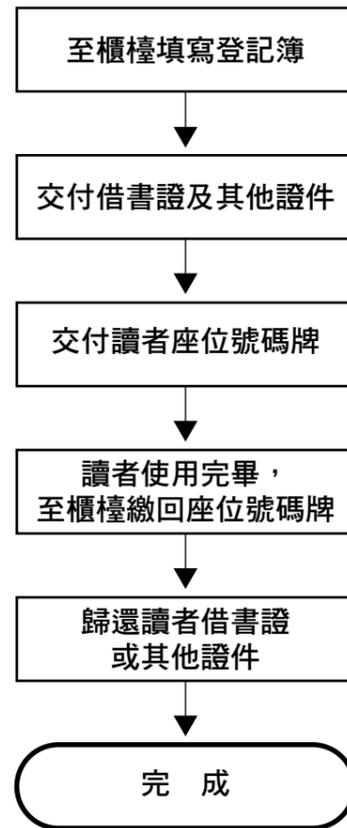
#### (三) 筆電上網區

##### 1. 使用規則

- (一) 自帶筆電使用無線上網區讀者，應攜借書證或身分證至櫃台辦理登記領取號碼牌，時間結束後繳回號碼牌並歸還讀者證件。
- (二) 登記者可使用該座位 2 小時，若無人預約得以續借一次，可於使用結束前 5 分鐘至櫃檯登記續用。
- (三) 每一座位僅供一人預約，並在每個座位都有人使用時開放預約。
- (四) 無線上網區於閉館前 2 小時停止讀者借用。

- (五) 預約時間到，超過 10 分鐘未就定位者（以登記時間為準）或離座超過 30 分鐘者視同棄權。
- (六) 讀者不得在該區上網遊戲、觀看影片或進入色情網站等妨礙網路安全或閱讀秩序等行為，如有違規情事不聽勸阻者，得立即停止讀者使用。
- (七) 請妥善保管號碼牌，無號碼牌者無法使用該區座位，一星期內累計遺失號碼牌超過 2 次者，暫停一個星期該區使用權利。

## 2. 讀者使用流程 SOP



## (四) 哺乳室

### 1. 使用流程

- (一) 每日早上巡視哺乳室整潔，並於「哺乳室整潔查核表」上簽名。
- (二) 讀者借用時請填寫「哺乳室使用者登記簿」。
- (三) 至櫃台抽屜拿取鑰匙。
- (四) 館員引導至哺乳室，並於門把處放上「使用中」牌子。
- (五) 請讀者用畢後告知館員，並鑰匙歸位。
- (六) 接獲讀者使用完畢通知。
- (七) 整理哺乳室內環境清潔並關閉電燈。
- (八) 拿取鑰匙鎖上門並放上「請洽櫃檯登記」的牌子。
- (九) 鑰匙歸位。

## (五) 討論室

### 1. 借閱流程

讀者於使用前一週到櫃台辦理預約，需 3 人（含）以上使用，不得與他人交換或轉讓，每次借用期限為 3 小時，如無人預約可續借一次，討論室內只限利用本館館藏之討論，不得吸菸，飲食（白開水除外），喧嘩或不當行為。

### 2. 使用流程

登記使用當天：

- (1) 申請者至櫃台交付證件。
- (2) 館員幫讀者開門，並請讀者用畢後告知館員。
- (3) 館員需巡視討論室空間是否有破壞或遺留任何東西，有損壞者須照價賠償。
- (4) 歸還讀者證件。
- (5) 館員關閉討論室的電燈及玻璃門。

## (六) 座位管理系統

### 三、座位登記入座方式

#### (一) 現場登記：

1. 閱覽室座位採自動化系統管理，進入須刷卡，可持證件：

- (1) 本館個人借書證
- (2) 個人身分證
- (3) 市民卡
- (4) 以手機至「愛嘉義 APP」，取得之行動借閱證

2. 至座位預約導覽機（KIOSK）登記或使用網路預約登記，1 人限登記 1 個座位，不得佔位。

3. 現場登記使用結束時間為閉館時間，如需提早離席請記得至座位預約導覽機點選「提前結束」歸還座位。

#### (二) 線上預約：

1. 提供預約日 7 日內，透過網站對預計使用的日期及使用時段進行座位預約，預約席位依各館開放數量為主。

2. 預約網址：請至圖書館自動化系統 <https://webpac.chiayi.gov.tw/webpacIndex.jsp>，點選「座位預約系統」進行預約。

3. 預約使用時段以 2 小時為單位，普通閱覽室座席可累進勾選時段，筆電使用區以 2 個時段，4 小時為限。

4. 取消預約座位，最晚應於預約開始使用時間前 15 分鐘取消。

- (三) 現場登記或線上預約，讀者應於登記使用時間後 15 分鐘內（以座位管理系統時間為準）於閱覽室入口感應借閱證報到並入座。逾時未報到視同棄權，並以違規 1 次，其座位開放給其他讀者登記使用。
- (四) 已登記座位之讀者出入閱覽室皆需感應借閱證，讀者若需暫時離開，以 1 小時為限，凡離開館室 1 小時未歸，則取消該座位之使用權利，並以違規記點 1 次，將座位開放給現場讀者登記。
- (五) 現場等位：現場席位滿座時，讀者可透過現場登記按鈕，點取現場等位號碼，等待叫號並報到登記，可用手機隨時查詢等位號碼。
- (六) 等位報到：現場席有空位時，會依照候位讀者的號碼順序進行叫號，該號碼讀者可點取等位報到，由系統分配座位使用。
- (七) 世賢圖書館筆電使用區座位，讀者預約座位後，須至 1 樓流通櫃台，由管理者「審核」確認，經核准後才能使用座位。
- (八) 筆電使用區每人每日以 4 小時使用為限。
- (九) 讀者入座時若發現有上一位讀者遺留物品，請洽櫃檯人員協助清空。
- (十) 若遇座位額滿，可候補登記等位，請在畫面顯示您等位號碼 15 分鐘內於機台報到，若超過時間未報到將取消等未資格，需重新登記等位。
- (十一) 讀者應持本人借閱證進行登記及使用，不得冒用他人名義、交換或轉讓他人使用，如經本館發現，得立即終止其使用座位之權利，並以違規記點 1 次。
- (十二) 個人違規累積超過 3 次者，暫停 14 天登記及使用權利。
- (十三) 筆電使用區僅提供自備筆記型電腦、平板電腦之讀者使用，禁止自習或作其他使用。
- (十四) 筆電使用區使用者不得在本區上網遊戲、觀看影片或進入色情網站等妨礙網路安全或閱覽秩序等行為，如有違規情事，不聽勸阻者，得視情節輕重，停止其在館內閱覽並請其離館。

- 四、貴重物品請隨身攜帶，若有遺失，本館不負保管之責，閉館時須將個人物品攜出。
- 五、凡經取消座位之讀者物品與閉館後留置於館內之物品，集中放置於櫃檯，請於開館時間內領回，如為易腐敗物，本館得直接處理。
- 六、閱覽室為公共閱讀場所，不得有吸菸、飲食、嬉戲喧嘩、講手機或以物品佔位等其他影響讀者權益之行為；另為維護閱讀品質，使用座位應避免發出聲響等干擾他人閱讀之行為。經管理人員規勸不聽者，得視情節輕重，停止其在館內閱覽並請其離館。
- 七、本要點如有未盡事宜，得依相關法規及本館相關規定辦理。
- 八、管理後台提供各預約登記座位之使用紀錄，包括登記時間、結束使用時間及離開座位時間、回到座位時間、使用時間及其使用狀態。
- 九、若讀者有預約系統或 Kiosk 資訊站操作問題需協助處理。
- 十、留意讀者外出超時座位，先將座位物品收至圖書館櫃台，座位留給下一位預約者。

## (七)多媒體上傳步驟 (直式觸控螢幕)

### 文化局圖書館多媒體 (直式觸控螢幕) 上傳步驟

1. 備份 D:\ 圖書館 play-temp 資料夾

2. 將新的圖檔複製到 "新資料上傳" 資料夾內

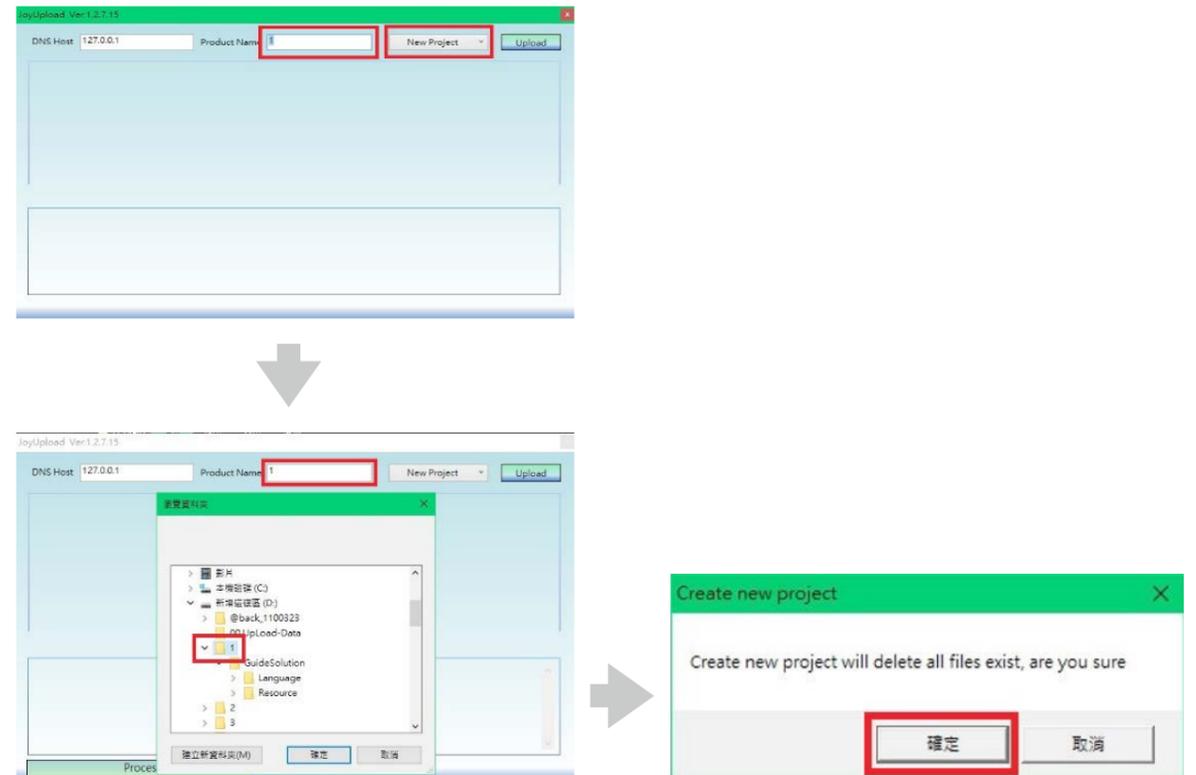
3. 執行桌面 "JoyG\_1 資料複製" , "JoyG\_2 資料刪除"

4. 執行 "JoyGuide Editor" , 開啟後點 "開啟舊方案" > D: >

圖書館 play-temp > GuideSolution.jsIn

5. 按匯出當前方案 , 分別匯出至 1、2、3、V 四個資料夾 (共匯出四次)

6. 執行 JoyUpload, 將 Update project 改為 New project, product Name 分別輸入 1、2、3、V, 輸入完後按 Upload, 同步驟 5 需 Upload 四次, Upload 路徑與 product Name 相同名稱的資料夾 (如下圖)



## 四、讀者服務

### 流通

#### (一) 辦證

##### 1. 臨櫃辦證

###### A. 個人借書證

- (一) 中華民國國民應持國民身分證或駕駛執照。
- (二) 未領取國民身分證之未成年人，由父母或監護人持身分證明文件及戶口名簿(正本)代為辦理。但校園辦證，不在此限。
- (三) 外籍人士、大陸人士，應持護照、居留證或入出境許可證。
- (四) 借閱冊數合計 10 冊，借期 28 天。(得續借一次)

###### B. 家庭借閱證

設籍嘉義市(以下簡稱本市)之家戶，其成員憑身分證及戶口名簿(正本)或三個月內有效之全戶戶籍謄本辦理，每戶限辦一張，以戶長為代表人。借閱冊數合計 15 冊，借期 28 天。(得續借一次)。

###### C. 團體借閱證

- (一) 申請對象指設籍嘉義市各級學校、里辦公處、社區發展協會、非營利性質之機關或社團之讀書會等相關團體。機關團體憑相關證明文件暨申請人身分證正本、學校教師憑教師證，填具申請表單，申請人親自向文化局圖書館申請即可辦理。
- (二) 每證以向本館借閱冊數最多 4 箱(合計 60 冊)為限，借期 28 天，採統借統還。

###### D. 借書證遺失

借閱證如遺失或更換時需申請補發，申請人應持身分證明文件或戶口名簿正本辦理，遺失補發或更換者，需繳付工本費新臺幣 30 元整。

##### 2. 線上辦證

###### A. 辦證流程

- (一) 至圖書館網站:點選<網路辦證>填寫資料。
- (二) 申辦證卡:個人借閱證(未含家庭借閱證及團體借閱證)。
- (三) 申辦對象:從未申辦嘉義市政府文化局圖書館之個人證讀者。
- (四) 申辦成功後，請即可登入系統預約圖書、活動報名、使用電子書等資源，如需借書證請親持個人身分證明文件至嘉義市任一公共圖書館換發實體借閱證。

###### B. 注意事項

- (一) 兩者差異:在親自來是有給實體借書證，只用 email 的不會給實體證號(只用身分證字號當借書證號碼)。
- (二) 網路辦證審核信箱:email: cyccl@ems.chiayi.gov.tw (cyccl 最後 l 是字母不是數字 1)  
密碼: cabcy#610
- (三) 由文化局圖書館人員負責審核!! 其他分館則為發實體借閱證!

#### 3. 行動借閱證

##### A. 辦證流程

- (一) 請已持有讀者實體借書證的讀者，使用手機掃描 QRCode 下載愛嘉義 APP。
- (二) 開啟步驟:
  - (1) 點擊教育學習
  - (2) 點選嘉義市圖書館
  - (3) 點擊個人書房
  - (4) 輸入讀者證號或身分證號及密碼
  - (5) 點選行動圖書館
  - (6) 即可顯示行動條碼

##### B. 行動借閱證辦證 SOP



#### 4. 與電子票證結合

##### A. 辦證流程

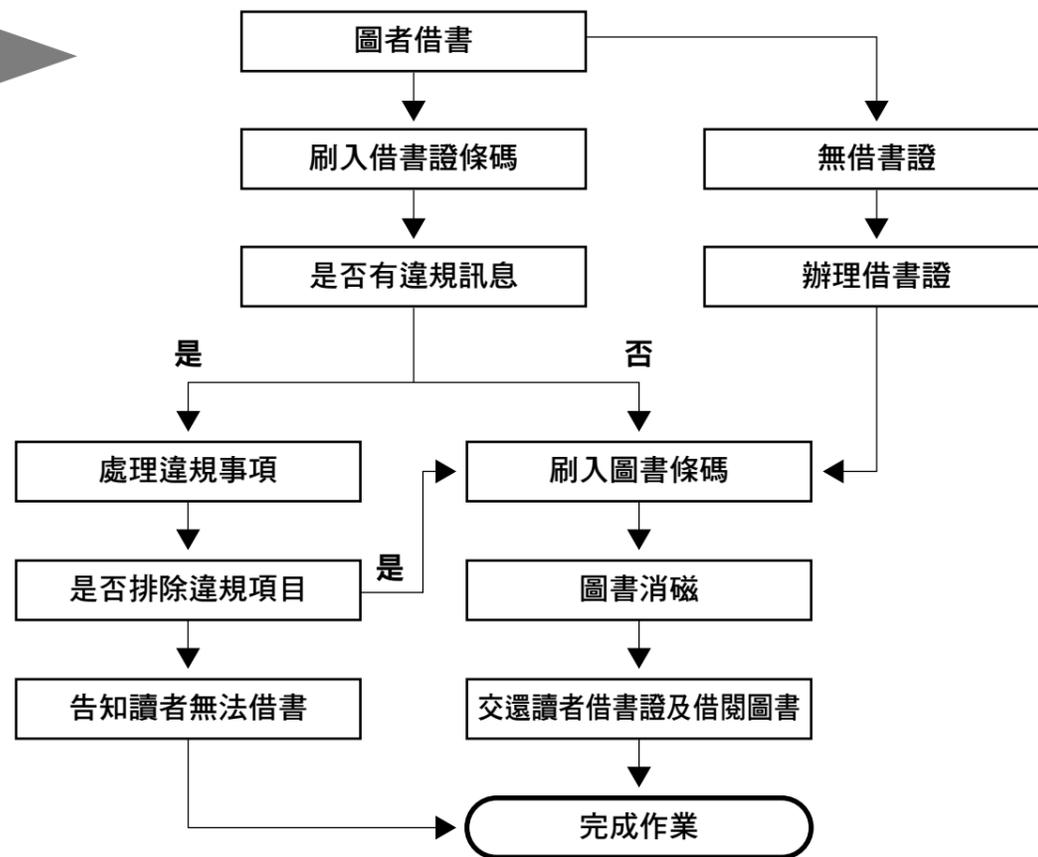
- (一) 讀者可持電子票證 (如悠遊卡、信用卡、市民卡、嘉 e 卡…) 臨櫃台辦理。
- (二) 館員在手持電子票證辦證欄位輸入卡號 (注意要輸入卡片上外、內兩欄位)。
  - (1) 欄位 (例) 普通卡: 請輸入卡片上號碼。
  - (2) 欄位 (例) 普通卡內碼: 請用感應器產生號碼。

##### B. 注意事項

- (一) 讀者可持借書證或已登錄電子票證任何一種卡來借閱。
- (二) 要請申辦讀者若電子票證卡片遺失務必要來註銷更碼。

### (二) 圖書借閱

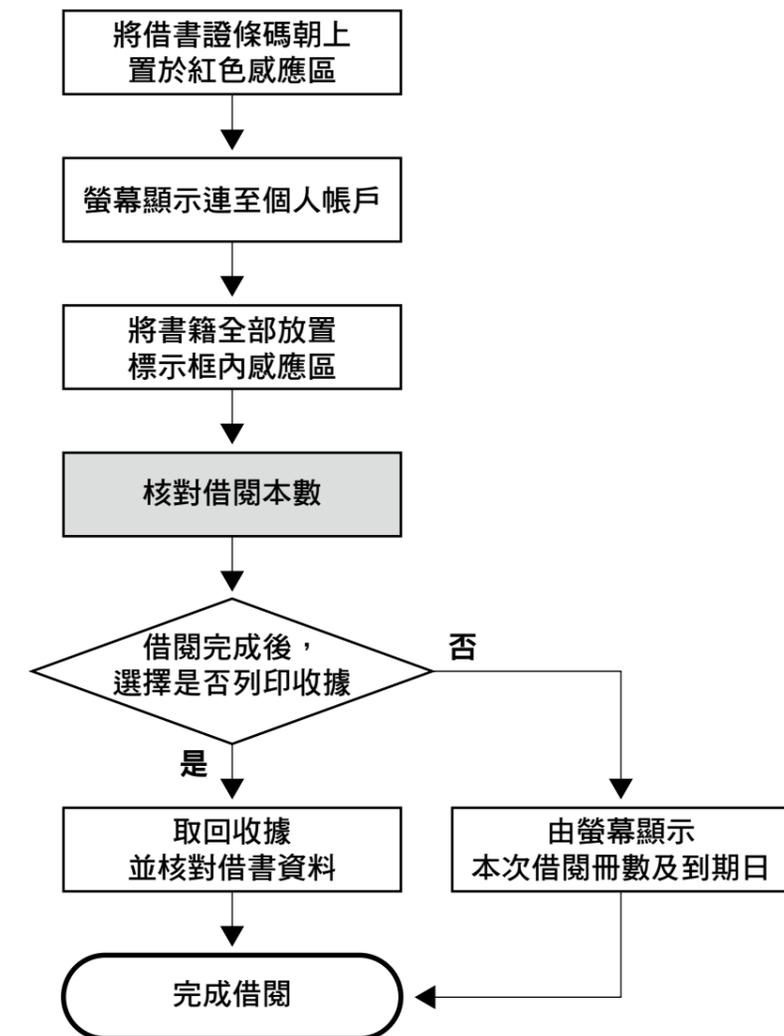
#### 1. 借閱作業 SOP



#### 2. 違規事項排除

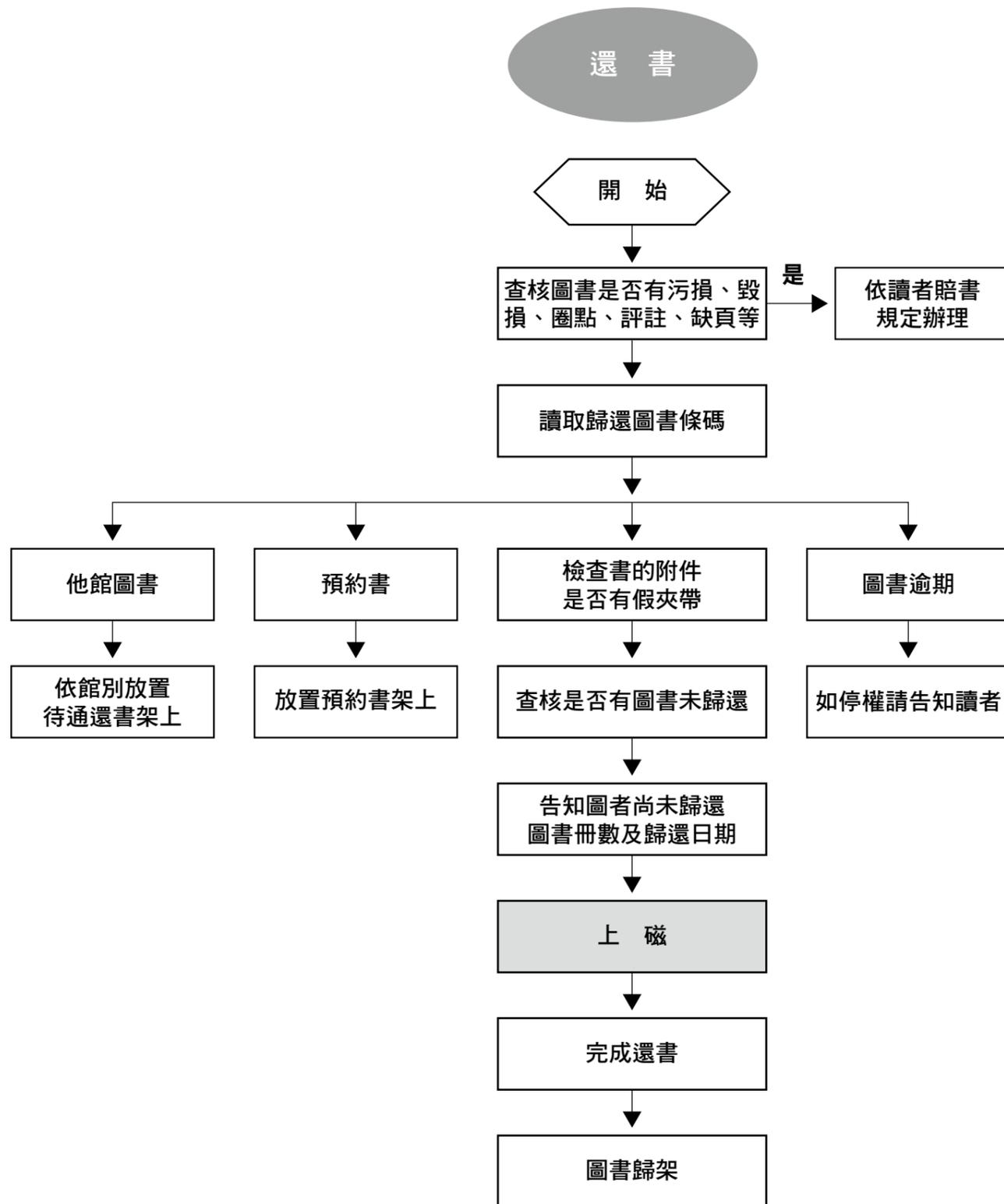
- (一) 借閱冊數已滿: 已經超過可借閱之冊數 (個人證 10 本、家庭證 15 本), 請讀者先歸還借閱之圖書後, 才能再次借書。
- (二) 讀者圖書逾期: 讀者先歸還逾期之圖書, 且無被停借才能再次借書。
- (三) 圖書遺失、污損: 請依賠書規定辦理。

#### 3. RFID 使用



### (三) 圖書還書

#### 1. 還書作業 SOP



#### 2. 注意事項

- (一) 讀者還書時請館員務必要查核圖書是否污損、附件是否有隨書歸還。
- (二) 讀者還書時尤其雨天歸還圖書要注意是否潮濕、若小部分頁數潮濕請讀者用吹風機吹乾後歸還，若圖書大部分潮濕請依賠書規定辦理。

### (四) 續借

凡讀者外借中且尚未逾期之圖書，若無其他讀者預約，且該借閱證無逾期停借之情事，得於借閱期限前 7 天內（含到期日當天）自行到館或至本館網站辦理線上續借 1 次。續借借期為到期日再加 28 天。

### (五) 預約

#### 1. 預約規則

- (一) 凡持有本館之借閱證或家庭借閱證者，可至本館網站辦理線上預約本館暨所屬分館圖書資料，僅團體借閱證借閱之圖書不開放預約。
- (二) 每張借書證可預約圖書 6 冊。
- (三) 預約書限於典藏館取書。
- (四) 預約書到館時，系統將以電子信箱通知預約者到館借閱。
- (五) 凡申請預約借書，經本館通知，未於最後取書期限（從通知日起算 7 日內）辦理借閱，如讀者當年度累計未取冊數達 3 次者，自最後取書日之次日起，停止圖書預約權利 90 日。

#### 2. 預約取書得來速

- (一) 當讀者於預約取書窗口按服務鈴。
- (二) 請讀者實名制。
- (三) 刷入讀者借閱證。
- (四) 拿取並借入讀者預約書。
- (五) 將預約書拿至取書窗口，並告知讀者借閱還書日期。

### (六) 通還

- 1. 還書作業時，若非本館藏圖書，系統顯示”館藏待移送”訊息，請將圖書銷磁後，依館別放置通還書架。
- 2. 核對待移送館藏書單，將圖書及視聽資料，依送達館別分開裝箱。
- 3. 每星期三由貨運公司送回原館藏地。
- 4. 圖書管理系統送件館步驟：
  - (1) 通閱
  - (2) 送件管理

- (3) 下載 Excel 報表
- (4) 確認送件資料
- (5) 準備送件
- (6) 確認送件

5. 圖書管理系統收件館步驟：

- (1) 通閱
- (2) 收件管理
- (3) 收件處理作業
- (4) 輸入條碼號

6. 圖書收件時，若系統顯示”預約圖書”，請將圖書放置預約待取書架，若非本館藏圖書，請於下次通閱送回該館藏地，未送達之圖書，請跟移送館確認。

## (七) 圖書賠償

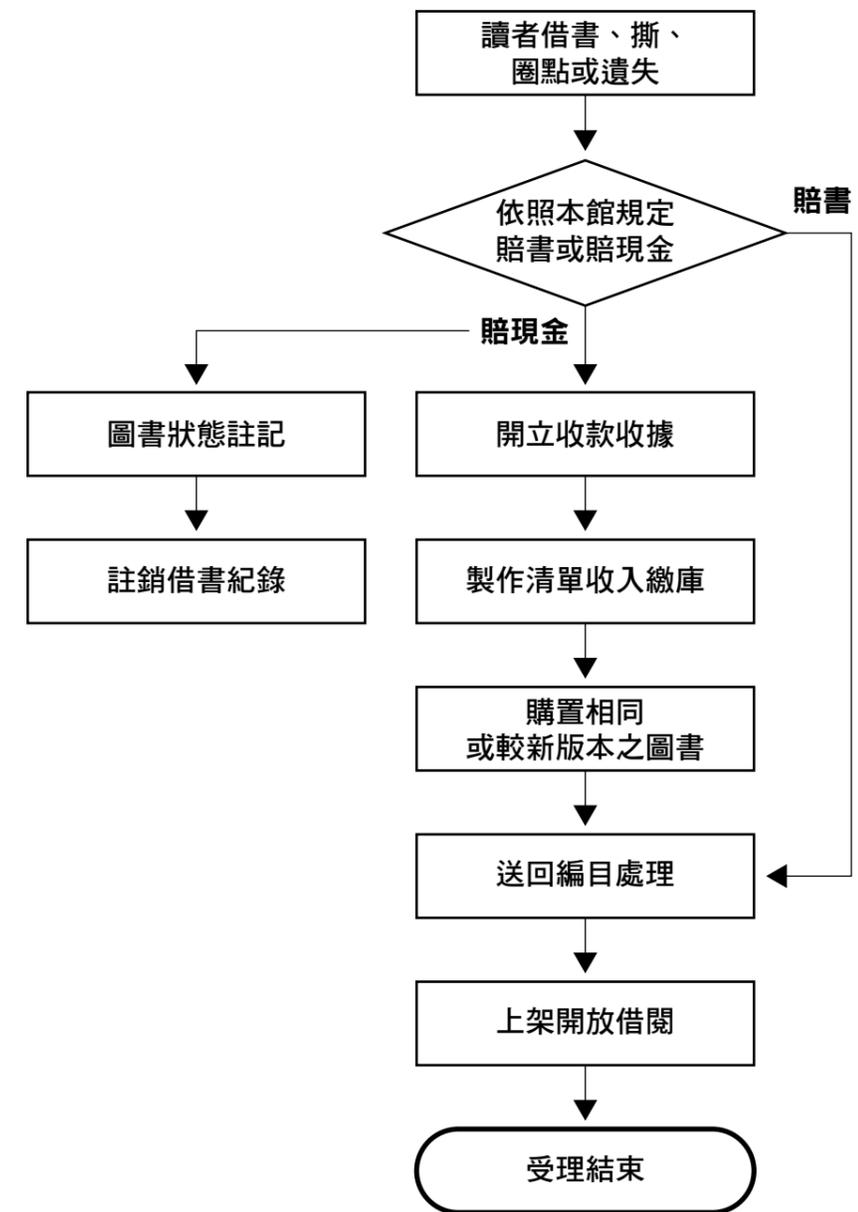
### 1. 賠償規則

(一) 借閱圖書、視聽資料時應善盡保管責任，如有遺失、毀損、圈點、評註或缺頁等上述之情事，應自購相同或較新版本之圖書、視聽資料賠償。

(二) 讀者若無法購得原版本或新版資料賠償，得以依下列標準計價賠償：

- (1) 以新臺幣定價者，依該定價原價計價。
- (2) 以外幣定價者，依當日匯率換算後計價。
- (3) 圖書以「基本定價」者，按「基本定價」之 50 倍計價。
- (4) 未標明定價之中文圖書資料每一面以 1 元計價，若無法查出面數者，則每冊以 300 元計價；外文圖書資料每 1 面以 2 元計價，若無法查出面數者，小說類圖書每冊以 400 元，其它類圖書每冊以 1,000 元計價。
- (5) 套書無單冊定價者，以平均單價計價。
- (6) 附件遺失者，以所屬資料定價計價。
- (7) CD、家用版視聽資料依原物件定價金額賠款或購買版本相同之視聽資料歸還，若無法查得定價者以每片新臺幣 500 元計價。

## 2. 處理流程 SOP



## (八) 讀者推薦

### 1. 讀者推薦方式：

- (一) 網路推薦：可至嘉義市政府文化局圖書館網站，「館藏查詢系統 / 館藏推薦」進行推薦。
- (二) 到館推薦：總館、分館服務台均放置「圖書資料推薦單」，受理推薦。

### 2. 圖書推薦處理原則：

推薦圖書資料之評估原則：依本館館藏發展原則決定是否採購入藏，不是所有推薦皆會購入。

## (九) 視聽室流通作業

1. 規則：每張個人借閱證可借 2 件家用版視聽資料為限，借期 14 天，不得續借，可預約 1 件，家庭借閱證不予外借，視聽資料不列入圖書借閱冊數內。
2. 借書：需打開片子盒消除防盜磁。
3. 還書：檢查影片是否損壞、關上防盜磁；再依分類號整架排序上架。
4. 管理：影片需要再整架排序；影片才不會錯位。
5. 賠償：讀者遺失或損壞影片，需賠償購買相同影片歸還本館。
6. 推薦：受理讀者影片推薦。

## (十) 電子書

### 1. 使用方式

- (一) 進入嘉義市政府文化局網站 - 圖書資源 - 電子書暨數位資源，點選你想借閱電子書平台，即可借閱瀏覽。
- (二) 利用手機下載各家電子書平台 APP，登入本局借閱證帳號密碼。
- (三) 利用手機掃描展示櫃(展示機)各書籍 QRcode >> 輸入本局借閱證帳號密碼。

### 2. 借閱規則

#### A. 平台一 HyRead ebook

該平台借閱使用等相關規則請連結

<https://cabcygov.ebook.hyread.com.tw/Template/RWD3.0/policy.jsp>

#### B. 平台二 udn 讀書館

該平台借閱使用等相關規則請連結 <https://reading.udn.com/udnlib/cabcy>

#### C. 平台三 台灣雲端書庫@嘉義市

該平台借閱使用規則請連結 <http://lib.ebookservice.tw/cy/>

#### D. 平台四 iRead eBooks 華藝電子書

該平台借閱使用規則請連結 <https://www.airitibooks.com/Other/Newbie?NewbieType=5>

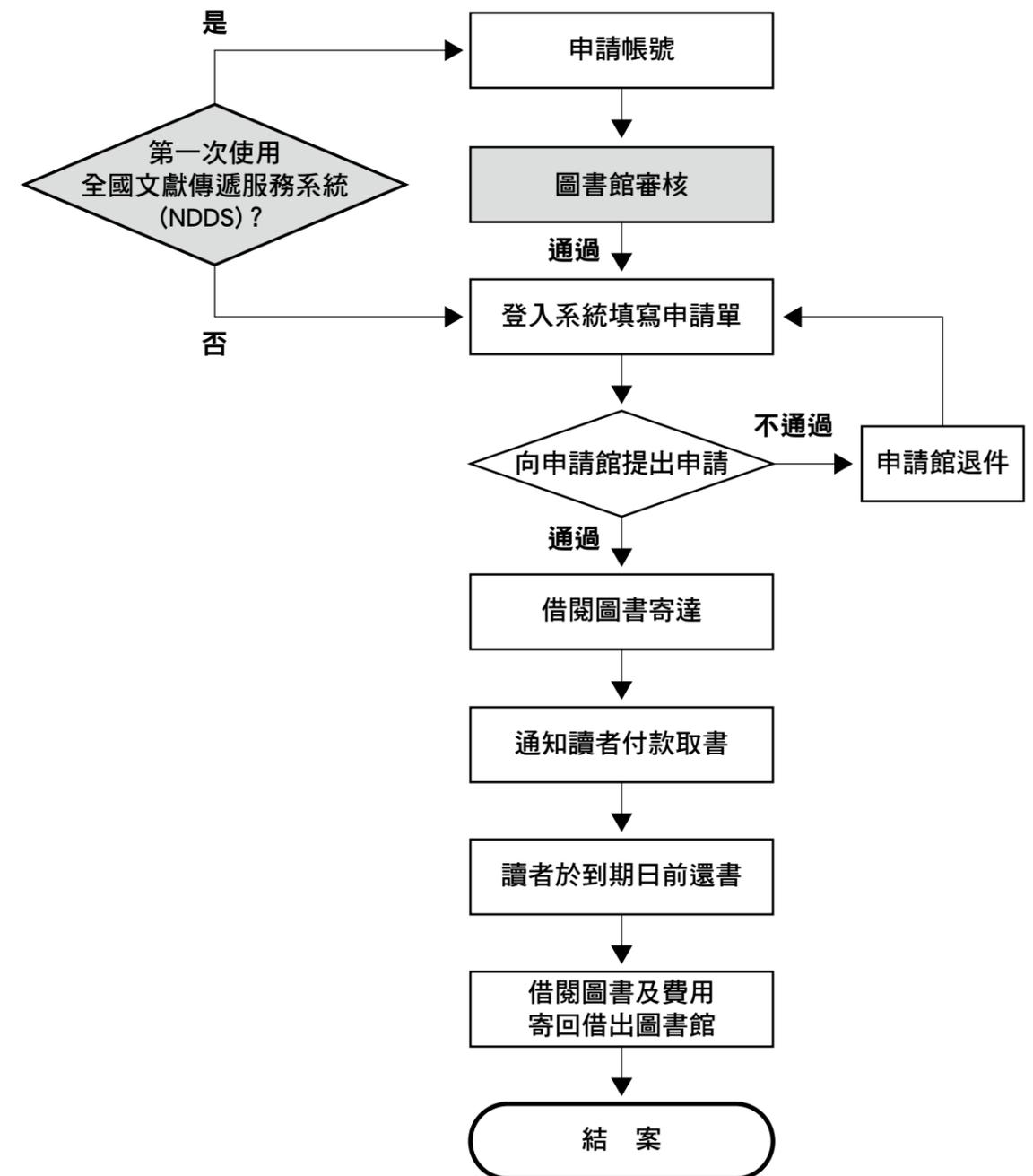
## 參考服務

### (一) 館際合作 (NDDS)

#### 1. 簡介

全國文獻傳遞服務系統 (NDDS) 網址 <https://ndds.stpi.narl.org.tw/index> 是各圖書館間提供資源共享的付費服務方式，透過各種合作組織之協定，為讀者提供期刊、圖書、學位論文、專利等資料之複印及圖書借閱的服務，以互通有無，有效發揮各館有限資源之最大價值。

#### 2. 讀者申請流程 SOP



### 3. 注意事項：

- (一) 申請讀者帳號：首次使用者請先進入全國館際合作 (NDDS) 申請帳號，帳號審核約需 1-2 個工作天，待收到 E-mail 或電話核准通知後即可使用。
- (二) NDDS 採付費制，各館收費標準及互借規則各不相同，請讀者確認可接受後再提出申請。
- (三) 申請件提出後，無法自行取消，請來電向市圖申請取消。圖書館尚未送出之申請件可取消，若已處理者則無法取消，仍需繳款費取件。
- (四) 申請人應妥善保管圖書，如有毀損或遺失，悉依被申請館相關規定辦理。
- (五) 申請人應遵守著作權法等規定，借閱之圖書或複印資料，僅供學術研究或私人學習之用，如有違反，由申請人自行負責法律責任。
- (六) 讀者需自付借閱的費用及寄送郵資。

## (二) 公共圖書館圖書資源共享服務平台

### 1. 簡介

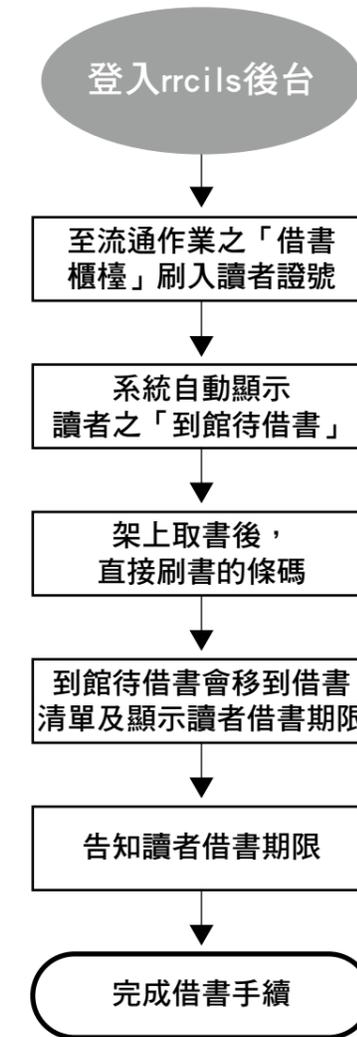
為發揮公共圖書館終身教育的功能，在教育部經費支持下，由國家圖書館著手規劃「102-105 年公共圖書館資源整合發展專案計畫」，102-105 年在全國北、中、南、東四區設立四處區域資源中心及 8 個分區資源中心作為服務據點。

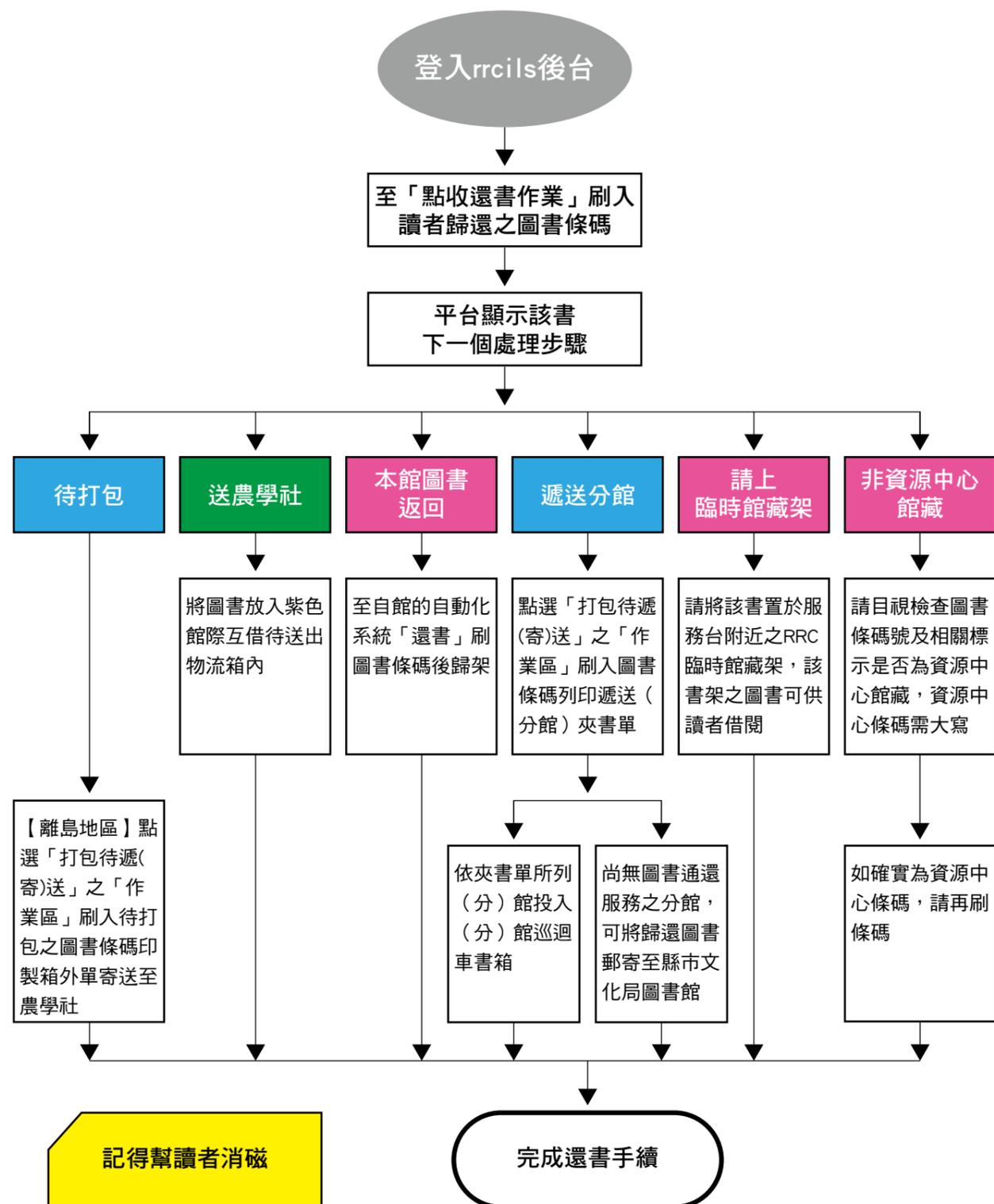
### 2. 圖書資料借閱規則

- (一) 網址：公共圖書館圖書資源共享服務平台 <http://rrcils.ncl.edu.tw>
- (二) 服務對象：持有嘉義市政府文化局圖書館個人借閱證者。
- (三) 外借館藏資料，每張借閱證以 10 冊（件）為限，每冊（件）借期 30 日，不提供續借。
- (四) 每張借閱證以預約 5 冊（件）為限。
- (五) 凡預約館藏資料，經館方通知須於期限內辦理借閱，未於取書期限內辦理借閱，採記點方式並按冊（件）數計算，每冊（件）1 點，1 年內累計每達 3 點停止預約權 60 日。
- (六) 遞送費用由教育部補助計畫支付，讀者免付費；未來如未獲補助遞送費用，將採使用者付費方式辦理。

## 3. 圖書流通作業流程 SOP

### 1-1 借書





## 預約導覽

為增進讀者對圖書館的認識，了解各項圖書資源之利用，提供預約導覽服務。

1. 對象：公立幼兒園、國民小學、補習班及課輔班等，以班級為單位提出申請。
2. 內容：圖書館空間介紹、兒童區館藏利用指導、自由閱覽、辦理借閱證等。
3. 導覽時間：每場次班訪以 20 分鐘為原則。
4. 導覽過程中如有拍照需求，請關閉快門聲音及閃光燈，並應遵守著作權法、讀者隱私權及肖像權等相關規定。

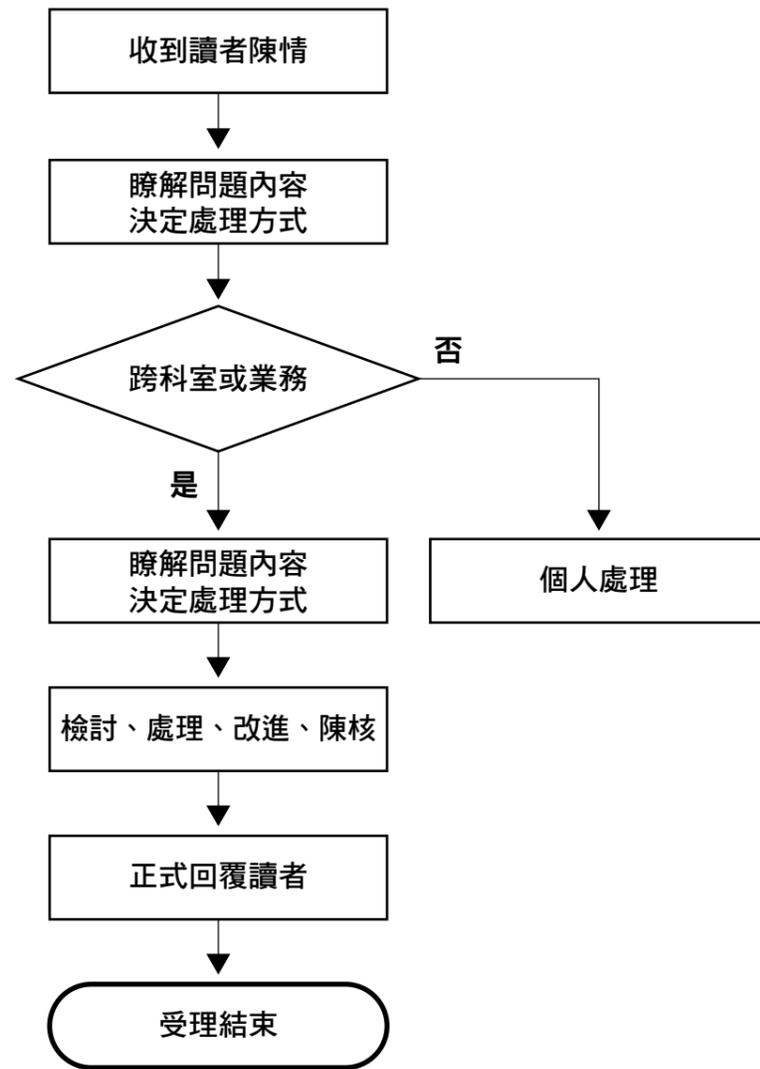
## 異常處理

### (一) 讀者陳情

#### 1. 「抱怨處理原則」之作業程序

- (一) 用體諒的心來傾聽，讓讀者發洩不滿情緒，並了解讀者抱怨的原因。
- (二) 察言觀色，注意讀者的表情及情緒反應，以和顏悅色的態度，先將讀者不滿的情緒予以撫平。
- (三) 活用三變原則處理
  - (1) 人變：改由其他同仁或主管出面處理。
  - (2) 地變：改換場所或地點商談，以改變氣氛及化解爭端。
  - (3) 時變：約定改日再談，以時間沖淡怒氣。
- (四) 面對讀者的抱怨，要秉持冷靜專注的態度，設法找出讀者不滿的真相，以解決問題。
- (五) 表達誠意，接納讀者抱怨的事實或記錄其意見，表示願意進一步處理。
- (六) 仍以應有的禮貌結束不甚愉快的對談。
- (七) 館內的新訂措施或應變措施，儘可能提前公告或說明，並為可能發生之負面效應早做準備。
- (八) 表現永續服務的精神，仍鼓勵讀者常常使用圖書館，多多提供意見。

## 2. 讀者抱怨處理 SOP



### (二) Q&A 緊急處理

1. 各館室跳電或停電、停水、消防警報異常  
通知行政科人員，如非上班日請連絡行政科值班人員處理，並告知讀者實際狀況。
2. 各館室設備故障  
告知負責人員通知廠商維修，如影響讀者使用，請張貼維修公告，告知讀者。
3. 地震  
告知讀者遠離書櫃，尋找較安全地方等待等餘震過後，再循序地往外出去。
4. 火災
  - (一) 圖書館依員工自衛消防編組分工。
  - (二) 如遇起火初期，視火勢大小，立即慎選周圍適當滅火設備或器具，加以撲滅。

5. 遇到特殊讀者，不依圖書館規則而有強烈爭議
  - (一) 先委婉告知讀者相關規則，若讀者仍有疑義，再行通知主管至現場協調，如無法制止則報警處理。
  - (二) 北門派出所電話 :(05)2782727
6. 讀者遺失物品  
如有遺失者資料請打電話通知，並妥善保管遺失物，等待讀者招領。
7. 讀者受到性騷擾  
關切受害者需求，尋找騷擾之讀者，並報警處理。
8. 讀者告知物品遺失  
關切讀者的狀況，協助報警處理。並配合警方提供監視錄影資料。
9. 讀者身體不適  
隨即趕緊上前關心讀者身體狀況，做適度處理，並立即通報救護車協助護送至醫院就醫。
10. 幼兒走失  
隨即關心及安撫情緒，帶至櫃台等候，並協助撥打家長電話，或帶至其他館室協尋家長。
11. 自動化系統發生異常狀況  
若假日遇到自動化系統發生異常狀況無法處理，請通報凌網科技客服中(02)23956966#2260。

## 志工

### (一) 圖資科志工

圖書館志工由藝文推廣科統一招募、管理，各館志工值班表由各館人員負責排班。

### (二) 小志工

#### 1. 招募

本館受理小志工的登記，其資格需高中以上，且須做滿 40 小時才能核發時數(服務)證明，需事先來館登記填寫相關資料，填選服務的日期及時間。

#### 2. 管理

小志工的工作性質乃上架及圖書整理，每次來館服務時，需填寫學生志工服務簽到表，俟做滿 40 小時再將簽到表交由館員，轉交學生志工承辦人印製志願服務證明書。

# 嘉義市世賢圖書館工作手冊

## 一、管理區域

### 一、戶外園區

- (一) 環境與設施安全維護管理。
- (二) 植栽樹木維護管理。
- (三) 夜間照明開關設定。
- (四) 園區違停車輛管理。

## 二、樓層權責

### (一) 共同作業

#### 1 入口門禁管控

##### 1-1 保全設定、解除

- 1-1-1 解除 AM 8:00
- 1-1-2 設定 PM 21:30

##### 1-2 防疫措施

- 1-2-1 實名制、量額溫、口罩、酒精消毒
- 1-2-2 額溫機開啟與關閉

#### 2 開館作業(設施準備與啟動)

- 2-1 開館時間 AM 9:00
- 2-2 空調設施：主機、各樓層送風機
- 2-3 照明設備
- 2-4 電梯設施
- 2-5 自助借還書機、流通工作站、資訊檢索區、館藏查詢區
- 2-6 借書到期日、到期章、除菌機
- 2-7 還書箱(含報箱)
  - 2-7-1 報紙、期刊上架
  - 2-7-1 讀者歸還圖書處理

註：圖書館自動化系統→流通管理→流通作業處理→還書箱還書，及確認書籍數量是否與清單相符(是否有刷漏)。

### 3 閉館作業(檢視所有設施與關閉)

#### 3-1 閉館時間

- 3-1-1 兒童閱覽室、書庫、許世賢博士紀念館 PM17:00
  - 3-1-1-1 休館音樂 PM16:50
  - 3-1-1-2 還書箱：讀者歸還圖書處理
- 3-1-2 期刊室、普通閱覽室 PM21:00
  - 3-1-2-1 報紙下架
  - 3-1-2-2 期刊、書籍整理歸位

#### 3-2 空調設施：主機、各樓層送風機

#### 3-3 照明設備(含兒童室後門戶外平台與二樓戶外平台區)

#### 3-4 電梯設施：PM17:00 以後不開放

#### 3-5 自助借還書機、流通工作站、資訊檢索區、館藏查詢區

#### 3-6 額溫機

#### 3-6 還書箱檢視

- 3-6-1 讀者歸還圖書處理

### 4 館室設施及設備維護管理

#### 4-1 維護廠商名錄

#### 4-2 每日檢視館室設施，故障時進行登記

#### 4-3 通報管理者叫修(緊急時可先叫修後再通報)

#### 4-4 協助廠商確認故障位置與修復後檢測

### (二) 館室作業

#### 1 兒童閱覽室

##### 1-1 流通櫃台

- 1-1-1 讀者借還書、申請辦(補)證、圖書遺失賠償、贈書作業
- 1-1-2 還書箱圖書歸還整理上架
- 1-1-3 通還圖書、新到館圖書點收整理上架
- 1-1-4 圖書編目、整理、修補、盤點、報廢、移架、整架等
- 1-1-5 筆電使用區登記管理
- 1-1-6 團體預約導覽登記
- 1-1-7 推廣活動報名協助
- 1-1-8 志工、工讀生簽到
- 1-1-9 學生志工登記與簽到
- 1-1-10 讀者物品遺失登記與查找
- 1-1-11 協助統計資料彙報
- 1-1-12 協助藝訊推播系統資料上傳作業
- 1-1-13 其他交辦事項

##### 1-2 閱讀推廣活動協助

###### 1-2-1 童話王國

- 1-2-1-1 活動時段：每周六下午 15:30-16:10
- 1-2-1-2 說演單位：嘉義市閱讀推廣協會故事志工

- 1-2-1-3 每月故事主題海報公告
- 1-2-1-4 麥克風、音響、投影設備
- 1-2-1-5 每周故事志工簽到、故事名稱與統計人數
- 1-2-1-6 活動拍照、提供臉書推播
- 1-2-1-7 活動後場地與設備整理復原
- 1-2-2 假日親子電影院
  - 1-2-2-1 活動時段：每周日下午 14:30-16:30
  - 1-2-2-2 聯繫文化局視聽室提供電影公播影片
  - 1-2-2-3 每月電影主題海報公告
  - 1-2-2-4 場地音響、投影設施整備與復原
  - 1-2-2-5 活動拍照、人數統計
- 1-2-3 兒童好(新)書介紹
  - 1-2-3-1 每月彙整優良兒童讀物或主題書介紹予讀者
  - 1-2-3-2 所介紹之圖書需標示展示起訖期間
  - 1-2-3-3 展示期間館藏設為不外借，展示結束設為書在館
- 1-2-4 其他閱讀活動
  - 1-2-4-1 會場布置整理與設備操作支援
  - 1-2-4-2 活動報名受理與問卷
  - 1-2-4-3 活動拍照與人數統計

## 2 期刊室

- 2-1 報紙期刊區
  - 2-1-1 報紙點收、上架、催缺與遺失查找
  - 2-1-2 期刊訂閱及贈閱的登錄、催缺、上架與遺失查找
  - 2-1-3 過期報紙每月初整理下架
  - 2-1-4 訂閱之期刊於年度後盤點、驗收、下架
- 2-2 樂齡區、多元文化區、藝術類圖書區
  - 2-2-1 圖書整理、修補、盤點、報廢、移架等
  - 2-2-2 通還圖書、新到館圖書點收整理上架
- 2-3 筆電使用區管理
  - 2-3-1 受理及協助讀者座位管理系統操作登記使用
  - 2-3-2 定時巡視，禁止自修
- 2-4 新書介紹或主題書展示
  - 2-4-1 每月初彙整新書或主題書介紹予讀者
  - 2-4-2 所介紹之圖書需標示展示起訖期間
  - 2-4-3 展示期間館藏設為不外借，展示結束設為書在館
- 2-5 支援書庫管理
- 2-6 其他交辦事項協助

## 3 普通閱覽室

- 3-1 普通閱覽室秩序維護與管理
- 3-2 讀者座位管理系統啟動與協助讀者操作使用
- 3-3 讀者飲食引導至 2 樓戶外平台區

## 4 書庫

- 4-1 流通櫃台
  - 4-1-1 讀者借還書、申請辦(補)證、圖書遺失賠償
  - 4-1-2 還書箱圖書歸還整理上架
  - 4-1-3 通還圖書、新到館圖書點收整理上架
  - 4-1-4 圖書編目、整理、修補、盤點、報廢、移架、整架等
  - 4-1-5 平板電腦借閱管理
  - 4-1-6 電腦座位管理系統主機管理
  - 4-1-7 協助讀者影印服務及影印收入月結繳庫
  - 4-1-8 協助統計資料彙報
  - 4-1-9 定時巡視館室
  - 4-1-10 協助讀者自助借書機操作使用
  - 4-1-11 協助 5 樓演講廳相關作業
  - 4-1-12 支援 2 樓期刊室與普通閱覽室管理
  - 4-1-13 其他交辦事項
- 4-2 網路視聽區、資訊檢索區
  - 4-2-1 網路視聽專區及資訊檢索區的控管與登記
  - 4-2-2 檢視電腦正常作業
  - 4-2-3 處理及排除異常狀況
- 4-3 新書介紹
  - 4-3-1 每月初彙整新書或主題書介紹予讀者
  - 4-3-2 所介紹之圖書需標示展示起訖期間
  - 4-3-3 展示期間館藏設為不外借，展示結束設為書在館
- 4-4 協助許世賢博士紀念館開館、閉館
  - 4-4-1 開館
    - 4-4-1-1 影音設備、空調與照明設備開啟
  - 4-4-2 閉館
    - 4-4-2-1 影音設備、空調及照明設備關閉
    - 4-4-2-2 入口大門上鎖(周日不用上鎖)

## 二、管制區域

### (一) 地下室

- 1 地下室入口門禁管制
- 2 報廢設備管理
- 3 機房門禁管控
  - 3-1 空調主機、高壓電力、消防泵浦、客(貨)梯
  - 3-2 儲藏室：報廢書籍(刊)、設備

### (二) 演講廳

- 1 五樓樓層平時不開放，活動舉辦時開啟電梯樓層停靠。
- 2 開啟四樓至五樓樓梯通道入口及安全門。
- 3 音控室開啟照明電源、音響主機設備及投影設備。
- 4 清潔人員定時巡檢清潔。
- 5 活動結束後檢視所有設施復原及關閉。

### (三) 頂樓

- 1 清潔人員定時巡檢清潔。
- 2 颱風、梅雨季節留意排水通道。

## 黃賓圖書館工作手冊

### 開館作業 SOP

1. 解除保全系統。
2. 開室內照明設備。
3. 將禁止停車指示牌放置館外。
4. 開流通櫃台整合性圖書館作業系統。
5. 開冷氣空調和風扇以及開廁所窗戶保持通風。
6. 開電腦 1 樓 2 樓檢索區和資訊檢索區。
7. 將還書日更改當日還書日期。
8. 還書箱圖書處理：在圖書館自動化系統流通櫃檯模組還書作業方式需點選“還書箱還書”，再歸還圖書。
9. 夾報。
10. 登錄期刊雜誌。
11. 檢查平板是否有電，提供民眾使用。

### 閉館作業 SOP

1. 閉館時間前十分休館音樂，播放期間即可做必館的準備。
2. 將報紙收至過期報紙區櫃子，供日後讀者查閱。
3. 巡視各 1.2.3.4 樓層將冷氣空調電燈關閉以及門窗是否關好。
4. 將桌椅排好。
5. 關閉廁所的窗戶以及保全系統是否關好以及讀者是否尚未出館。
6. 關閉 1.2 樓檢索區電腦和資訊檢索區。
7. 將放在外面禁止停車指示牌收回館內。
8. 將流通櫃台和照明設備關掉。
9. 至保全指示燈區看是否有異關好。
10. 關鐵門設定保全系統。