

# 臺東縣公共圖書館

## 服務作業品質管理手冊



## 目 次

前言、目的與任務.....	3
臺東縣公共圖書館館藏發展政策.....	5
壹、前言.....	5
貳、圖書館及其服務對象/顧客.....	6
參、館藏概述.....	9
肆、館藏範圍與類型.....	10
伍、館藏範圍與選擇原則.....	12
陸、不納入館藏之資料.....	12
柒、館藏深度層次.....	12
捌、選書工作職責.....	13
玖、選擇原則與工具.....	14
壹拾、館藏資料徵集.....	19
壹拾貳、館藏發展政策訂定與修正.....	24
閱覽服務禮儀規範.....	25
臺東縣政府電話禮貌測試紀錄表.....	28
臺東縣政府及所屬機關服務升級評鑑神秘顧客稽核調查表.....	30
參考諮詢服務作業說明.....	32
處理人民陳情暨輿情反映.....	35
辦證服務作業說明.....	39
流通服務作業說明.....	40
通閱服務作業說明.....	43
受理捐贈圖書資料處理作業說明.....	44
捐贈圖書資料同意書.....	45
流通作業操作手冊/辦證作業.....	46
流通作業操作手冊/館藏借還作業.....	55
流通作業操作手冊/預約作業.....	72
流通作業操作手冊/圖書掛失賠償作業.....	83
臺東縣總館-分館館藏特色發展.....	86
一、館藏資料主題.....	86

二、館藏特色發展遵循原則.....	91
臺東縣公共圖書館發展委員會設置要點.....	92
臺東縣公共圖書館發展委員會.....	93
臺東縣公共圖書館選書小組設置要點.....	94
臺東縣政府文化處輔導各鄉鎮立公共圖書館營運評鑑計畫.....	95
臺東縣政府圖書館管理使用要點.....	98
臺東縣政府圖書館規費收費標準.....	99
圖書借閱規則.....	100
申請借書證須知.....	101
一樓自修室及期刊區使用及管理規定.....	102
公共電腦使用規定.....	103
圖書館值班人員執勤注意事項.....	104
臺東分區資源中心—館際合作.....	105
臺東分區資源中心 青少年/團體討論區借用登記單.....	107

## 前言

臺東縣公共圖書館總館、分館計畫，係臺東縣政府為完善規劃全縣公共圖書館未來願景與經營方針，總館因應鄉鎮分館進行統籌規劃，強化系統、流程與作業之有效性，優化組織品牌形象，發展各館特色館藏，並提供全縣讀者具一致性、完整性與回應性之圖書館服務。為便於圖書館服務工作有所依循，特定訂本手冊，供圖書館工作人員據以推行，以精進本縣公共圖書館之服務品質。

## 目的

透過整體規劃設計之方式，發展臺東縣公共圖書館未來願景與經營方針。

- 一、 提升圖書館從業人員服務品質，提供民眾更細緻、完善、加值之參考諮詢服務。
- 二、 培養讀者自我學習能力、增進職業上之技能、提升文化及藝術素養、培養正當休閒娛樂。
- 三、 發揮公共圖書館培育民眾、傳播知識、充實文化、倡導休閒功能。

## 任務

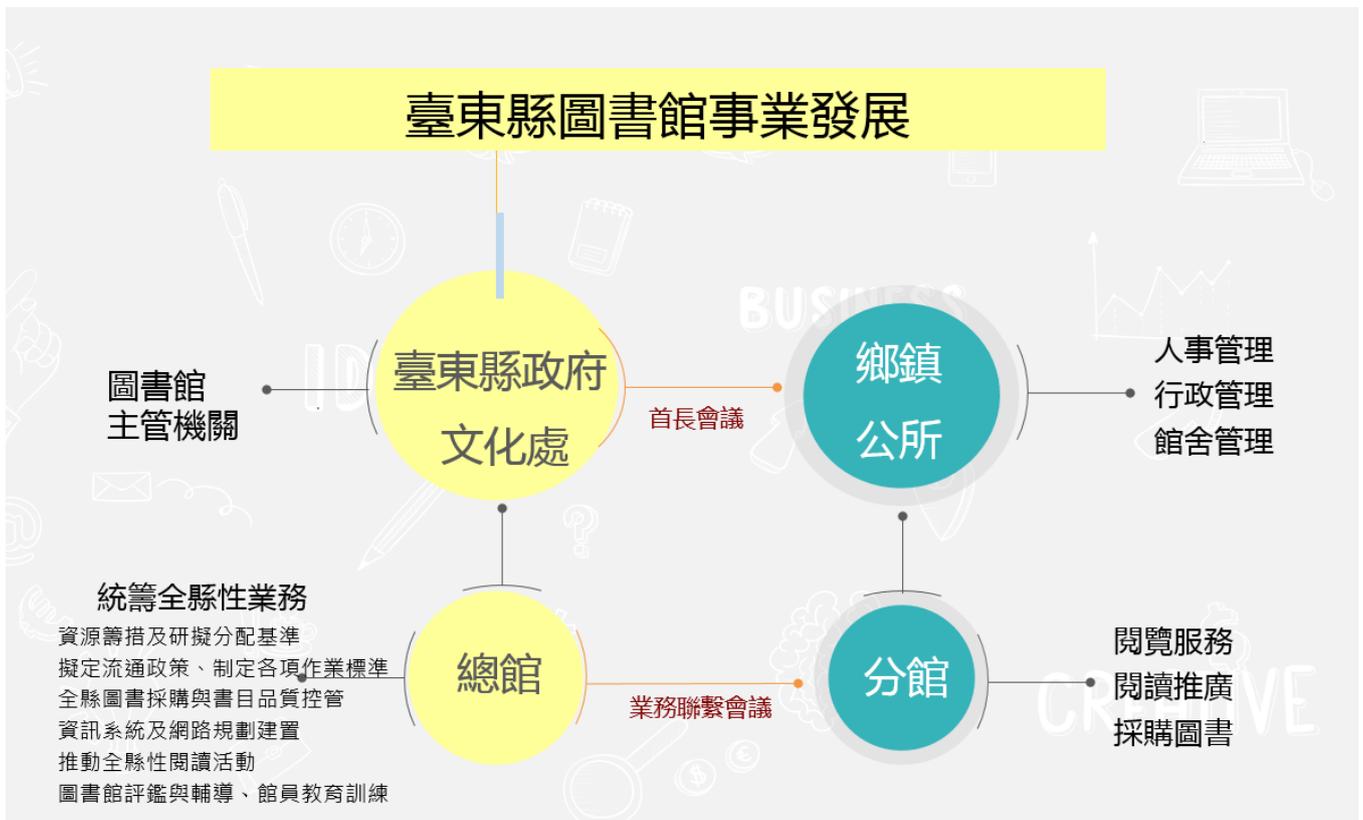
- 一、 縣級總館
  - (一) 願景：躍升公共圖書館事業發展及服務品質。
  - (二) 目標：整合、開放、創新為公共圖書館事業發展藍圖。
  - (三) 實施策略：
    1. 政策面：行政管理專業化。
    2. 資源面：統整資訊及館藏資源。
    3. 經營面：館藏發展及館際借閱服務。
    4. 專業面：館員專業化及品質管理躍升。
  - (四) 具體作法：
    1. 成立事業發展會報。



2. 擬定全縣館藏發展政策。
3. 結合館際合作以達資源共享機制。
4. 統籌推動全縣閱讀體制及滿足縣民資訊的需求。
5. 制定圖書館服務規範手冊。
6. 加強圖書館館藏質量及編目上架速度化。
7. 提升館員專業技能及素養。
8. 強化服務效能與行銷功能。
9. 建置各分館評鑑與考核機制，選拔及表揚優質館員。
10. 網頁功能與圖書館系統自動化升級。

## 二、鄉鎮級分館

- (一) 配合縣級圖書館政策與推動。
- (二) 各鄉鎮立館藏特色之發展。
- (三) 館際借閱之流通服務。
- (四) 積極參與縣立圖書館業務之推動。
- (五) 各鄉鎮立圖書館營運管理之優質化。



# 臺東縣公共圖書館館藏發展政策

中華民國 105 年 2 月 25 日處務會議通過

中華民國 108 年 11 月 18 日處務會議修正通過

## 壹、前言

臺東縣公共圖書館系統提供圖書資訊資源之利用，以幫助所有臺東縣民的學習成長與成就。冀期臺東縣轄內各公共圖書館在總館—分館之架構下邁向嶄新的未來，在滿足不斷變化的縣民需求的同時，更要善用資訊科技，以積極、創新的服務理念，建構成為臺東縣民的知識寶庫與精神生活泉源。臺東縣民將體認到圖書館是創新思想，擴展視野，增進素養，擁抱多樣性，為個人和社區發展創造機會，以及提升城市競爭力的重要力量。

臺東縣公共圖書館系統致力於提升臺東縣民的生活品質，增進社區的文化多樣性與學習活力，總館與各個分館提供開放的圖書資訊利用，科技、文化和教育性的活動，啟發並賦能縣民，使縣民具備滿足終身學習需求的能力，實現讓臺東縣民倍加幸福之願景。

### 一、館藏發展政策的目的

臺東縣公共圖書館館藏發展政策，在預算和空間的限制內，提供指引，據以選擇和評估可以滿足臺東縣民需求的圖書資訊資源。臺東縣公共圖書館館藏發展政策，旨在將館藏圖書資訊資源與圖書館的願景、使命和策略目標勾串連結，界定館藏圖書資訊資源的範圍，並為館藏圖書資訊資源的永續發展擘畫藍圖。

具體而言，其目的有五：

- (一) 管理負責館藏發展與維護的館員的工作。
- (二) 協助購書經費之合理運用，促進館藏均衡發展。
- (三) 指導圖書資訊資源之交換、贈送以及捐款之募集。
- (四) 作為與外界溝通之工具，向圖書館使用者、主管機關、潛在贊助者、其他圖書館及廣大公眾介紹臺東縣公共圖書館藏發展政策和做法。
- (五) 奠定館際合作與資源共享之基礎。

臺東縣公共圖書館既不提倡也不反對特定的觀點或意見。選擇的圖書資訊資源旨在展現廣泛的觀點，這些觀點對縣民的終身學習(知的權利)至關重要。館藏中多元多樣的觀點，並不表示臺東縣公共圖書館支持任何特



定的觀點或論述。

臺東縣公共圖書館的目標是滿足縣民（使用者）在教育、專業、文化和休閒等方面的資訊需求與興趣，而不受種族、信仰、年齡、語言、教育、職業、經濟或社會地位的影響。為了實現這一承諾，臺東縣公共圖書館蒐集、整理與維護各種圖書資訊資源，並以各種格式(formats)提供，方便縣民（使用者）利用。

從一個服務點到另一個服務點，居民的需求與興趣有時會有極大的差異。臺東縣公共圖書館力求在其資源限制內，滿足社區多樣性的需求。

## 二、館藏發展的責任

臺東縣公共圖書館事業發展委員會確立館藏發展的藍圖。委員會授權館長或其代理人負責監督和指導館藏的選擇與維護，責成館員負責館藏的實際選擇和維護。

臺東縣公共圖書館館員會利用各種各樣的工具來幫助選擇館藏資源。臺東縣立圖書館鼓勵館員與顧客推薦圖書資訊資源，所推薦之圖書資訊資源將納入採訪考慮清單中，由專責館員根據本館藏發展政策中介紹的選擇原則/標準進行專業判斷，做出選擇或拒絕的決定。

# 貳、 圖書館及其服務對象/顧客

## 一、 臺東縣簡介

臺東縣位於臺灣之東南隅，東臨太平洋，西接中央山脈，包括綠島、蘭嶼兩個附屬離島。地理位置上處北回歸線以南，地理上之極東為蘭嶼鄉小蘭嶼東端，極西為達仁鄉北大武山，極南為蘭嶼鄉小蘭嶼南端，極北為長濱鄉織羅山。縣轄境南北兩端之跨距長達 176 公里，是臺灣最狹長的縣份，全縣總轄區面積為 3,515 平方公里，佔臺灣總面積之 9.78%，居全臺第三大縣。有優美之自然景觀，高山、縱谷、海洋、離島、溫泉，特別是海岸線長達 176 公里，並且擁有兩個離島，蘭嶼與綠島。

臺東縣行政區域劃分為一市、二鎮、十三鄉，分別為臺東市、成功鎮、關山鎮、長濱鄉、海端鄉、池上鄉、東河鄉、鹿野鄉、延平鄉、卑南鄉、金峰鄉、太麻里鄉、大武鄉、達仁鄉、綠島鄉及蘭嶼鄉。

沒有工業污染的臺東，農產富饒，全省聞名，著名的地方特產有池上米、

關山米、金針、香菇、洛神花、鹿野福鹿茶、太峰高山茶、釋迦、柑橘、香丁……等，此外，又因地處太平洋黑潮暖流流經之海域，漁業資源豐富，盛產九孔、龍蝦、柴魚等珍貴海鮮。高山、縱谷、平原、海岸勾勒出臺東縣海天一色的山海風情，綠島、蘭嶼豐厚原始的珍貴資源，溫泉區等觀光規劃建設，讓臺東縣成為「願景有、本錢夠」的觀光文化大縣，是首屈一指值得觀光遊憩的好地方。

## 二、 臺東縣公共圖書館簡介

臺東縣立圖書館總館前身為「臺東縣立文化中心」，主體建築 73 年 10 月 25 日啟用，佔地 2,202 坪面積，總樓板面積 1,572.15 坪。民國 81 年啟用圖書館自動化系統，臺東縣民開始享有第一張精美的卡式借書證，自行檢索圖書館館藏資源。89 年 1 月 13 日改制為「臺東縣政府文化局」，97 年 1 月改制為「臺東縣政府文化暨觀光處」，100 年 1 月改制為「臺東縣政府文化處」至今，因應教育部「建構合作共享的公共圖書館系統中長程個案計畫」之「推動公共圖書館總館一分館體系計畫」暨「躍升公共圖書館事業發展及服務品質計畫」計畫，108 年更名為「臺東縣立圖書館」。

基於一鄉一公共圖書館之政策，臺東縣計有臺東市、卑南鄉、延平鄉、關山鎮、鹿野鄉、海端鄉、池上鄉、長濱鄉、成功鎮、東河鄉、太麻里鄉、大武鄉、金鋒鄉、達仁鄉、綠島鄉、蘭嶼鄉等 16 個鄉鎮市，茲因縣級圖書館(臺東縣立圖書館總館)座落臺東市區樞紐，臺東市未設置圖書館外，其他每一鄉鎮皆設有一所圖書館。各鄉鎮圖書館分別隸屬於鄉鎮公所，相關人事、經費、組織皆由鄉鎮公所訂定；然在「推動公共圖書館總館一分館體系計畫」之下，各鄉鎮圖書館之營運管理，將由總館協調輔導。

## 三、 服務對象

臺東縣，人口約為 21 萬多人，人口結構豐富而多元，有閩南、客家、外省族群，更擁有阿美、卑南、魯凱、布農、排灣、雅美(達悟)、噶瑪蘭等七大族群，原住民人口佔全縣人口約三分之一，使得今日的臺東，呈現出兼容並蓄的多元文化風貌。臺東人口數約佔全國人口數百分之一。

臺東縣公共圖書館系統，以臺東縣民為主要服務對象，總館及各鄉鎮的分館致力於使其成為臺東縣最有價值且最方便利用的公共機構之一。臺東縣公共圖書館館藏的開發旨在提高臺東縣多樣化和充滿活力的社區的生活質量/品質/素質。



臺東縣公共圖書館館員經由分析與回應社區的需求與期望，建構與維護顧客導向的館藏。每年編列館藏發展預算。館藏發展的經費分配考量各種因素，包括需求、圖書資訊資源的價格、出版趨勢、市場變化以及臺東縣公共圖書館的願景、使命、核心價值、策略方向、經費額度以及館舍空間。

臺東縣公共圖書館在臺東縣居民的日常生活中扮演轉型的角色。21世紀的公共圖書館是必不可少的終身學習中心，支持資訊素養、科技利用與職涯發展。臺東縣公共圖書館承擔著這一角色，因為它秉承了145年豐富的傳統，帶領臺東縣居民創造優勢 making an important difference。

#### 四、未來發展

##### (一) 建全總館—分館體系

總館因應各鄉鎮分館進行統籌發展，首重硬體設備升級規劃及資訊安全之提升，在整體系統上由縣級圖書館中心總館執掌管理。內容包含：

1. 圖書館自動化系統主機升級。
2. 總館—分館體系服務架構建立。

在不同行政組織架構下，採整體設計漸進方式輔導各鄉鎮分館重視圖書館業務及訂定營運成長指標。

##### (二) 充實館藏的質與量

計畫性採購各類主題圖書，並積極致力於館藏品質的提升，使本館成為臺東縣民的知識寶庫與精神生活泉源。

主題特色 > 專門圖書館

##### (三) 加強資訊化服務

總館105年開始著辦全面自動化系統升級，運用科技提升流通及管理效益，全面加裝無線射頻識別系統RFID技術，建置圖書安全系統及自動借還書系統等設施，加強各類圖書館自動化及網路資源共享，提供讀者快速、便捷的服務。

未來將運用現代化資訊技術，以更先進、迅速之方式，為縣民建立超越時間及空間的資訊捷運系統，因應資訊電子化及數位化社會高度發展的未來。

#### (四)擴大圖書館功能

實施教育訓練以提升館員專業能力、建立圖書館營運及行銷機制、發展數位資源，縮短數位落差、充實圖書館館藏資源，提升館藏質量、加強各類圖書館館際合作之運作、重視各類型讀者需求，推展主題圖書閱讀服務策略。

強化圖書館功能策略如下：

1. 圖書館員之專業知能指標。
2. 內化圖書館員之專業教育。
3. 建立圖書館績效指標。
4. 閱讀植根與空間改造圖書館創新服務發展。
5. 輔導各鄉鎮圖書館網路行銷。
6. 人文素養之培育計畫。
7. 強化圖書館資訊設備及服務計畫。
8. 擴增各類別圖書館館藏資源。
9. 強化現行館際合作機制。
10. 建立民眾知識技藝終身學習概念。
11. 鼓勵縣民多參與閱讀學習活動計畫。
12. 辦理社區學習課程以開發在地人力資源計畫。
13. 豐富樂齡學習資源並協助其社會適應力。
14. 打造卓越典範特色圖書館之目標。
15. 跨域資源增值服務，謀定產學合作機制。

#### (五)規劃建構新圖書館閱讀空間

圖書館建設為城市文化重要指標之一，目前總館空間有限，空間運用及設計配置，已無法滿足讀者閱讀需求，未來預計籌建新圖書館，將來新舊 2 館合併調節空間配置用途，打造全功能之現代化圖書館建築，以順應經濟發展及提升本縣國際競爭力。

### 參、館藏概述

本縣館藏以中文圖書為主體，主題範圍涵蓋人文、社會、自然及應用科學等各類圖書，並以西文及東南亞為部分圖書，以滿足一般性研究、多元族群及休閒目的需求。除了圖書以外，亦加強其他類型資料的蒐集，包含期刊雜誌、報紙、視聽資料及電子資源的建置，使館藏內容更為廣泛並具多樣性，不僅彌補印刷式資料的不足，更提供讀者多元的資訊及快速、便捷的查詢服務。



臺東縣立圖書館館藏蒐集各類型資料，館藏量迄今已達29萬多冊(件)以上，包括一般性圖書、期刊、報紙、非書資料(包括視聽資料、地圖等)、數位資源等，主題範圍涵蓋各學科領域，內容深度則以滿足一般性研究及休閒為主，館藏內容具實用與多樣性，可提供一般民眾多元及便捷的資訊服務。

## 肆、 館藏範圍與類型

### 一、 一般圖書

#### (一) 中文圖書

包括臺灣、中國及海外地區出版之中文圖書，主題內容涵蓋各類學科之一般性出版品。

#### (二) 外文圖書

以一般性外文圖書為主，內容涵蓋各類學科，其中以語文、史地、社會科學類最多，語文別則以英文為主，其他為東南亞語、日文…等，提供多元文化服務。

### 二、 參考書

蒐藏內容涵蓋理工、社會、人文、管理及醫學等各學科資料，資料類型有字辭典、百科全書、書目、索引、摘要、名錄、年鑑、地理資料、法規、統計、專利、標準等。

### 三、 兒童圖書

廣泛蒐集國內外優良兒童圖書及繪本書，資料內容包括童話、童詩、寓言故事、小說等，提供可滿足各年齡層的兒童及青少年之優質課外讀物。

### 四、 期刊、報紙

(一) 以一般性及休閒性報紙、期刊及政府出版品為主，語文別以中文資料為主、少數種類為英語、東南亞語文。

(二) 為有效利用連續性出版品，對重要報紙進行裝訂保存。

(三) 蒐集四種紙版報紙，其中報紙資料包括：聯合報、中國時報、自由時報及更生日報。

(四) 引進數位期刊、報紙新聞資料庫提供讀者檢索及瀏覽服務。

### 五、 輿圖資料

包括單張、地圖集與主題地圖，涵蓋區域完整，較具特色的有「台灣地區像片基本圖」、「台灣地區五萬分之一地形圖」、「台灣地區二萬五千分之一地形圖」及「日治時代二萬五千分之一台灣地形圖」。

## 六、非書資料

### (一) 多媒體視聽資料

蒐集具有知識性、教育性、文化性及娛樂性的視聽多媒體資料，類型包括雷射唱片(CD)、錄音帶、錄影帶、影碟(LD)、影音光碟(VCD)、數位影音光碟(DVD、藍光 DVD)…等。

### (二) 數位資源

#### 1. 本館購置之數位資源

電子資料庫、電子書、電子期刊、數位影音資源、數位學習教材等，以及不限儲存形式之全文資料、資料庫、影音資料、線上資源等。內容包括書目、索引、摘要、全文、報紙等。

#### 2. 本館建置之數位資源

主要以自行建置之舊籍文獻、繪本、影音資源、學習教材、本土原創性設計作品、本館出版品，及其他符合本館任務與發展目標之資料。

#### 3. 免費之網路資源

以有系統地蒐集、整理，經由網路連結國內外免費之數位資源，大多為非營利性機構所提供之目錄、索引、摘要或全文等。

## 七、特藏資料

基於保存地方文獻、維護古籍及支援研究所需之職責，積極蒐集各種特藏：

### (一) 臺灣資料

蒐集臺灣省通志、各地方志，臺灣風物、臺灣文藝、舊版報紙及各種地方性期刊。

### (二) 臺東舊籍

本館保存日據時期有關臺東館藏書籍，是日據時期官方及坊間刊行之各種出版品，包括圖書、雜誌、官公報等。



### (三) 舊版報紙

本館典藏部分舊版報紙之紙本資料，收錄年代自民國 73 年起。

### (四) 其他特藏

典藏自 57 年報紙有關臺東之報導檔案等特藏資料。

## 八、 其他館藏

手稿、數位資料儲存媒體(如光碟片、磁碟片)等。

## 伍、 館藏範圍與選擇原則

除了特殊館藏以外，臺東縣公共圖書館館藏發展的主要目標是滿足縣民（臺東縣居民/顧客）日常生活與休閒娛樂的資訊需求。次要目標是提供各學科領域更多廣度與深度的館藏資訊資源，以滿足顧客終身學習的需求。經由使用者（顧客）和館員的回饋，以及圖書館自動化系統的流通統計數據，可以衡量有目標的達成度。

臺東縣公共圖書館僅針對特殊館藏徵集研究級或廣泛級的學術與專業資訊資源。臺東縣公共圖書館系統中的各個分館都可以滿足縣民（顧客）對於終身學習與文化休閒的資訊需求，臺東縣各公共圖書館未蒐藏的圖書資訊資源，也可以透過館際合作方式，提供給使用者。

## 陸、 不納入館藏之資料

- 一、 違反著作權法、篇幅不全或印刷低劣之出版品。
- 二、 廣告、商業、宗教……等宣傳性之出版品。
- 三、 內容過時不具參考價值之出版品。
- 四、 中小學教科書(含參考書及評量)，唯因學術研究及特殊族群服務所需則不在此限。
- 五、 機關、組織之一般通訊。
- 六、 無具體內容之札記、心情筆記等出版品。
- 七、 色情、暴力及其他違反社會善良風俗之出版品。
- 八、 其他經館方評定無上架必要之出版品。

## 柒、 館藏深度層次

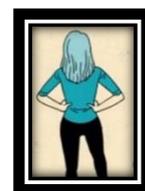
館藏資料深度之描述以下列綱要所述為依據，共分六個層級，各類主

題深度列表如附錄一：

0	未收藏	表示本館未收藏或不在採購範圍內。
1	微量級	僅蒐集少量該主題中最具代表性的基礎圖書資訊資源，蒐藏範圍包括： (1)包含各學科主題概念、簡介內容之核心館藏資料。 (2)字典、百科全書、一般性參考書工具書、基本書目。 (3)經過挑選的作品 (4)經過挑選有代表性的基本期刊。
2	基礎級	能清楚介紹、定義或概述該主題之一般性圖書資訊資源，但其深度尚不足以支援獨立研究。蒐藏範圍包括：上述微量級之資料。 (1)廣泛的基本圖書、主要著者的全集、經過挑選的次要著者的代表作品。 (2)經過挑選具代表性的期刊。
3	學習級	館藏足夠提供一般的學科知識，可滿足一般讀者自主學習的需求，並能支援大學或研究所學生的學習需求。蒐藏範圍包括： (1)上述微量級與基礎級之資料。 (2)廣泛的圖書資料，包括原始資料、所有對主要作者的評論及次要著者的全部作品。 (3)重要期刊。 (4)支援課程及研究用之參考工具書、索引、摘要等資料。
4	研究級	收藏適於深入閱讀、研究及撰寫論文所需的圖書資訊資源，包括所有重要的研究參考資料。 (1)上述微量級、基礎級與學習級之資料。 (2)主要的回溯性館藏、廣泛專業期刊、研究報告及論文集、完整的現刊圖書。 (3)代表性的外文資料。 (4)經過選擇的手稿館藏、舊文獻資料，完整的參考工具。
5	完整級	蒐藏該主題的所有資料，包括不同類型和不同語文的知識記錄。

## 捌、 選書工作職責

依臺東縣公共圖書館選書小組設置要點成立選書小組



## 一、採編組之採購人員

為建立適當且有用的館藏，並發揮選書功能，負責選書工作之採編組採購人員應具備下列條件：

- (一) 充分了解本館目的與任務。
- (二) 熟悉本縣公共圖書館「館藏發展政策」，了解各學科主題發展現況及各特色主題蒐藏範圍及深度，並在各館預算額度內，依據館藏發展政策及讀者需求慎選各類圖書資料。
- (三) 了解社區特性及讀者資訊需求。
- (四) 主動蒐集各類出版訊息，閱讀相關書評，並不斷自我充實追求進步。
- (五) 了解評定圖書資料品質的方法。
- (六) 保持公正客觀立場，不因個人喜好、宗教或政治影響而有所偏頗。
- (七) 重視讀者推薦圖書資料之建議。
- (八) 對重要之連續性出版資料、套書及叢書，需致力蒐集完整。

## 二、選書小組

總館依據「臺東縣公共圖書館選書小組設置要點」提報選書小組委員並陳請縣長圈選核定後予以選定之小組委員。

## 三、選書小組委員主要職責如下：

- (一) 依據本館館藏發展政策及公共圖書館發展委員會決議事項，協助圖書資料之選擇、採訪等相關事宜。
- (二) 提供館藏發展、選書議題及年度採購方向之建議。
- (三) 本館圖書資料採購清單之推薦。

## 玖、選擇原則與工具

### 一、通則

圖書資料選擇以合法出版作品為前提，並配合各館既有之服務宗旨及讀者需求擬定選擇原則，茲就選擇通則及各類圖書資料之選擇原則分述如下：

- (一) 圖書及各類資料以具版權或具公開播放權者為基本採購原則。
- (二) 以圖書資料內外品質均佳者為優先選擇。
- (三) 以館藏更新、學科平衡、讀者需求及館藏特色之新版圖書優先

考量。

- (四) 以新近出版品為主要徵集對象。
- (五) 提供無障礙學習資源(包括有形障礙及無形障礙)，顧及各類型閱讀者需求。
- (六) 電腦、宗教、醫學、法律、政治及軍事類主題，僅購置符合本館服務目的之一般性圖書，專門性用書以不購置為原則。
- (七) 同時發行印刷形式、視聽資料及電子形式等多種圖書，以考量讀者需求及時勢所趨者為原則。
- (八) 價格之合理性。
- (九) 圖書收藏程度則依「縣政發展政策」徵集。
- (十) 本館蒐藏之視聽資料依法分為「限制級」、「輔導級」、「保護級」及「普遍級」；圖書僅普遍級管理。

## 二、針對語言之選擇原則

### (一) 中文圖書

#### 1. 選擇原則

- (1) 得獎圖書及暢銷圖書盡量完整蒐集。
- (2) 以臺灣地區出版者為主，大陸及海外地區中文圖書次之。

#### 2. 選擇工具

- (1) 國家圖書館之預行編目(CIP)。
- (2) 國際標準書號(ISBN)新書目錄。
- (3) 全國新書資訊月刊。
- (4) 書商或代理商送館之實書。
- (5) 各報章雜誌刊載之出版消息及書評。
- (6) 他館館藏目錄。
- (7) 出版社營業目錄。
- (8) 網路書店或出版社網站之新書資訊。

### (二) 外文圖書

#### 1. 選擇原則

- (1) 除以英、日文為主外，其他語文視館藏特色及多元文化閱讀需求加以蒐集。
- (2) 知名獎項的得獎圖書及專業協會或組織所推薦圖書。

#### 2. 選擇工具

- (1) 出版品目錄，如：Booklist、Books In Print (BIP)。
- (2) 書評如：Book Review Index(BRI)、Book Review



- Digest(BRD)、Choice、Library Journal(LJ)等。
- (3) 線上或光碟書目資料庫(如 OCLC、BIP)出版訊息。
  - (4) 書商或代理商送館之實書。
  - (5) 各報章雜誌刊載之出版消息及書評。
  - (6) 出版社營業目錄。
  - (7) 網路書店或出版社網站之新書資訊。
  - (8) 在臺辦事處及相關機構。

### 三、針對資料類型之選擇原則

#### (一) 參考資料

##### 1. 選擇原則

- (1) 出版社、作者與編者之權威性。
- (2) 資料內容之正確性、新穎性、時效性、連續性及完整性。
- (3) 體例編排易於使用。

##### 2. 選擇工具

- (1) 國家圖書館之預行編目(CIP)。
- (2) 國際標準書號(ISBN)新書目錄。
- (3) 全國新書資訊月刊。
- (4) 書商或代理商送館之實書。
- (5) 各報章雜誌刊載之出版消息及書評。
- (6) 他館館藏目錄。
- (7) 出版社營業目錄。
- (8) 網路書店或出版社網站之新書資訊。
- (9) 西文參考書目錄，如：American Reference Book Annual  
或書評，如：Booklist、Choice、Library Journal。
- (10) 西文參考服務專業書刊，如：Reference & User Services  
Quarterly、Reference Quarterly(RQ)、Reference  
Service Review(RSR)。

#### (二) 兒童資料

##### 1. 選擇原則

- (1) 蒐集國內外優良兒童讀物、得獎童書及專業協會推薦者。
- (2) 徵集可滿足各年齡層兒童閱讀之正當休閒讀物。
- (3) 提供在學學童與課程內容有關的中外文讀物及參考工具書。
- (4) 配合兒童心智成長需求，蒐集可促進其身心發展之讀物。

## 2. 選擇工具

- (1) 線上或光碟資料庫(如 OCLC、BIP)出版訊息。
- (2) 相關協會或組織網站所推薦優良童書。
- (3) 書商或代理商送館之現貨書。
- (4) 各報章雜誌刊載之出版消息及書評。
- (5) 出版社營業目錄。
- (6) 網路書店或出版社網站之新書資訊。
- (7) 全國新書資訊月刊。

## (三) 政府出版品

### 1. 蒐藏原則

- (1) 依據文化部「政府出版品管理要點」，政府出版品寄存與提供服務之寄存圖書館，保存典藏政府所屬機關、學校所發行之出版品。
- (2) 徵集各機關出版品發行時分送本館，以完整蒐藏各機關出版品。

### 2. 徵集途徑

- (1) 政府各機關學校贈送其所出版及發行之出版品。
- (2) 發函出版機關進行索贈。
- (3) 逕行採購。

## (四) 中外文期刊報紙

### 1. 選擇原則

- (1) 得考量本館經費或讀者需求。
- (2) 內容以綜合性報導為主。
- (3) 館藏特色相關報刊應盡量蒐集。

### 2. 選擇工具

- (1) 期刊出版社或代理商出版之廣告、型錄或樣刊。
- (2) 電子或平面媒體所刊載之新創期刊資訊或評論。

## (五) 視聽資料

### 1. 選擇原則

- (1) 視聽資料內容選擇應考量教育性、知識性與文化性，並兼顧新穎性。
- (2) 同一內容而以不同型式發行者，以易於收藏、使用或最佳品質為原則。
- (3) 蒐集國內外相關影展參展及入圍作品或影評推薦之優良



影片及珍貴紀錄片。

- (4) 蒐集具淨化人心、提升文化素養、安撫心靈或參選國內外各項音樂創作、比賽之音樂作品。

## 2. 選擇工具

- (1) 期刊報紙中之評論、代理商發行之產品目錄或廣告等諸多訊息。
- (2) 各網站新片資訊。
- (3) 視聽資料購買指南，如：
  - A. Bowker' s complete video directory。
  - B. Audio video market place, a multimedia guide。
  - C. Media resource catalog from the National Audiovisual Center。
  - D. Media Review Digest。
  - E. NUC: Audiovisual materials (Library of Congress)。
  - F. National Information Center for Educational Media。
  - G. K. G. Saur Quarterly。

## (六) 電子資源

### 1. 選擇原則

- (1) 具新穎性且持續更新者。
- (2) 檢索介面易於使用者。
- (3) 優先考量具永久使用權及擁有權者。
- (4) 電子資料庫格式符合本館現有系統設備者。
- (5) 廠商技術支援及人力資源配合較佳者。
- (6) 與現有館藏內容重複之電子資源產品，選擇具較佳檢索效益或效率者。
- (7) 有信譽且具獨特性之資訊提供者。
- (8) 代理商及廠商能夠提供相關教育訓練課程及文件，包括紙本及電子檔之系統簡介及操作手冊。

### 2. 選擇工具

- (1) 出版商、資料庫系統服務廠商及資料庫代理商之廣告型錄及網站。
- (2) 國內外期刊廣告及評論。
- (3) 國內外書評工具介紹，如 Booklist、Choice、Library Journal (LJ)等。
- (4) 國內外圖書館網站相關介紹。

- (5) 專門機構網站相關介紹。
- (6) 圖書館或資料單位所出版之聯合目錄。
- (7) 行政院國科會科資中心之全球重要中英文資料庫目錄 (Directory of global database)、財團法人國家實驗研究院科技政策研究及資訊中心。

#### (七) 灰色文獻

##### 1. 蒐藏原則

- (1) 受贈之灰色文獻依本政策選擇原則蒐藏之。
- (2) 廣泛徵集各機關、學校、民間社團、基金會等所發布的訊息。

##### 2. 蒐集途徑

- (1) 接受各級政府機關、學校、公私立團體及基金會等贈送之圖書資料。
- (2) 發函政府機關、學校、民間社團及基金會等進行索贈。
- (3) 逕行採購。

#### 四、複本圖書資料選購原則

本館藏資料以不購置複本為原則，如有下列情況者，可考慮蒐集複本：

##### (一) 資料之特色性

具獨特內容及價值之圖書應盡力蒐集。

##### (二) 使用頻率

讀者閱覽及借閱頻率較高之出版品，依據本館預約書購置規範，購置複本以滿足使用需求。

##### (三) 得獎作品

獲國內外圖書獎之作品除應盡量網羅，得視讀者需求增購複本。

##### (四) 各業務單位工作時所需之參考資料。

##### (五) 為配合本館辦理各項推廣活動時所需資料。

### 壹拾、館藏資料徵集

本館所蒐藏之資料類型包含圖書、期刊、報紙、視聽資料、電子資源及灰色文獻等。圖書資料來源除經由採購方式外，更透過交換、索贈、募捐方式來增加館藏資源。

#### 一、採購



本館圖書資料採購由採編組統籌辦理，各項圖書資料經費預算依據「館藏發展政策」及圖書館服務宗旨，擬訂「年度圖書資料採購作業計畫」及「年度館藏資源比率表」，以朝向多元化、多語言化的館藏發展，滿足各階層讀者的需要。

#### (一) 採購範圍

1. 圖書：中外文圖書、多元文化圖書及兒童圖書，以一般性、主題特色館藏、特殊主題圖書及參考性圖書為蒐藏重點。
2. 視聽資料：在類型上包括唱片(CD)、數位影音光碟(DVD)、影音光碟(VCD)、唯讀光碟(CD-ROM)、隨選視訊(VOD)等多種型式；在資料內容上則橫跨各個知識範疇與多種語文及版本，涵蓋社教、卡通、電影、教學、旅遊與音樂等主題。
3. 期刊：中外文及多元文化期刊，涵蓋雜誌及索贈政府公報，以資訊、休閒、教育及知識性主題為重點。
4. 報紙：中外文及多元文化報紙，涵蓋區域性、全國性及國際性的報紙，以一般性及特殊主題性內容為重點。
5. 電子資源：本館目前購置電子資源館藏為電子書，未來將採購電子資料庫。
  - (1) 電子書：包含各學科主題、適於親子閱讀圖文並茂的繪本電子圖書，及其他更多元豐富的電子書以提供讀者線上瀏覽及借閱。
  - (2) 電子資料庫：主要分一般性及資訊檢索性 2 類。涵蓋的學科層面廣，包括人文、社會、教育、管理、企管等，以及重要的學術性綜合資料庫為主。資料庫內容包括字典、索引、全文、年鑑、百科全書、指南、標準、法規、報紙及博士論文等，未來將朝向設置電子資料庫平臺。

#### (二) 採購通則

1. 依政府採購法辦理採購作業。
2. 一般中文圖書每種以購買 1 冊為原則；外文圖書每種以購買 1 冊為原則；其他得獎圖書、經典作品、閱選圖書、預約量大增則採購複本圖書、兒童繪本、熱門圖書、暢銷圖書、閱覽單位擬購、經館藏發展委員會決議或專案簽核者，其購置圖書冊數則不受此限。
3. 參考工具書、主題特色圖書及讀者推薦圖書，則依據讀者服務

實際需要參酌購置。

## 二、贈送

圖書資料之贈送包括「受贈」、「索贈」2 部分。

### (一) 受贈

外界贈予本館圖書資料，以符合本館館藏發展政策為原則，惟不接受下列資料之受贈：

1. 各級學校教科書。
2. 考試用書。
3. 違法及查禁之圖書資料。
4. 期刊、報紙及小冊子。
5. 過於陳舊之科技類圖書或已有新版之舊版圖書資料。
6. 畫線圈點及破損不堪修補之圖書資料。
7. 本館認為不宜接受之圖書資料。
8. 本館受理各界贈書，不接受任何附帶條件，以全權處理為原則，包括典藏、陳列、轉贈、淘汰或其他處理方式。
9. 受贈書之處理適用「受理捐贈圖書資料要點」之規定辦理。

### (二) 索贈

圖書資料具參考價值者，得向發行單位進行索贈，以充實館藏內涵。

## 三、政府出版品寄存

本府之出版品，依文化部發布之「政府出版品管理要點」，分送寄存圖書館 1 份。

## 壹拾壹、館藏維護

館藏維護是圖書館至為重要與繁複的工作，為提供讀者完整且正確的資料，對於各類館藏資源必須加以適時與適當的維護。館藏維護包括了館藏整理與修補、更新、評鑑、盤點與淘汰，茲分述如下：

### 一、館藏整理與修補

#### (一) 加工處理

館藏資料經分類與編目後，依資料類型進行加工，加工完成後之



圖書資料依索書號排架。

## (二) 整架與讀架

圖書資料應適時整理，以利讀者查找並維持整齊，同時需不定期進行讀架順位，避免資料錯置情況發生，影響讀者使用。

## (三) 館藏修補(復)

圖書資料如有破損，但並不影響閱讀時，應加以修補以利讀者使用。

## 二、館藏更新

館藏更新應考量內容與外觀兩部分，當圖書資料內容已陳舊過時或屬連續性出版參考資料，均應進行館藏更新，以提供讀者新穎與即時的資料。

此外，若圖書資料外觀因使用不當或陳舊有所損壞且不堪修復時，或修復費用高於書價時，可考慮重新購置。館藏更新應持續進行，以提昇讀者利用率，發揮圖書資料價值。

## 三、館藏評鑑

為有系統地評估館藏，確實了解館藏學科內容與館藏強弱，以獲得有關館藏量、深度及範圍的可靠資訊時，可進行館藏評鑑。評鑑有助於瞭解館藏之現況與使用情形、分析使用館藏之讀者習性與類型、做為館藏建置之參考與協助館藏發展政策的修訂。

由於各類型圖書館之功能不相同，所使用的館藏評鑑方法亦有不同，本館可視實際情況(如考量人員、經費或時間等)選擇適合的方法進行館藏評鑑。包括：

### (一) 質的評鑑

在於瞭解館藏蒐藏範圍的廣度與深度，是否符合圖書館的功能與設置目的，如：

1. 專家評鑑法。
2. 書目核對法。
3. 讀者意見調查法。

### (二) 量的評鑑

量的評鑑在於了解館藏現況、使用情形與結構，圖書館可藉由統計分析相關數據掌握館藏消長的情況，如：

1. 成長量。
2. 成長率。

### (三) 館藏使用情形分析

館藏使用情形分析係將與館藏相關的資料加以彙整與統計分析後，獲得館藏被使用的狀況與讀者使用館藏的習性，如：

1. 館外使用調查。
2. 館內使用調查。

## 四、館藏盤點

為維護館藏資料完整性，各館得於年底日進行圖書資料盤點，以確保實際館藏與館藏目錄相符。經由盤點結果，可掌握實際館藏數量，並可做為館藏整理與典藏方式改進之參考。

## 五、館藏淘汰

各館館藏淘汰在符合圖書館法的規範前提下，每年辦理圖書汰廢，淘汰數量不得高於上年度的進書量且不應超過本身館藏量的 3%，以確保館藏維持一穩定狀態。除館藏已絕版者，如有下列情形，得考慮加以淘汰：

(一) 內容錯誤過時或經使用超過 5 年以上之圖書資料，其範圍如下：

1. 各類升學就業考試用書。
2. 各種具時效性之資訊科學圖書。
3. 各種曆書、統計、指南、工商名錄、機關學校年度概況、有誤之地圖和各類不滿 50 頁、零星出版、裝訂簡陋，內容以宣導為主的出版品。

(二) 經使用超過 10 年以上之年鑑。

(三) 嚴重殘缺、破損致無法閱讀者。

(四) 有過多之複本，其使用率低且超過 5 年無人外借者。

(五) 參考價值低者。

(六) 違反著作權法相關規定者。

(七) 字體過小，印刷粗糙不易閱讀且有新版可取代者。

(八) 視聽資料影音品質不佳，無法辨識讀取者。

(九) 市面上已無生產可讀取之機器，且館內有較新媒體形式之視聽資料可供借閱者。

(十) 不符合「連續性出版品保存原則」及逾保存期限之期刊報紙。

(十一) 使用率低超過 5 年無人外借或破損致影響閱讀者。

(十二) 不符合「政府出版品管理要點」之政府出版品。



(十三) 已失去其時效性及已有新版可取代或無相容存取系統之電子資源。

## 壹拾貳、館藏發展政策訂定與修正

- 一、館藏發展政策草稿由總館擬定後，經由處務會議審議通過核定後實施。
- 二、館藏發展政策需配合縣政發展方針，並視社會及民眾需要之變動，適時檢討修正。
- 三、館藏發展政策之修定，如為定期更新之資料數據，由總館依整合各館實際需求，陳至二層決行核定後更新，餘修正內容由處務會議審議通過後更新。

<b>閱覽服務禮儀規範</b>	
作業依據	1. 臺東縣政府電話禮貌測試紀錄表 2. 臺東縣政府及所屬機關服務升級評鑑神秘顧客稽核調查表
作業程序	作業要領
<b>電話禮儀</b>	<p>(一)接聽</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 電話應在 4 聲或 10 秒內接聽，首接時，清楚報明單位名稱、禮貌性語詞與自己的姓名(氏)，及「很高興為您服務」。</li> <li>2. 如：○○處○○科您好，敝姓○(or 我是○○)，很高興為您服務。「很」稍為加重音，「高興為您服務」(音調於悅親和)。</li> </ol> <p>(二)轉接</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 轉接電話時，應完整告之將轉接之分機號碼及業務單位名稱(或業務承辦人員)。</li> <li>2. 如：「幫您轉接承辦人○先生或○小姐，他的分機是 XXX，請稍候。」或「幫您轉接○○科/室，分機是 XXX，請稍候。」</li> </ol> <p>(三)接受轉接</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 接起電話務必清楚報明單位名稱、禮貌性語詞與自己的姓名(氏)，及「很高興為您服務」。</li> <li>2. 如：○○處○○科您好，敝姓○(or 我是○○)，很高興為您服務。</li> </ol> <p>(四)答話內容：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 業務承辦人接聽               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)應具體、明確答覆，或對所疑義之作業程序及主管法規能說明清楚。</li> <li>(2)如一時無法確定，應留下民眾電話、姓名等連絡方式，並盡速確認資訊後回電。</li> </ol> </li> <li>2. 非業務承辦人接聽：               <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)如清楚民眾詢問之業務內容或問題，應立即詳盡回答。</li> <li>(2)如不清楚詢問之業務內容或問題，應留下民眾電話、姓名等連絡方式，並盡速確認資訊後回電或告知承辦人回電。</li> </ol> </li> </ol> <p>(五)結束通話</p>



## 閱覽服務禮儀規範

### 服裝禮儀

### 參考服務禮儀

1. 結束時詢問對方是否還有其他詢問事項。  
如：請問還有什麼問題需要為您服務嗎？
2. 如無其他問題則以禮貌性語詞結束。  
如：謝謝您的來電，掰掰(音調愉悅親和)。
3. 先讓對方掛斷電話，如由我方掛斷，應先輕輕按下通話鍵，確認電線後再輕輕掛上話筒。

#### (六)其它注意事項

1. 使用電話以連絡公務為主，並簡單、扼要，以利外線撥入或服務到館之民眾。
2. 民眾詢問事項須請教其他同仁時，請按保留，以免受話者聽到喊叫同仁的聲音。
3. 接聽電話應正確回答、轉述或紀錄，語氣委婉誠懇，並展現高度耐心，了解對方的意見及需求。

(一)於服務臺值勤前應先檢視自身衣著儀容，首重整潔得體，避免奇裝異服。

(二)舉止端莊大方，使民眾產生信賴感。

(三)站立時姿勢應注意勿傾斜、手抱胸、手插口袋等不良儀態，可將雙手(交疊、不緊握、自然呈現)至於腹部前方。

(四)不在服務台補妝、吃零食或其他影響圖書館形象之行為，如有公務交談應小聲進行，避免影響館內民眾。

(一)隨時注意是否有訪客或需要幫助的民眾並主動招呼，勿因對方身分、職業、種族或年齡…等因素而有差別待遇。

(二)民眾諮詢時，人員應盡快放下手邊工作聆聽民眾問題，並給予及時回覆。

(三)人員應清楚提供相關訊息、解答民眾問題或告知事項的完整流程，進一步可提供超越業務的部分給予轉介。

(四)回答問題應正確完整，提供「一次告知」服務，避免民眾來回補件。

(五)提供服務或說明時，面帶微笑，聲音和悅、音調上揚，身體正面朝向，微微前傾、眼光注視民眾，互動自然。

(六)導引民眾位置時應以五指引導，必要時親自帶讀者前往。

## 閱覽服務禮儀規範

<b>環境禮儀</b>	<p>(七)取遞民眾物品時，以雙手托住資料傳遞。</p> <p>(一)圖書館門口應有清楚的機關名稱標示牌。</p> <p>(二)洽公環境、書報、閱覽區注意燈光明亮、空氣流通，並應維持乾淨整潔、無髒汙，勿堆疊雜物(含辦公桌及公共區域)。</p> <p>(三)如設置飲水機應提供飲水杯具，但仍宣導民眾自備環保杯。</p> <p>(四)文宣資料應充足，隨時注意下架過期資訊。</p> <p>(五)書架應整齊乾淨，依索書號順序排放，由上而下，由左至右，如有特殊需求可跳號，且應明確標示以利民眾尋書。</p>
<b>抱怨處理原則</b>	<p>(一)用體諒的心來傾聽，避免被讀者發洩不滿情緒影響，秉持冷靜專注的態度，了解讀者抱怨的原因，不要急著解釋。</p> <p>(二)察言觀色，注意讀者的表情變化與情緒反應，以和顏悅色的態度，先將讀者不滿的情緒撫平，俟讀者情緒較為平復後，再處理事情。</p> <p>(三)表達誠意，接納讀者抱怨的事實或記錄其意見，並進一步適當處理。</p> <p>(四)以應有的禮貌結束不慎愉快的對談。</p> <p>(五)活用三變原則：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 人變：改由其他同仁或主管出面處理。</li> <li>2. 地變：改換場所或地點商談，以改變氣氛及化解爭端。</li> <li>3. 時變：約定改日再談，以時間沖淡怒氣。</li> </ol> <p>(六)館內新訂措施或應變態度，盡可能提前公告或說明，並為可能發生之負面效果應早做準備。</p> <p>(七)表現永續服務的精神，鼓勵讀者常使用圖書館，多多提供意見。</p>
<b>備註</b>	





<b>貳、業務單位接聽電話：</b> <b>一、接話速度 (15分)</b> 1. 接聽人員於 4 聲或 10 秒內接聽服務 (13~15 分；每增減一響或三秒，即增減一分) <input type="checkbox"/> 2 聲或 4 秒→15 分 <input type="checkbox"/> 3 聲或 7 秒→14 分 <input type="checkbox"/> 4 聲或 10 秒→13 分 2. <input type="checkbox"/> 連打 2 次或鈴響 10 聲後無人接聽 (0 分；隔十分鐘後再測一次) 3. <input type="checkbox"/> 電話故障 (0 分)	得分：_____
<b>二、電話禮貌 (1-4項為基本項目，計25分；5項為加分項)</b> 1. <input type="checkbox"/> 接話時，清晰報明單位 (5 分) 2. <input type="checkbox"/> 接話時，說「您好」、「早安」等問候語 (5 分) 3. <input type="checkbox"/> 結束時，有禮貌性用語。(如謝謝、再見、不客氣等) (5 分) 4. 接話時之態度：(0-10 分，依實際情形給分) <input type="checkbox"/> 語調謙和、熱誠。(8-10 分) <input type="checkbox"/> 語調平淡，態度尚佳。(4-7 分) <input type="checkbox"/> 語調急躁、不耐煩。(1-3 分) <input type="checkbox"/> 語調粗暴。(0 分) 5. <input type="checkbox"/> 接話時，主動報明自己姓名/氏 (加 5 分)	得分：_____
<b>三、答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際測試情形擇一選填。(20分)</b>	
<b>甲、業務承辦單位 (或承辦人) 直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦單位 (或承辦人) 接聽</b> 1. 接話時，解說詳細程度：(0-20 分，依實際情形分) <input type="checkbox"/> 解說詳盡 (能具體、明確答復，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚)。(15-20 分) <input type="checkbox"/> 解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。(8-14 分) <input type="checkbox"/> 解說不清楚 (對相關作業程序及主管法規並不了解)。(1-7 分) <input type="checkbox"/> 答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。(0 分)	得分：_____ <input type="checkbox"/> 先生 <input type="checkbox"/> 小姐 接聽人員：_____ <input type="checkbox"/> 先生 <input type="checkbox"/> 小姐 紀錄特殊事項：_____ _____ _____
<b>乙、非業務承辦單位 (或承辦人) 代接電話</b> 1. 來電所詢事項非承辦業務，代接電話之答復情形：(0-20 分，依實際情形分) <input type="checkbox"/> 能先了解來電者洽詢業務內容或問題，給予較詳盡回答。(16-20 分) <input type="checkbox"/> 能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。(12-15 分) <input type="checkbox"/> 逕為簡單答復。(9-11 分) <input type="checkbox"/> 無法即時處理，但能請留下電話號碼，俾進一步處理。(8 分) <input type="checkbox"/> 能說明承辦人不在之情形 (如暫時離開座位、電話中、公出、請假等)，並說「請稍後再撥。」(4-7 分) <input type="checkbox"/> 逕回答他不在，並說「請稍後再撥。」(1-3 分) <input type="checkbox"/> 逕回答他不在，無意進一步處理。(0 分)	得分：_____ <input type="checkbox"/> 先生 <input type="checkbox"/> 小姐 代接人員：_____ <input type="checkbox"/> 先生 <input type="checkbox"/> 小姐 紀錄特殊事項：_____ _____ _____
<b>貳、成績共計 60 分</b>	得分：_____ ③
<b>無總機由接聽人員直接解答回應→貳、成績③/0.6</b>	總分：_____
<b>有總機→壹①+貳③=成績④</b>	總分：_____ ④



## 臺東縣政府及所屬機關服務升級評鑑神秘顧客稽核調查表

稽核機關（單位）：

時間： 年 月 日 時 分

一、環境服務	
1	機關門口能有清楚的機關名稱的標示牌
2	所有標示牌清潔無髒污
3	公告(布)欄清潔無髒污(有張貼公告(布)欄...等字眼之處)
4	公共服務區飲水設備能乾淨無髒污
5	機關內無雜物堆放(含辦公桌面及公共區域)
6	洽公環境、書報、單張展示區域明亮清潔(如：地板乾淨無髒污、照明設備無閃爍)
7	宣導資料張貼或擺設整齊、乾淨不雜亂
二、流程服務	
1	單位內提供書寫台及座椅(若無書寫台者，能有服務人員引導至書寫區)
2	洽公環境辦公桌前能清楚標示人員名牌
3	公共服務區飲水設備備有杯具(或紙袋)(服務台需標示提供)
4	宣導資料能合時宜且未過期
5	所提供的文宣資料及各式表單足夠(架上不可以是空的)
6	提供書報、摺頁單張、雜誌供民眾翻閱(請於明顯處標示書報雜誌取閱處)
7	提供範例供民眾填寫書表時作參考
8	人員能詢問民眾要申辦之業務
9	人員能了解民眾問題或提出相關問題來確定民眾需求
10	人員能清楚解釋各項相關訊息或對超越業務部份能提供轉介
11	人員能告知辦理事項的完整流程
12	人員能正確完整回答問題，提供「一次告知」服務，避免民眾來回補件

三、人員基本服務		
	1	民眾至單位(櫃台)時，人員能立即招呼服務
	2	人員能面帶微笑與民眾互動
	3	人員在提供服務、說明時，皆能注視顧客
	4	人員說話時聲音和悅、音調上揚
	5	互動時，人員身體能正面對民眾
	6	人員遞取民眾物品時，能以雙手托住資料遞送
	7	人員引導時能以五指引導
	8	人員站姿良好，沒有歪斜、手抱胸、手插口袋等不好儀態
	9	民眾詢問地點位置時，服務人員能帶領前往(如未能帶領前往，能詳細告知位置)
	10	服務人員服裝乾淨平整及儀容妝扮符合規範
	11	頭髮不凌亂，並修剪整齊
	12	民眾提出問題時，人員能放下手邊的工作且聆聽您的詢問、沒有打斷您的談話
	13	人員能有耐心傾聽民眾需求或相關問題
	14	人員於服務過程當中有使用禮貌用詞(例如”您 / 請 / 謝謝”等字眼)
	15	人員在民眾離開時，能保持微笑 3 秒且目送顧客離去，並致相關問候用語
四、人員精緻服務		
	1	民眾至櫃台時，人員能立即站立招呼服務
	2	互動時人員能身體微向前傾與民眾互動
	3	傾聽時人員能將雙手(交疊、不緊握、自然呈現)置在腹部前方
	4	與民眾互動超過 30 秒以上，人員能主動詢問民眾姓氏，並以民眾姓氏持續互動稱呼
	5	當民眾有疑問或需求時，人員絕不回答或表現出不知道、不清楚或沒辦法等否定詞
	6	人員能與民眾有像朋友式的對談〔讚美、關懷、貼心小叮嚀〕
	具體建議 (優/缺點)	

稽核人員簽章：



## 參考諮詢服務作業說明

作業程序	作業要領
<b>受理讀者之諮詢</b>	<p>(一)讀者以口頭、電話、書面(含電子郵件、傳真)、網路、縣民信箱等方式提出參考問題。</p> <p>(二)讀者提出之參考問題由收到諮詢問題之承辦單位處理，如涉及總、分館業務權責範圍，由總館統一回復。</p>
<b>確定讀者需求及問題類型</b>	<p>針對讀者提出之參考問題釐清問題所在，以確定讀者需求，步驟如下：</p> <p>(一)與讀者進行溝通，以了解讀者資訊需求，如讀者的身分、詢問動機及目的。</p> <p>(二)確定問題的類型屬於指引型、事實型、主題型或研究型，以決定適切的服務。</p> <p>(三)界定問題的主題、範圍，讀者所要求解答的深度，希望得到參考資料的數量。</p>
<b>指引或轉介</b>	<p>對於以下問題，館員不直接提供解答問題之資料，僅作指引或轉介之服務：</p> <p>(一)涉及國家安全、軍事機密之問題。</p> <p>(二)猜謎、有獎徵答、打賭性質之問題</p> <p>(三)學生作業及考試試題。</p> <p>(四)法律、醫藥相關問題。</p> <p>(五)與數理工程等專門技術類科有關之計算問題。</p> <p>(六)古書或美術品鑑定估價。</p> <p>(七)文獻翻譯及解釋。</p> <p>(八)人生指南及生涯規劃。</p> <p>(九)其他與圖書館業務無涉之問題。</p> <p>如讀者詢問之參考問題涉及其他單位權責，可轉介專門服務單位。</p>
<b>問題解答及服務處理原則</b>	<p>(一)通則</p> <p>1. 指引型問題(如某類館藏在什麼位置)，可即時予以說明指引。</p>

## 參考諮詢服務作業說明

2. 其他類型問題依其性質及主題範圍，決定參考資料之類型（如百科全書、字辭典、目錄、索引等）。
3. 回答讀者問題應考慮讀者程度，提供適當之參考資料。如兒童詢問之問題，應提供淺顯易懂之資料。
4. 問題屬於專門者，可與同仁共同討論研究可查詢之資源，或求教顧問、專家等。
5. 參考諮詢服務應盡速提供適切解答、服務指引，縣民信箱最遲應於3日內提供解答。

### (二)線上參考服務

1. 讀者透過網際網路、社群網站提出之參考問題，館員應以讀者留下之聯絡資訊，或直接於線上與讀者聯繫，針對其所提出之問題進行溝通，或說明問題處理情形，請讀者敘明原意再次提問。
2. 較深入之主題型或研究型問題，無法於線上清楚回復說明，可請讀者利用電話或到館諮詢，由館員對讀者之問題做深入的參考服務。

### 查驗、綜合資料獲取解答

- (一)利用本縣館藏、資料庫或網路資源查檢，獲取解答之內容。
- (二)依獲取解答之實際情況，隨時修正檢索策略。
- (三)若無適當資料可利用時，可透過電話、函詢或館際合作等方式獲得資料。
- (四)彙整所查得之資料，以獲取所需之解答。
- (五)下列問題，得入無法解答之範圍：
  1. 缺乏解答該問題之參考資源。
  2. 雖有解答某一問題之參考書，而本館未收藏該書，且無法取得該書。
  3. 現存參考資料陳舊不合實用。
  4. 缺乏資料之索引與摘要。
  5. 不在本館諮詢服務解答範圍之問題。
- (六)無法解答的問題處理方式
  1. 本館館藏無法滿足讀者需求時，應引導讀者利用其他資源或通閱服務。
  2. 法律、醫藥等專門性問題除指引資料查詢途徑外，可轉介



## 參考諮詢服務作業說明

至其他相關圖書館、專業機構、資料單位或專家等。

### 答復問題

- (一)依讀者範圍的需求，將查得之答案或資料以適當方式回復讀者。
- (二)指引型與事實型的參考問題可直接提供資料給讀者，主題型或研究型問題則僅提供資料來源指引查詢途徑。
- (三)回答問題，應力求正確避免錯誤。
- (四)回答問題之同時，可儘量適度介紹館藏及資料查詢方法。
- (五)對於無法解答之問題，應儘速告知讀者並釋原因及查詢過程。
- (六)回復問題時，應遵守「著作權法」及智慧財產相關規定，並提供資料來源，包括：題名、作者、出版者、索書號、頁碼、網址等，以供讀者查詢利用。

### 評估答復之結果

- (一)答復問題以後，應注意讀者對回結果是否滿意，詢問是否切合讀者需要、資料是否足夠，則應補充或重新尋找。
- (二)處理結果如為部分解答或無法解答情形者，應予以記錄並說明。
- (三)如因現存參考資料陳舊未能解答讀者的問題時，應適時進行新資料之擬購。

### 記錄保存

- (一)對讀者提出之參考諮詢問題，如具未來參考之必要，可將相關問題蒐集紀錄成冊，以供未來查詢，提供讀者一致性之服務。
- (二)紀錄項目包含：
  1. 基本資料(讀者姓名、問題內容、所需資料用途)
  2. 受理方式
  3. 處理結果
  4. 解答內容
  5. 資料來源
  6. 答復時間

## 處理人民陳情暨輿情反映 作業說明

作業程序	作業要領
<b>範圍界定</b>	<p>(一) 人民陳情案件係指因本館行政措施不當，而致讀者或縣民個人權益受損情事，或讀者對本館各項服務及管理方式之改進建議案件。</p> <p>(二) 輿情反映則指各種媒體有關本館館務之報導與評論。</p>
<b>陳情管道</b>	<p>(一) 口頭陳情：縣民親至或以電話直接向館員陳情。</p> <p>(二) 書面陳情：上級單位函轉之陳情、建議書、意見表或讀者來函、本館受理之讀者意見表。</p> <p>(三) 電傳陳情：以電子郵件、線上交流或傳真方式陳情。</p> <p>(四) 輿情反映：平面或電子媒體有關本館之報導。</p>
<b>處理程序</b>	<p>(一) 口頭陳情</p> <p>館員受理縣民親至或以電話陳情，應將處理情形詳細記錄於「受理讀者口頭請辦、陳情、檢舉、申請、洽詢事項紀錄表」，處理人員及單位主管於核章處加註日期及時間。</p> <p>1. 親至現場向館員反映</p> <p>(1) 各單位同仁應視讀者陳情內容，如可立即處理者，應即作出適當回應，記錄陳情內容及處理情形於「受理讀者口頭請辦、陳情、檢舉、申請、洽詢事項紀錄表」，陳單位主管代決核章後，正本由受理單位自存。</p> <p>(2) 如無法立即給予回應或需請示單位主管者，記錄陳情內容於「受理讀者口頭請辦、陳情、檢舉、申請、洽詢事項紀錄表」後，於3日內（不含例假日）依單位主管核章之回復稿內容據以回復陳情人，同時將後續處理情形及結果記錄於紀錄表中，經單位主管代決核章後，正本由受理單位自存。</p> <p>2. 以電話陳情</p> <p>(1) 各單位同仁如接獲縣民電話陳情，應立即做出適當回應，並將陳情內容及處理情形記錄於「受理讀者口頭請辦、陳情、檢舉、申請、洽詢事項紀錄表」，經單位主管</p>



## 處理人民陳情暨輿情反映 作業說明

代決核章後自存歸檔。

(2)縣民透過本縣 1999 話務系統陳情，立案後登錄於單一公文系統，轉會相關單位提供回復內容及處理。受會單位應於收文後 3 日內（不含例假日）將已陳單位主管核章之處理內容先行傳真予國計處公共服務科，除電話回覆由承辦單位自行回覆外，其餘由國計處公共服務科統一回復陳情人。

### (二)書面陳情/讀者意見表

1. 各館得於服務臺所在之樓層，選擇明顯適當位置設置讀者意見箱，並置放空白讀者意見表。
2. 各館應指派人員每日收件處理。承辦人員應於收件後 3 日內（不含例假日），將原因分析及改善方式詳載於意見表中，依單位主管核章之回復稿內容據以答復，讀者意見表由單位主管代決核章，各單位應於 1 週內針對讀者意見表之處理或改善情形進行查核，並記錄查核結果，正本由受理單位自存。
3. 讀者意見表如指明不需回復者仍應將原因分析及改善方式填復於意見表中陳單位主管核章，惟不須回復陳情人；如陳情內容為大眾普遍反映問題，則可將處理情形重新繕打，並對於陳情人之姓名、資料予以保密，於館內布告欄中公告周知；若僅為單一或偶發事件，承辦人員依單位主管批示結果處理或歸檔。
4. 「讀者意見表」之正本，由各館自行立專卷備查。
5. 讀者書函或由上級機關轉下之陳情、請辦書函、上級單位函轉之陳情、建議書、意見表或讀者來函，依下列方式辦理：
  - (1) 立案後登錄於單一公文系統，依各館公文作業流程處理。處理單位應於收文後 3 日內（不含例假日）將已陳單位主管核章之處理內容先行傳真予國計處公共服務科，除電話回覆由承辦單位自行回覆外，其餘由國計處公共服務科統一回復陳情人。
  - (2) 回復辦結後，各館應自行立專卷備查。

### (三)電傳陳情

1. 電子郵件或傳真

## 處理人民陳情暨輿情反映 作業說明

各單位應指派人員每日查看公務信箱及傳真，確認是否有讀者陳情案件，於收件後3日內（不含例假日）依單位主管核章之回復稿內容據以回復陳情人。經單位主管代決核章後，正本由受理單位自存。

### 2. 單一陳情系統案件（含1999話務系統）

(1) 由國計處公共服務科每日收件辦理，並依業務權責，轉送相關單位研議處理。

(2) 承辦單位應於3日內（不含例假日）陳核完畢，並將回復內容或處理情形副知公共服務科彙整，除電話回覆由承辦單位自行回覆外，其餘書面與電子郵件回覆方式由國計處公共服務科統一回復陳情人。

### (四) 輿情反映

為迅速掌握本館負面及重大輿情新聞動態，建立有效因應處理機制。

來源管道：

1. 平面媒體/網路輿情：由承辦人員每日讀報，送達上級主管。
2. 電子媒體：由承辦人員隨時蒐集送達上級主管。承辦人員應立即對於相關報導進行瞭解及查證，並通知相關單位研議處理情形，並簽擬陳核。

### 3. 即時採訪/報導

- (1) 各館如突遇新聞媒體來訪，若屬負面新聞應立即通知承辦人、上級主管。
- (2) 視欲報導內容由受訪單位即時進行處理及回應，必要時可由各館新聞聯絡人出面處理。
- (3) 視報導內容進行新聞處理及回應，回應方式包括召開記者會、發布聲明稿或新聞稿、發函請求更正等。新聞內容發布、流程等行政程序依各館規定。

輿情新聞：

1. 平日：各館應每日進行檢視網路輿情，如有刊載個館相關負面或重大輿情報導時，則由相關單位撰寫新聞稿、聲明（說明）稿，俟奉核後對外發布。
2. 假日：如媒體報導各館負面或重大輿情時，應即電話通知各



## 處理人民陳情暨輿情反映 作業說明

<p><b>緊急處理程序</b></p>	<p>館承辦人，承辦人聯絡相關單位撰寫新聞稿、聲明（說明）稿，俟奉核後發表聲明。</p> <p>如遇緊急事件且考量辦理時效之必要，各單位得依權責逕行處理，於事後應立即陳報或知會相關單位，並記錄處理情形副知各館研考人員。</p>
<p><b>回復方式</b></p>	<p>（一）各館對於各類陳情案件應妥善處理，依限辦結，並視讀者陳情管道或指定回復方式，以書面、電話或電子網路等方式答復。</p> <p>（二）如有讀者指定回復單位並非該業務主要承辦單位時，原指定回復單位主管得移轉該留言案件至權責單位，並即刻電話通知權責單位，以免逾限回復。</p>
<p><b>傳閱立卷</b></p>	<p>各單位應將各類陳情案件處理結果，傳閱轉知單位同仁周知（機密案件除外），並立卷存參。</p>
<p><b>併案與結案</b></p>	<p>（一）對於連續收到同一事由之迭次人民陳情案件，應併案處理，統計陳情件數以 1 案計。惟透過不同申訴管道，仍分案計算陳情件數。</p> <p>（二）陳情人第 3 次陳情，如無新事證或補充資料，得依行政程序法 173 條第 2 款規定簽報請上級主管同意不予處理，並回復陳情人（除說明已為適當處理外，並說明如以同一事由再陳情，將不予處理回復），爾後陳情人再針對同一事由陳情案件，可依規定簽存不再回復。</p>
<p><b>備註</b></p>	

## 辦證服務作業說明

作業程序	作業要領
<b>辦證流程</b>	<p>(一)臨櫃辦證：每人限辦乙張，由本人持身分證明文件申請為原則。</p> <p>(二)線上辦證：民眾於線上填寫辦證資料後，持身分證明文件臨櫃領取借閱證。</p> <p>(三)身分證明文件：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 本國人為國民身分證、戶口名簿、駕照或其他具詳細戶籍資料、身分證字號等證明文件</li> <li>2. 外國人為護照、居留證，使用期限以居留期限為原則。</li> <li>3. 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正本及戶口名簿影本（或戶籍謄本）代為辦理。</li> </ol> <p>(四)晶片卡連結：持 RFID MIFARE 卡(如悠遊卡)申辦設定或取消代替借閱證者，應持借閱證或身分證明文件正本辦理。</p>
<b>借閱證使用規定</b>	<p>(一)使用期限：借閱證以 1 年為期，到期後民眾可臨櫃核對資料無誤後辦理展期 1 年。</p> <p>(二)遺失：應立即辦理掛失，以免冒用。</p> <p>(三)補發：借閱證遺失或破損，民眾持身分證明文件正本辦理補發(如有罰、賠款應先繳清)，每次補發須至少與前次申辦或補發距離半年。</p> <p>(四)借閱證全縣統一適用。</p>
<b>備 註</b>	

## 流通服務作業說明

作業依據	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 臺東縣公共圖書館借閱規則</li> <li>2. 著作權法</li> </ol>
作業程序	作業要領
流通借閱	<p>(一)流程</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 臨櫃借閱：借閱館藏限本人持借閱證、身分證或健保卡辦理，經總館設定代替借閱證之 RFID MIFARE 卡片可於總館辦理借閱。</li> <li>2. 自助借閱(限總館)：下載使用「臺東縣政府文化處圖書館 APP」可使用行動條碼或自助借書功能，或使用自助借書機、自助取書機借閱。</li> </ol> <p>(二)借閱冊數與日數：借閱證可借閱總、分館圖書資料及視聽資料合計以 12 冊(件)為限，每冊(件)借期 28 日。</p> <p>(三)借閱限制：各類型之圖書資料及視聽資料，可否外借等依各圖書館規定辦理。</p>
流通歸還	<p>(一)流程</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 臨櫃歸還：民眾臨櫃歸還館藏，還書需一併歸還圖型、光碟…等附件，歸還日計算為當天。</li> <li>2. 還書箱歸還：民眾使用還書箱歸還館藏，並與附件需一併歸還，刷還時選擇「還書箱還書」功能，歸還日計算為前一次開館日。</li> <li>3. 還書機歸還：民眾可使用還書機歸還總館館藏，有附件及分館之館藏無法使用還書機歸還，歸還日計算為當天。</li> <li>4. 郵寄歸還：民眾可使用郵遞方式還書，歸還日計算為收件日，實際歸還冊數以各館點收為準；未點收以前，可借閱冊數仍以電腦紀錄為準。</li> </ol> <p>(二)罰則</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 讀者逾期歸還館藏致借閱證停權，即停止借閱(含續借)、通閱、預約等權限。</li> <li>2. 停權日數計算             <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)以每本每日停權 1 日累積計算，起算日為館藏歸還當日起算。</li> <li>(2)寬限期：讀者逾期 3 日內歸還館藏，不計算停權日數。</li> <li>(3)民眾全數還清逾期資料後，始得按日遞減停權期間。</li> <li>(4)停權上限：180 日。</li> </ol> </li> </ol>

## 流通服務作業說明

<b>續借</b>	<p>(一)流程：於借閱期限之最後 3 日 (含到期日)，自行至<u>圖書館網站</u>或<u>手機 APP</u> 辦理線上續借，或至<u>服務台</u>辦理，續借以一次為限，自續借日起算延長借閱期限 28 日，如讀者有特殊需求，可提供電話續借服務。</p> <p>(二)續借限制</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 借閱證停權即無法續借。</li><li>2. 該館藏有下一位預約者，即無法續借。</li><li>3. 新到圖書 6 個月內不提供續借服務。</li></ol>
<b>預約</b>	<p>(一)流程：民眾可利用圖書館網頁查詢系統或使用手機 APP 線上預約，「已外借」及「預約待取」之資料。</p> <p>(二)預約冊數：每張借閱證可預約之資料以 12 冊 (件) 為限。</p> <p>(三)保留日：預約保留(待取)天數 7 天，以被預約的資料歸還後次日起計算，如預約保留期限適逢休館日則順延。逾期未到館借閱者，將取消其優先借閱權。</p> <p>(四)預約書通知：以電話及電子信箱通知讀者可到館借閱預約書。</p> <p>(五)限制：</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 借閱證停權即無法預約。</li><li>2. 同一館藏預約額滿 5 位即無法預約。</li><li>3. 如已預約同一館藏，則無法預約副本館藏。</li><li>4. 圖書館得依資料類型、特性、件數等，決定資料是否開放預約。</li></ol> <p>(六)罰則：預約書籍逾期未取達 3 冊，停止預約權限 30 日。</p>
<b>視聽資料</b>	<p>(一) 公播版資料</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. 公播版資料應依著作權法與公播授權範圍使用。</li><li>2. 如需供活動公開播映、讀者館內播放，應使用公播版資料。</li><li>3. 公播版資料不提供讀者外借使用。</li></ol> <p>(二) 家用版資料：家用版資料僅供讀者借出使用，不可提供於館內播映。</p>
<b>電子書</b>	<p>(一)流程：讀者使用電腦可登入本縣圖書館網站或下載手機 APP，使用 HyLib 電子書及 UDN 電子書。</p> <p>(二)借閱冊數與日期：借閱上限 10 冊，借閱日 14 天，無預約時可提供 1 次續</p>



## 流通服務作業說明

### 賠款

借。

(一) 借閱館藏如有遺失、撕毀、圈點、評註、汙損、剪割、脫頁、缺件等情事，借閱人應賠償。

(二) 賠償方式：

1. 賠償原書：以賠償相同或較新版本之資料為原則（若含有附件應一併賠償）。

2. 賠償現金

如無法購得原書或原視聽資料時，依下列標準賠償：

(1) 以新臺幣定價者，悉依定價賠償；無定價者，依本館系統設定之參考價賠償。

(2) 以基價定價者，依該基價之 50 倍計價。

(3) 以外幣定價者，依前 1 日匯率換算後計價。

(4) 套書或整套視聽資料中之 1 冊(件)或 1 冊(件)以上者，以平均單價計算。

(5) 未標明定價之中文圖書資料平裝本每 1 頁以 1 元計價，若無法查出頁數者，則每冊以 400 元計價。未標明定價之中文圖書資料精裝本及外文圖書資料每 1 頁以 2 元計價，若無法查出頁數者，每冊以 800 元計價。

(6) 未標明定價之 CD、CD-ROM 公播版每件以 2,500 元計價，家用版每件以 500 元計價。未標明定價之 DVD、VCD 公播版每件以 3,500 元計價，家用版每件以 1,000 元計價。

(7) 非賣品或贈送視聽資料賠償：未標明定價之非賣品或其他單位贈送本館之各類型視聽資料，每件以 100 元計價。

(8) 附件遺失者，以所屬資料定價計價。

(9) 資料袋、光碟保護盒遺失或損毀時，借閱人應予賠償；大資料袋、中資料袋每個 40 元，小資料袋每個 30 元，光碟保護盒每個 70 元。

3. 其他賠償方式：由各館自行規定。

(1) 民眾係無行為能力人或限制行為能力人時，由其法定代理人負損害賠償責任。

4. 停權解除：民眾完成賠款手續，因該本館藏產生之停權狀況可予以解除。

## 通閱服務作業說明

作業程序	作業要領
<b>服務範圍</b>	(一)通閱服務內容包含總、分館間通借、通還各類圖書館館藏。 (二)服務範圍包含臺東縣內各公共圖書館。
<b>服務對象</b>	(一)服務對象：持有臺東縣公共圖書館借閱證之讀者。 (二)服務申請： 1. 臨櫃申請：讀者可臨櫃申請圖書調閱服務。 2. 線上申請：讀者可於圖書館網頁或使用「圖書館 APP」調閱館藏。 (三)受理單位：由接受申請之圖書館處理通閱服務。
<b>通閱規定 與罰則</b>	(一)申請件數： 1. 本館與各鄉鎮圖書館書籍以網路或 APP 申請通閱服務，通閱上限 5 冊。 2. 預約冊數與通閱冊數合計最多為 12 冊。 (二)通閱停權 1. 讀者借閱證停權時，停止通閱服務。 2. 通閱未取達 3 冊，停止通閱權限 180 日。 (三)圖書賠償 1. 讀者遺失通閱之圖書，應向典藏館賠償圖書或書款。 2. 代借館可代為接受讀者之賠書(惟不代為接受賠款)，並於寄送前事告知原典藏館。
<b>通閱借出 (他館向 本館申請 館藏)</b>	(一)申請件處理 1. 受理：受理申請件後應於 3 日內至架上尋書，尋書期 1 星期。 2. 移轉申請：如架上無書且他館有相同館藏，可移轉申請至他館，並去電通知他館。 3. 退回申請：如無法移轉申請，請退回申請件並註明退件緣由。 (二)申請件寄出 1. 受申請之館藏尋得後，依寄送館別統一分類打包，每周寄送 1 次，如通閱量較少，可以 2 周寄送 1 次。 2. 寄出申請件需檢附寄送清單，以便收件館查核。
<b>通閱借入 (本館向 他館申請 館藏)</b>	(一)收件處理 1. 收件後應立即點收，如有缺件應即提出。 2. 點收後 2 日內應即通知讀者取書，服務流程同預約書處理。 (二)續借 1. 書籍尚未歸還且可續借時，讀者可線上續借或臨櫃續借。 2. 通閱圖書一經歸還，即進入系統通還流程。
<b>通還</b>	(一)代還館收到讀者歸還之他館館藏，查明無誤後，歸還原典藏館。 (二)原典藏館收到還收後應即點收，查明無誤後上架或聯絡下一位預約者。



## 受理捐贈圖書資料處理作業說明

作業 依據	<p>1. 臺東縣政府文化處圖書館受理捐贈圖書資料要點</p> <p>2. 捐贈圖書資料同意書</p>
索贈	<p>圖書資料具參考價值者，得向發行單位進行索贈，以充實館藏內涵。</p>
受贈	<p>一、臺東縣各公共圖書館(以下簡稱圖書館)為充實館藏並有效節省購書經費，鼓勵民眾或團體捐贈圖書資料，使館藏內容更加豐富。</p> <p>二、圖書館受理贈送之圖書資料以符合館藏發展政策為原則，惟不接受下列資料之受贈：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>(一) 內容涉及色情、暴力及其他不適宜提供民眾閱讀之圖書。</li> <li>(二) 高中職以下各級學校教科書、升學用參考書。</li> <li>(三) 公職考試、就業考試用書。</li> <li>(四) 出版時間超過 2 年電腦類書籍。</li> <li>(五) 廣告、宣傳性之出版品及結緣宗教書。</li> <li>(六) 過期期刊、報紙及宣傳性小冊子。</li> <li>(七) 宗教善印經書(如宗教結緣書)。</li> <li>(八) 缺頁、塗鴉畫線、註記、水漬、發霉及破損不堪使用之圖書。</li> <li>(九) 違反著作權相關法令規定之圖書資料。</li> <li>(十) 內容不宜或已失時效，無參考價值者。</li> <li>(十一) 其他不符合本館館藏發展政策者。</li> </ul> <p>三、民眾或團體欲捐贈圖書館圖書資料，不得要求任何直、間接附帶條件，必要時，得視需求填列「捐贈圖書資料同意書」。</p> <p>四、圖書館擁有受贈圖書資料之全權處理權，包括納入館藏、轉贈其他單位、交換、破損之淘汰或其他處理方式。</p> <p>五、捐贈圖書經納入館藏達 100 冊以上者，得致贈感謝狀。捐贈珍善本圖書、古文書或臺灣文獻資料等，具有重大參考研究價值或數量龐大或價值珍貴者，得由圖書館報請上級獎勵之。</p> <p>六、本要點經館務會議通過後實施。</p>

## 捐贈圖書資料同意書

### 捐贈圖書資料同意書

本人與臺東縣政府文化處圖書館（以下稱「圖書館」）因捐贈圖書資料，茲同意下列事項：

- 一、本人捐贈圖書館所有圖書資料，不要求任何直、間接附帶條件。
- 二、圖書館擁有受贈圖書資料之全權處理權，包括納入館藏、交換、轉贈其他單位、破損之淘汰或其他處理方式。

此致

臺東縣政府文化處圖書館

（如需圖書館致函感謝者，請留下電話及住址。）

捐贈人：

住址：

聯絡電話：

感謝函：需要 不需要

中華民國 年 月 日 承辦人：

---

### 捐贈圖書資料收執聯

茲收到 先生/小姐捐贈圖書資料 共 冊(件)

所贈之圖書資料同意委由臺東縣政府文化處圖書館依上述規定處理

特此證明

臺東縣政府文化處圖書館

中華民國 年 月 日 承辦人：



## 流通作業操作手冊/辦證作業

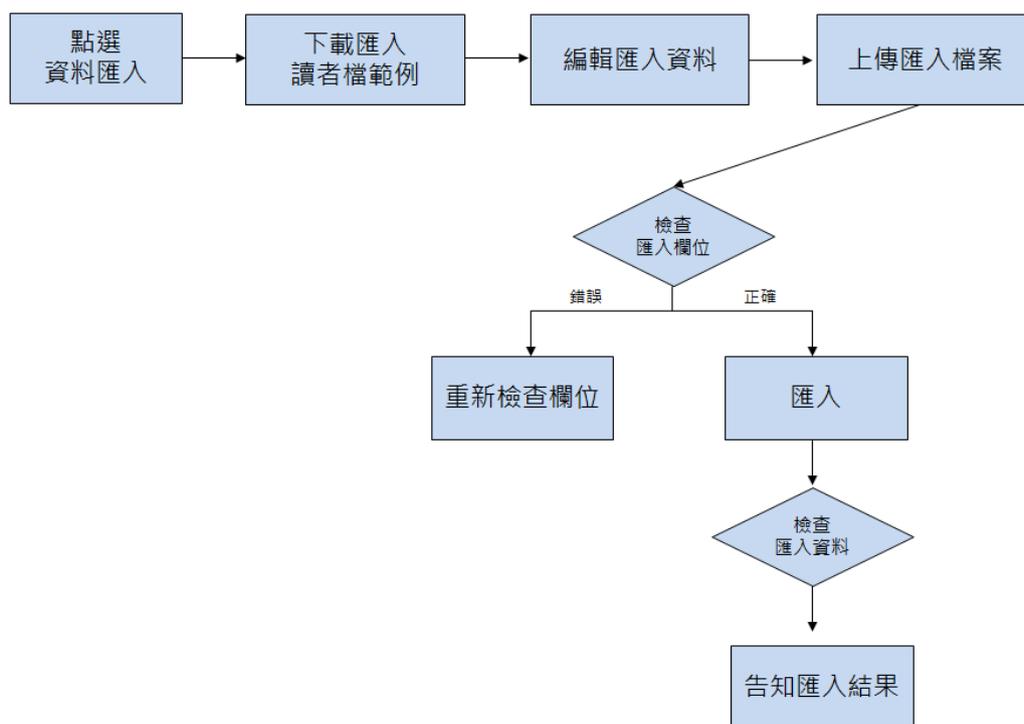
作業依據	流通模組手冊
作業程序	作業要領
新增	<p>一、單筆新增</p> <p>◆單筆新增讀者檔，其操作路徑如下：</p> <p style="text-align: center;">流通 &gt; 讀者資料維護 &gt; 單筆維護 &gt; 新增</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div> <p>步驟一：點選新增</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div> <p>步驟二：輸入必備欄位，點選儲存後成功新增讀者檔</p> <div style="text-align: center; margin: 10px 0;">  </div>

## 流通作業操作手冊/辦證作業

### 二、團體辦證

◆資料匯入讀者檔，其操作路徑如下：

流通 > 讀者資料維護 > 資料匯入

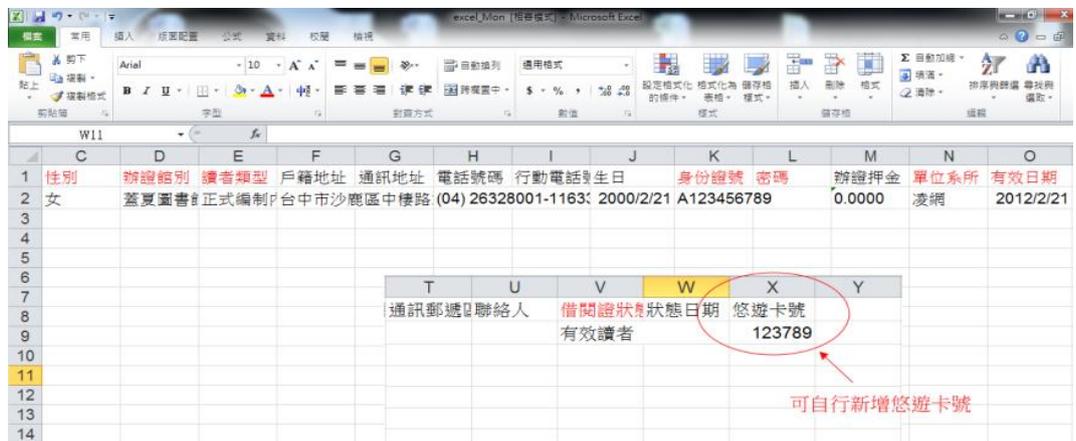


步驟一：進入資料匯入功能畫面後，點選 excel 檔，下載讀者範例檔



## 流通作業操作手冊/辦證作業

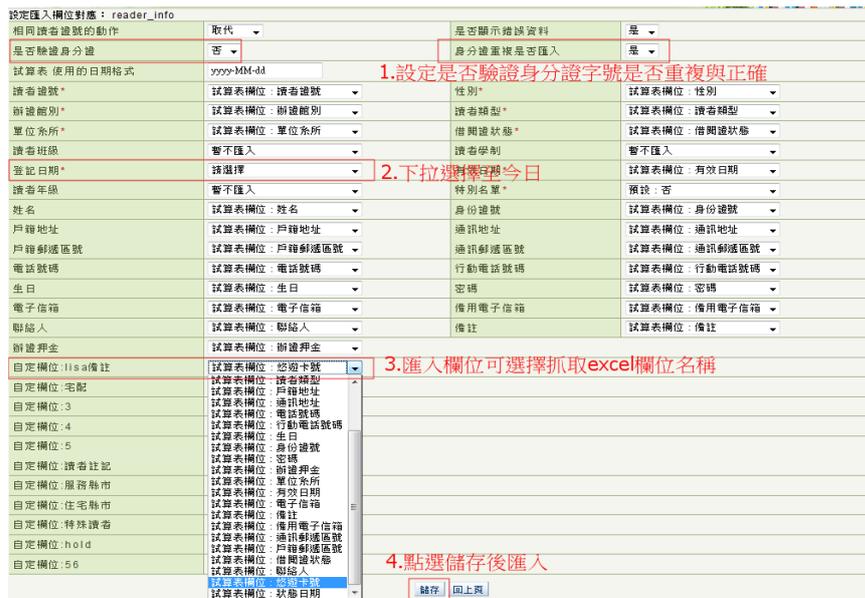
步驟二：編輯 excel 讀者檔，可自行新增匯入欄位，自定欄位名稱，請與系統設定的自定欄位呼應（例：悠遊卡號）



步驟三：上傳讀者檔（請存成 Excel2003 的檔案格式）



步驟四：系統檢查匯入欄位是否正確後，點選匯入



## 流通作業操作手冊/辦證作業

步驟五：若資料無誤，告知匯入成功訊息

流通 > 讀者 > 批次維護 > 報表

總共筆數 1筆(新讀者1筆,取代讀者0筆)  
匯入成功 1筆匯入失敗 0筆

告知匯入成功訊息

讀者證號	姓名	性別	辦證館別	讀者類型	戶籍地址	通訊地址	電話號碼	行動電話號碼	生日	身份證號	密碼	辦證押金	單位系所	有效日期
------	----	----	------	------	------	------	------	--------	----	------	----	------	------	------

步驟六：若匯入資料錯誤，告知匯入失敗訊息

流通 > 讀者 > 批次維護 > 報表

總共筆數 1筆(新讀者1筆,取代讀者0筆)  
匯入成功 0筆匯入失敗 1筆

顯示錯誤欄位與匯入失敗資料訊息

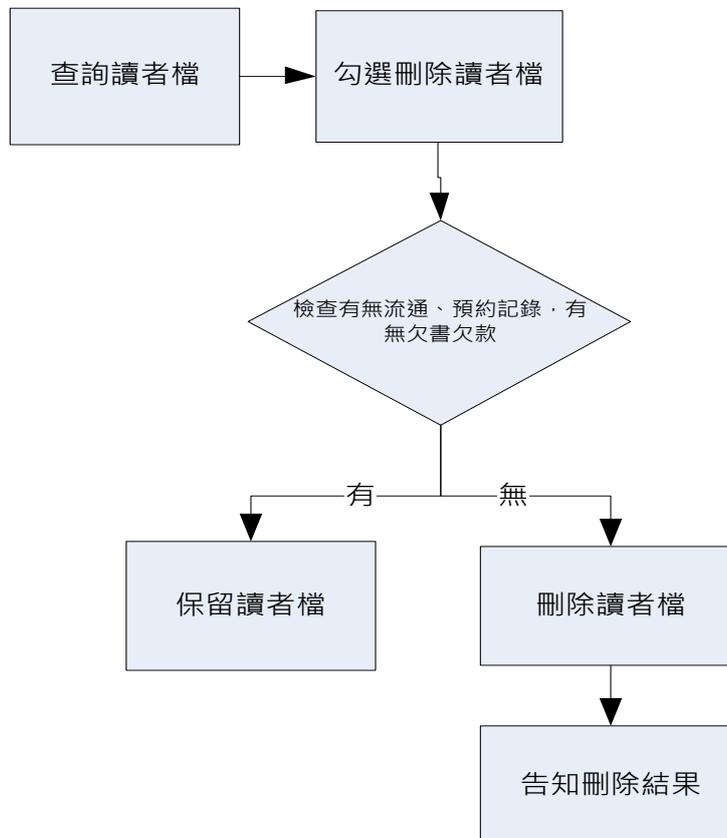
讀者證號	姓名	性別	辦證館別	讀者類型	戶籍地址	通訊地址	電話號碼	行動電話號碼	生日	身份證號	密碼	辦證押金	單位系所
putest5	蓋夏5	女	蓋夏圖書館	正式編制 內約聘雇	台中市沙鹿區中樓路200號		(04) 26328001-11633		2000/2/21	A123456789		0.0000	凌網

例：凌網因不在靜宜的單位系所中，所以出現紅底提示

### 刪除

◆刪除讀者檔，其操作路徑如下：

流通 > 讀者資料維護 > 更多動作 > 刪除



## 流通作業操作手冊/辦證作業

### 步驟一：查詢欲刪除讀者檔

流通 > 讀者 > 單筆維護

讀者姓名:  讀者證號:  身分證字號:

讀者類型: 正式編制內約聘雇 單位: 全部 借閱證狀態: 全部

登記日期:  來源: 全部

讀者註記: 全部

依查詢條件，查詢欲進行刪除的讀者檔

更多動作  總共點選了0筆  總共 6 筆資料 一頁顯示 10 筆 共 1 頁 目前在第 1 頁

<input type="checkbox"/>	序號	讀者證號	讀者姓名	性別	讀者類型	系所單位	讀者註記	修改	詳細資料
<input type="checkbox"/>	1	YENKAI	彥愷	男	正式編制內約聘雇	交換學生	☆	<input type="button" value="修改"/>	<input type="button" value="詳細資料"/>
<input type="checkbox"/>	2	OLDHEAD	oldhead	男	正式編制內約聘雇	教務處	☆	<input type="button" value="修改"/>	<input type="button" value="詳細資料"/>
<input type="checkbox"/>	3	HYLIB	凌網測試	女	正式編制內約聘雇	交換學生	☆	<input type="button" value="修改"/>	<input type="button" value="詳細資料"/>
<input type="checkbox"/>	4	CAR	劉小華	女	正式編制內約聘雇	交換學生	☆	<input type="button" value="修改"/>	<input type="button" value="詳細資料"/>
<input type="checkbox"/>	5	shuhua	吳淑華	女	正式編制內約聘雇	交換學生	☆	<input type="button" value="修改"/>	<input type="button" value="詳細資料"/>
<input type="checkbox"/>	6	1234	劉小華5	女	正式編制內約聘雇	交換學生	☆	<input type="button" value="修改"/>	<input type="button" value="詳細資料"/>

### 步驟二：勾選欲刪除讀者檔，點選更多動作 > 刪除，進行刪除動作

流通 > 讀者 > 單筆維護

讀者姓名:  讀者證號:  身分證字號:

讀者類型: 正式編制內約聘雇 單位: 全部 借閱證狀態: 全部

登記日期:  來源: 全部

讀者註記: 全部

勾選欲刪除讀者檔，點選更多動作 > 刪除

更多動作  總共點選了2筆  總共 6 筆資料 一頁顯示 10 筆 共 1 頁 目前在第 1 頁

<input type="checkbox"/>	序號	讀者證號	讀者姓名	性別	讀者類型	系所單位	讀者註記	修改	詳細資料
<input type="checkbox"/>	1	YENKAI	彥愷	男	正式編制內約聘雇	交換學生	☆	<input type="button" value="修改"/>	<input type="button" value="詳細資料"/>
<input type="checkbox"/>	2	OLDHEAD	oldhead	男	正式編制內約聘雇	教務處	☆	<input type="button" value="修改"/>	<input type="button" value="詳細資料"/>
<input type="checkbox"/>	3	HYLIB	凌網測試	女	正式編制內約聘雇	交換學生	☆	<input type="button" value="修改"/>	<input type="button" value="詳細資料"/>
<input type="checkbox"/>	4	CAR	劉小華	女	正式編制內約聘雇	交換學生	☆	<input type="button" value="修改"/>	<input type="button" value="詳細資料"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	5	shuhua	吳淑華	女	正式編制內約聘雇	交換學生	☆	<input type="button" value="修改"/>	<input type="button" value="詳細資料"/>
<input checked="" type="checkbox"/>	6	1234	劉小華5	女	正式編制內約聘雇	交換學生	☆	<input type="button" value="修改"/>	<input type="button" value="詳細資料"/>

### 步驟三：告知刪除讀者檔訊息。若讀者有欠書欠款，系統不允許刪除，無欠書欠款讀者則正常刪除。

流通 > 讀者 > 單筆維護

讀者姓名:  讀者證號:  身分證字號:

讀者類型: 正式編制內約聘雇 單位: 全部 借閱證狀態: 全部

登記日期:  來源: 全部

讀者註記: 全部

更多動作  總共點選了0筆  總共 5 筆資料 一頁顯示 10 筆 共 1 頁 目前在第 1 頁

<input type="checkbox"/>	序號	讀者證號	讀者姓名	性別	讀者類型	系所單位	讀者註記	修改	詳細資料
<input type="checkbox"/>	1	YENKAI	彥愷	男	正式編制內約聘雇	交換學生	☆	<input type="button" value="修改"/>	<input type="button" value="詳細資料"/>
<input type="checkbox"/>	2	OLDHEAD	oldhead	男	正式編制內約聘雇	教務處	☆	<input type="button" value="修改"/>	<input type="button" value="詳細資料"/>
<input type="checkbox"/>	3	HYLIB	凌網測試	女	正式編制內約聘雇	交換學生	☆	<input type="button" value="修改"/>	<input type="button" value="詳細資料"/>
<input type="checkbox"/>	4	CAR	劉小華	女	正式編制內約聘雇	交換學生	☆	<input type="button" value="修改"/>	<input type="button" value="詳細資料"/>
<input type="checkbox"/>	5	shuhua	吳淑華	女	正式編制內約聘雇	交換學生	☆	<input type="button" value="修改"/>	<input type="button" value="詳細資料"/>

此頁於 http://hylib.lib.pu.edu.tw 說:

總共刪除 2 筆, 刪除成功 1 筆, 其餘 1 筆有流通紀錄 不能刪除。

刪除失敗

告知刪除讀者檔訊息，若讀者有欠書欠款，系統不允許刪除

## 流通作業操作手冊/辦證作業

### 步驟四：檢查刪除失敗讀者檔的流通記錄

流通 > 讀者 > 單筆維護 > 詳細資料

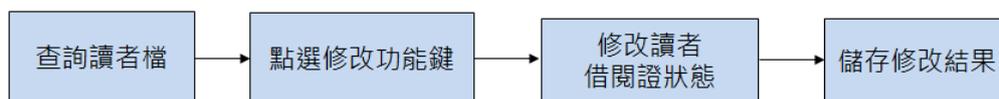
吳淑華  
shuhua 換證次數: 0 [換證](#)  
交換學生  
有效讀者  
[變更狀態](#)

流通紀錄摘要 **借閱資料 (4)** 預約資料(0) 待繳餘額(0) 歸還通知 [借閱歷史](#)

項目	附件	登錄號	書名	作者	到期日	館藏室
1		00382525	European economic review.		2011-04-18	蓋夏圖書館 B2 外文合訂本區
2		00073428	竹塹古今書畫錄	蘇秋錄編	2011-04-18	蓋夏圖書館 6F東方語文書庫
3	g	00458544	New technology English	/by Edwin T. Cornelius.	2011-04-18	蓋夏圖書館 2樓 數位學習中心

掛失

操作路徑 1：流通 > 讀者資料維護 > 單筆維護 > 修改 > 變更借閱證狀態



### 步驟一：查詢讀者後，點選修改功能鍵

流通 > 讀者 > 單筆維護

讀者姓名: \_\_\_\_\_ 讀者證號: \_\_\_\_\_ 身分證字號: \_\_\_\_\_  
 讀者類型: 正式編制內約聘雇 單位: 全部 借閱證狀態: 全部  
 登記日期: \_\_\_\_\_ 來源: 全部  
 讀者註記: 全部 [查詢](#) [重新整理](#)

更多動作 總共點選了 0 筆 [新增](#) 總共 5 筆資料 一頁顯示 10 筆 共 1 頁 目前在第 1 頁

<input type="checkbox"/>	序號	讀者證號	讀者姓名	性別	讀者類型	系所單位	讀者註記	修改	詳細資料
<input type="checkbox"/>	1	YENKAI	彥愷	男	正式編制內約聘雇	交換學生	☆		
<input type="checkbox"/>	2	OLDHEAD	oldhead	男	正式編制內約聘雇	教務處	☆		
<input type="checkbox"/>	3	HYLIB	凌淵測試	女	正式編制內約聘雇	交換學生	☆		
<input type="checkbox"/>	4	CAR	劉小華	女	正式編制內約聘雇	交換學生	☆		
<input type="checkbox"/>	5	shuhua	吳淑華	女	正式編制內約聘雇	交換學生	☆		

點選修改功能鍵

### 步驟二：變更讀者借閱證狀態後，點選儲存

流通 > 讀者 > 單筆維護 > 修改

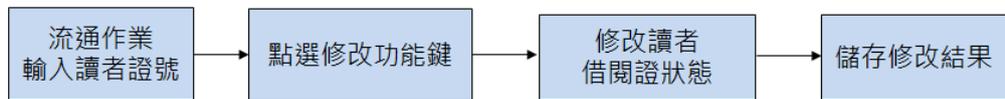
讀者證號 \* CAR 換證次數: 4 密碼 \* car  
 讀者姓名 \* 劉小華 讀者類型 正式編制內約聘雇  
 單位: 交換學生  
 辦證館別 蓋夏圖書館 借閱證狀態 **有效讀者** [離職/廢校](#)  
 身分證字號 \* A123456789 (判斷正確性) 聯絡人  
 生日 電子信箱  
 郵遞區號/戶籍地址: 22020 台南市安南區府安路4段162巷8號 備用電子信箱  
 郵遞區號/通訊地址: \_\_\_\_\_ [同上](#) 圖檔 [瀏覽...](#)  
 電話號碼 \* 06-2812660 行動電話號碼: \_\_\_\_\_  
 押金 0 [新增押金](#)  
 證號有效日期 2012-02-15  
 建檔日期 2011-02-15

變更讀者借閱證狀態



## 流通作業操作手冊/辦證作業

操作路徑 2：流通作業管理 > 流通 > 修改 > 變更借閱證狀態 > 變更借閱證狀態



步驟一：輸入讀者證號

流通作業管理 > 流通 > 請輸入讀者證號/姓名/身分證號

借書  確認

輸入讀者證號

步驟二：點選修改功能鍵

流通作業管理 > 流通 > 本次借閱

點選修改功能鍵

姓名：劉小華 到期日30：2011-03-24  
證號：CAR 到期日60：2011-04-23  
讀者類型：正式編制內的聘雇 到期日90：2011-05-23  
換證次數：4 換證

請輸入讀者證號/姓名/身分證號或條碼號  確認

離職/離校

本次借閱 借閱中 (1)/逾期(0) 預約(0) 罰則(0) 讀者報失(0) 臨櫃通知(0) 換證歷史

序號	條碼號	書名	索書號	借閱日期	應還日期	館藏地	特藏	備註
----	-----	----	-----	------	------	-----	----	----

步驟三：變更讀者借閱證狀態後，點選儲存

流通 > 讀者 > 單筆維護 > 修改

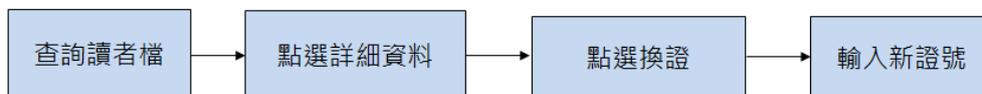
讀者證號 *	CAR 換證次數: 4	密碼 *	car
讀者姓名 *	劉小華 <input type="radio"/> 女 <input type="radio"/> 男 <input type="radio"/> 未知	讀者類型	正式編制內的聘雇
單位:	交換學生	借閱證狀態	有效讀者 證號掛失(學校三聯單) 已退款結案 變更身分 館際借書未還(ref) 館際申請件未取(ref) 有效讀者 要事待通知 留職停薪 退學 休學 違規停借 證號暫掛失(無三聯單) 退學欠書欠款
辦證館別	莒夏圖書館	聯證人	離職/離校
身分證字號 *	A123456789 <input type="checkbox"/> (判斷正確性)	電子信箱	瀏覽...
生日	<input type="text"/>	備用電子信箱	
郵遞區號/ 戶籍地址:	22020 台南市安南區府安路4段162巷8號	國籍:	
郵遞區號/ 通訊地址:	<input type="text"/> 同上	行動電話號碼:	
電話號碼 *	06-2812660		
押金	0 新增押金		
證號有效日期	2012-02-15		
建檔日期:	2011-02-15		

變更讀者借閱證狀態

## 流通作業操作手冊/辦證作業

### 補發換證

操作路徑 1：流通 > 讀者資料維護 > 單筆維護 > 詳細資料 > 點選換證



步驟一：查詢讀者後，點選詳細資料

流通 > 讀者 > 單筆維護

讀者姓名:  讀者證號:  身分證字號:   
 讀者類型: 正式編制內約聘雇 單位: 全部 借閱證狀態: 全部  
 登記日期:  來源: 全部  
 讀者註記: 全部

更多動作  總共 5 筆資料 一頁顯示 10 筆 共 1 頁 目前在第 1 頁

序號	讀者證號	讀者姓名	性別	讀者類型	系所單位	讀者註記	修改	詳細資料
1	YENKAI	彥愷	男	正式編制內約聘雇	交換學生	☆	<input type="button" value="修改"/>	<input type="button" value="詳細資料"/>
2	OLDHEAD	oldhead	男	正式編制內約聘雇	教務處	☆	<input type="button" value="修改"/>	<input type="button" value="詳細資料"/>
3	HYLIB	凌網測試	女	正式編制內約聘雇	交換學生	☆	<input type="button" value="修改"/>	<input type="button" value="詳細資料"/>
4	CAR	劉小華	女	正式編制內約聘雇	交換學生	☆	<input type="button" value="修改"/>	<input type="button" value="詳細資料"/>
5	shuhua	吳淑華	女	正式編制內約聘雇	交換學生	☆	<input type="button" value="修改"/>	<input type="button" value="詳細資料"/>

點選詳細資料

步驟二：點選換證，輸入新證號即可換證成功

流通 > 讀者 > 單筆維護 > 詳細資料

劉小華  
 CAR 換證次數: 4   
 交換學生  
 有效讀者

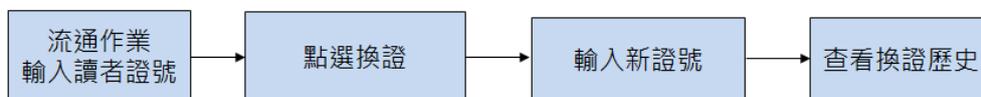
新證號碼: CAR  
 換證次數: 5

點選換證，輸入新證號後，換證成功

流通紀錄摘要 借閱資料(1) 預約資料(0) 待繳餘額(0) 臨櫃通知

借閱資料: 尚有 1 筆未歸還   
 待繳餘額: 無  
 預約資料: 尚有 0 筆  
 尚有流通紀錄未處理完畢, 請先處理流通紀錄

操作路徑 2：流通作業管理 > 流通 > 換證



步驟一：輸入讀者證號

流通作業管理 > 流通 >

請輸入讀者證號/姓名/身分證號

借書

輸入讀者證號



## 流通作業操作手冊/辦證作業

### 步驟二：點選換證，輸入新證號即可換證成功

流通作業管理 > 流通 > 本次借閱

還書 查詢讀者 新增讀者 查詢館藏 逾權 清除本頁 還書箱 快速鍵

姓名: 劉小華 到期日30: 2011-03-24 請輸入讀者證號/姓名/身分證號或條碼號

證號: CAR 到期日60: 2011-04-23

讀者類型: 正式編制內約聘雇 到期日90: 2011-05-23

換證次數: 4 **換證**

離職/離校

本次借閱 借閱中 (1)/逾期(0) 報失(0) 臨櫃通知(0) 換證歷史

新證號碼:

換證次數: 5 次

確定 取消

點選換證，輸入新證號後，換證成功

序號	條碼號	換證次數	借閱日期	應還日期	館藏地	特藏	備註
----	-----	------	------	------	-----	----	----

### 步驟三：查看換證歷史

流通作業管理 > 流通 > 臨櫃通知

還書 查詢讀者 新增讀者 查詢館藏 逾權 清除本頁 還書箱 快速鍵

姓名: 劉小華 到期日30: 2011-03-24 請輸入讀者證號/姓名/身分證號或條碼號

證號: CAR 到期日60: 2011-04-23

讀者類型: 正式編制內約聘雇 到期日90: 2011-05-23

換證次數: 4 換證

離職/離校

本次借閱 借閱中 (1)/逾期(0) 預約(0) 罰則(0) 讀者報失(0) 臨櫃通知(0) **換證歷史**

點選換證歷史查看所有換證記錄

舊證號	新證號	換證日期	換證人員
car	car1	2011-02-18	凌網系統管理者
car1	car	2011-02-18	凌網系統管理者
car	car3	2011-02-18	凌網系統管理者
car3	CAR	2011-02-21	凌網系統管理者

備註

## 流通作業操作手冊/館藏借還作業

作業依據

1. 借閱規則
2. 流通模組手冊

作業程序

作業要領

流通政策

(一)一般讀者

1. 外借館藏資料 12 冊，借期 28 天。
2. 續借：到期日前 3 日可續借 1 次。
3. 預約：12 冊。
4. 通閱：5 冊(預約與通閱合計最多 12 冊)。

(二)團體讀者

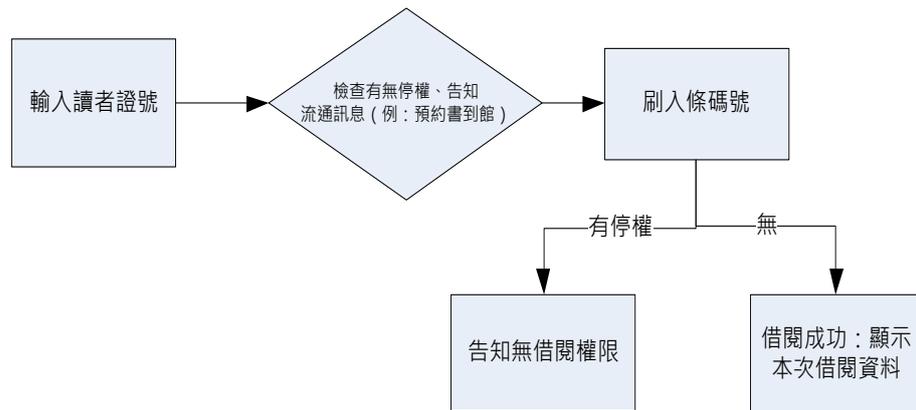
1. 外借館藏資料 100 冊，借期 60 天。
2. 續借：不可續借。
3. 預約：12 冊。
4. 通閱：5 冊(預約與通閱合計最多 12 冊)。

(三)合作單位

1. 外借館藏資料 1200 冊，借期 28 天。
2. 續借：不可續借。
3. 預約：12 冊。
4. 通閱：不可通閱。

流通借出

◆進行借書功能，操作路徑如下



## 流通作業操作手冊/館藏借還作業

### (一) 步驟一：輸入讀者證號

流通作業管理 > 流通 >

請輸入讀者證號/姓名/身分證號

借書  確認

輸入讀者證號

### (二) 步驟二：刷入書籍條碼號完成借閱程序

流通作業管理 > 流通 > 本次借閱

還書 查詢讀者 新增讀者 查詢館藏 逾權 清除本頁 還書箱 快速鍵

姓名：劉小華 到期日30：2011-03-25  
證號：CAR 到期日60：2011-04-24  
讀者類型：正式編制內的聘雇 到期日90：2011-05-24  
換證次數：4 換證

請輸入讀者證號/姓名/身分證號或條碼號  
 確認

輸入書籍條碼號

離職/離校 本次借閱資料

本次借閱(1) 借閱中(2)/逾期(0) 預約(0) 罰則(0) 讀者報失(0) 歸還通知(0) 換證歷史

可修改備註資料，記錄會存入交易歷史檔

序號	條碼號	書名	索書號	借閱日期	應還日期	館藏地	特藏	備註
1	00320383	還我健康	BOOK 411 6034	2011-02-23	2011-04-24	3F東方語文書庫	圖書	<input type="text"/>

借閱到期日

### (三) 步驟三：若無借閱權限，刷入書籍條碼號時，系統跳出訊息

流通作業管理 > 流通 >

還書 查詢讀者 新增讀者 查詢館藏 逾權 清除本頁 還書箱 快速鍵

姓名：oldhead 到期日30：2011-03-24  
證號：OLDHEAD 到期日60：2011-04-23  
讀者類型：正式編制內的聘雇 到期日90：2011-05-23  
換證次數：2 換證

請輸入讀者證號/姓名/身分證號或條碼號  
 確認

讀者無借閱權限!

有 1 本預約書已到館  
使用者有書本逾期

讀者報失(0) 歸還通知(0) 換證歷史

此頁於 http://hylib.lib.pu.edu.tw 說

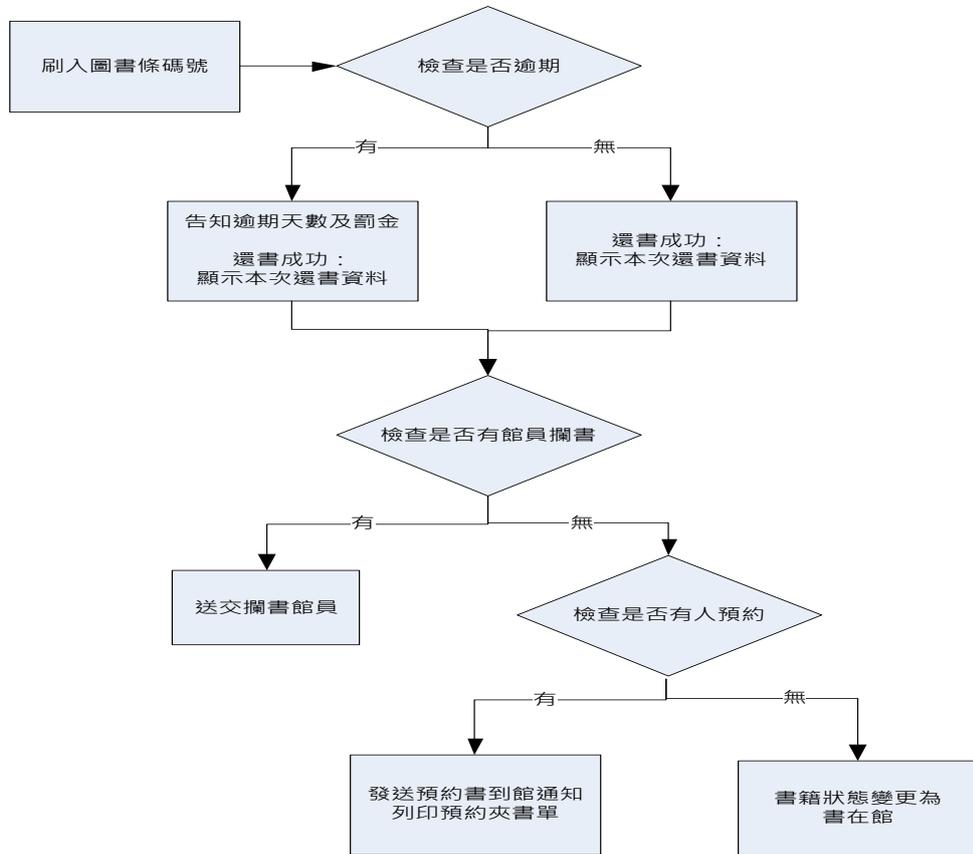
讀者無借閱權限!

確定

## 流通作業操作手冊/館藏借還作業

### 流通歸還

◆進行還書功能，操作路徑如下：



(一)操作畫面一：刷入書籍條碼號，出現還書資料，還書成功，並告知是否尚有書籍未歸還

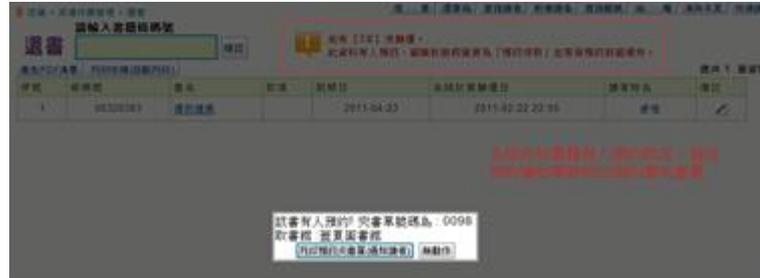


(二)操作畫面二：刷入書籍條碼號，系統通知逾期天數與罰金，還書成功



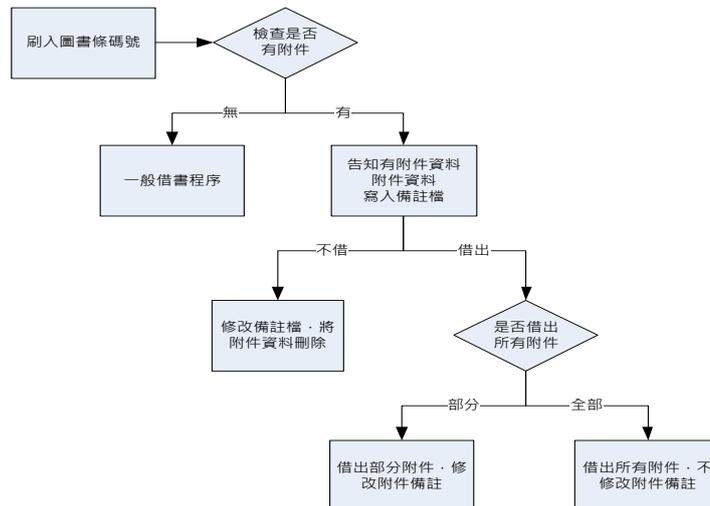
## 流通作業操作手冊/館藏借還作業

(三)操作畫面三：刷入書籍條碼號，系統告知有讀者預約此書，自動發送預約到館通知單與列印預約書夾書單。



### 附件借還

◆借出附件資料，操作路徑如下



(一)操作模式一：讀者借出全部附件。

1. 步驟一：輸入條碼號，跳出附件提示視窗



## 流通作業操作手冊/館藏借還作業

### 2. 步驟二：點選確認，完成借出圖書資料與附件

序號	條碼號	書名	索書號	借閱日期	應還日期	館藏地	特藏	備註
1	00267328	河北北京天津	R 660.4 9257 v.1	2011-02-23	2011-03-25	1F 參考室	參考書	光碟 3 片

### (二) 操作模式二：讀者不借附件。

#### 1. 步驟一：點選備註，刪除備註內容

序號	條碼號	書名	索書號	借閱日期	應還日期	館藏地	特藏	備註
1	00267328	河北北京天津	R 660.4 9257 v.1	2011-02-23	2011-03-25	1F 參考室	參考書	光碟 3 片

#### 2. 步驟二：進行刪除動作

序號	條碼號	書名	索書號	借閱日期	應還日期	館藏地	特藏	備註
1	00267328	河北北京天津	R 660.4 9257 v.1	2011-02-23	2011-03-25	1F 參考室	參考書	

#### 3. 步驟三：完成借閱程序，沒有借出附件

序號	條碼號	書名	索書號	借閱日期	應還日期	館藏地	特藏	備註
1	00267328	河北北京天津	R 660.4 9257 v.1	2011-02-23	2011-03-25	1F 參考室	參考書	

### (三) 操作模式三：讀者借附件，但發現附件數量不對，借出時修改備註附件內容。

注意：編修附件內容不會更動到館藏附件註記，只會記錄到交易紀錄。



# 流通作業操作手冊/館藏借還作業

## 1. 步驟一：點選修改附件內容

流通作業管理 > 流通 > 本次借閱

姓名：劉小華  
證件：CAR  
讀者類型：正式編制內的聘雇  
換證次數：4 換證

到期日30：2011-03-25  
到期日60：2011-04-24  
到期日90：2011-05-24

請輸入讀者證號/姓名/身分證號或借碼號

點選修改附件內容

序號	條碼號	書名	索書號	借閱日期	應還日期	館藏地	特藏	備註
1	00267328	0 河北北京天津	R 660.4 9257 v.1	2011-02-23	2011-03-25	1F 參考室	參考書	光碟 3片

## 2. 步驟二：修改備註內容成光碟 1 片

流通作業管理 > 流通 > 本次借閱

姓名：劉小華  
證件：CAR  
讀者類型：正式編制內的聘雇  
換證次數：4 換證

到期日30：2011-03-25  
到期日60：2011-04-24  
到期日90：2011-05-24

請輸入讀者證號/姓名/身分證號或借碼號

修改借出附件資料

序號	條碼號	書名	索書號	借閱日期	應還日期	館藏地	特藏	備註
1	00267328	0 河北北京天津	R 660.4 9257 v.1	2011-02-23	2011-03-25	1F 參考室	參考書	光碟1片

## 3. 步驟三：完成借閱程序，僅借出附件光碟 1 片

流通作業管理 > 流通 > 本次借閱

姓名：劉小華  
證件：CAR  
讀者類型：正式編制內的聘雇  
換證次數：4 換證

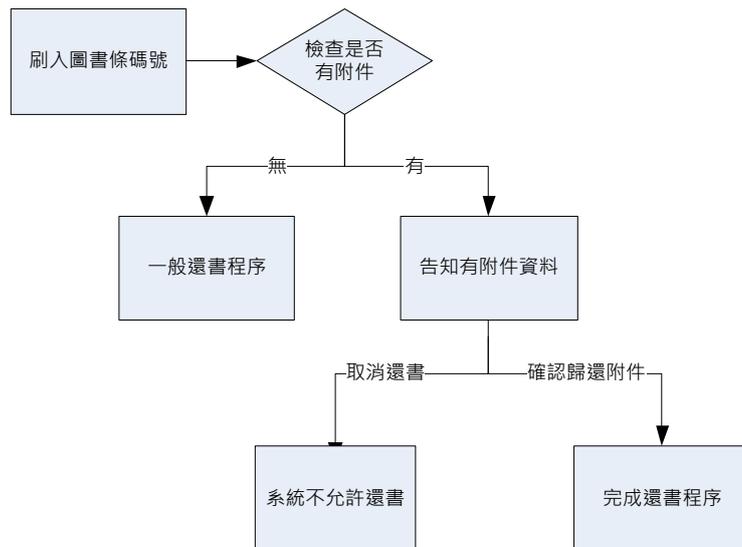
到期日30：2011-03-25  
到期日60：2011-04-24  
到期日90：2011-05-24

請輸入讀者證號/姓名/身分證號或借碼號

備註

序號	條碼號	書名	索書號	借閱日期	應還日期	館藏地	特藏	備註
1	00267328	0 河北北京天津	R 660.4 9257 v.1	2011-02-23	2011-03-25	1F 參考室	參考書	光碟1片

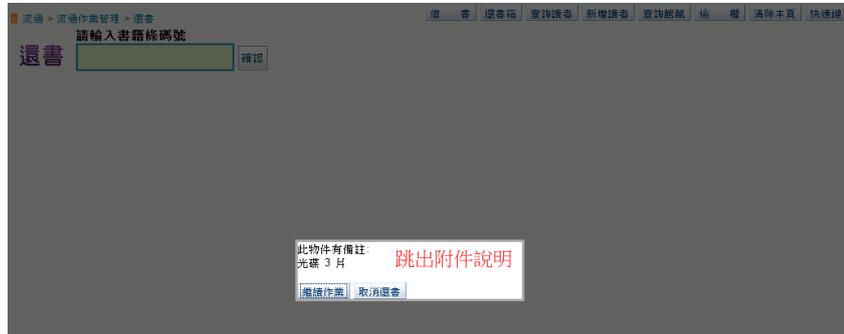
◆還書時有附件資料，操作路徑如下：



## 流通作業操作手冊/館藏借還作業

(一)操作模式一：讀者還入全部附件。

1. 步驟一：輸入條碼號，跳出附件提示視窗



2. 步驟二：點選繼續作業，完成還書程序



(二)操作模式二：讀者未還全部附件。

步驟：輸入條碼號，跳出附件提示視窗，點選取消還書，拒絕進行還書程序。



### 還書箱

使用還書箱還書功能時，操作步驟與流程與還書功能相同，但系統預設還書時間為前一日閉館時間，讓系統計算罰則時有多一天的緩衝期。系統也會將「系統計算歸還時間」與「實際處理時間」分開記錄，方便館員判斷該書實際刷還時間。還書箱系統畫面僅會顯示系統計算歸還日期。實際處理時間由借閱歷史資料中詳細檢視。



## 流通作業操作手冊/館藏借還作業

- ◆ 進行還書箱功能，操作路徑如下：  
流通管理 > 流通作業處理 > 還書箱



- ◆ 進行查看還書箱實際處理時間，操作路徑如下：  
流通管理 > 流通記錄查詢 > 借閱歷史紀錄 > 檢視

聲明辦理逾期日期		聲明辦理逾期日期	
讀者報失逾期日期		讀者報失逾期日期	
借閱完成方式	還書箱還書	狀態改變紀錄	流通計算罰則時間
還書處理時間	2011-02-23 15:05	系統計算歸還日	2011-02-22 17:00
出借經手人	淡網系統管理者	檢閱人員	
借出館	臺夏圖書館	還書館	臺夏圖書館
借閱來源紀錄	淡網總台借閱		

借閱歷史資料中可查看實際還書處理時間及還書管道

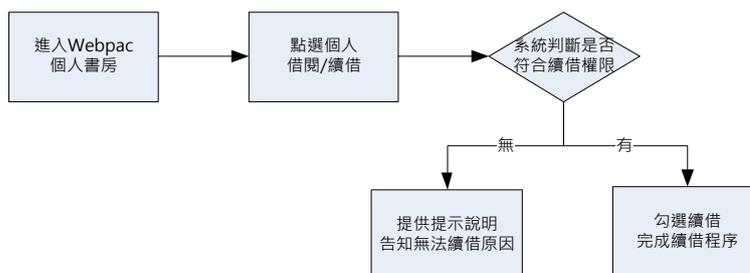
### 館藏續借

系統可分別於下列兩種操作路徑進行續借功能：

(一) Webpac 的讀者個人書

- ◆ 進行 Webpac 續借的流程，操作路徑如下：

Webpac > 個人書房 > 借閱/續借



1. 登入個人書房後，點選借閱



# 流通作業操作手冊/館藏借還作業

## 2. 勾選續借圖書資料

目前借閱：共 2 件 (0件 逾期)

檢視方式：  圖文並列  條列

共 2 筆資料 每頁顯示 10 筆資料 共 1 頁 目前在第 1 頁

#	條碼號	題名	索書號	借書日期	應還日期	逾期天數	續借次數	預約人數	評論
<input type="checkbox"/>	00320383	選茲健康	BOOK 411 6034	2011-02-23	2011-02-24	0次	0人	0	評論
<input checked="" type="checkbox"/>	00169431	實用QC手法應用手冊	BOOK 494.56 4416 V.1 C.4 83	2011-02-23	2011-04-24	0次	0人	0	評論

符合續借政策，可勾選續借  
不符合續借政策，提供不可續借原因說

尚未到達可續借日期，請於2011-04-15~2011-04-24之間再來辦理續借。

## 3. 確認續借圖書資料

目前借閱：共 2 件 (0件 逾期)

檢視方式：  圖文並列  條列

共 2 筆資料 每頁顯示 10 筆資料 共 1 頁 目前在第 1 頁

#	條碼號	題名	索書號	借書日期	應還日期	逾期天數	續借次數	預約人數	評論
<input checked="" type="checkbox"/>	1	00320383	選茲健康	BOOK 411 6034	2011-02-23	2011-02-24	0次	0人	0
<input checked="" type="checkbox"/>	2	00169431	實用QC手法應用手冊	BOOK 494.56 4416 V.1 C.4 83	2011-02-23	2011-04-24	0次	0人	0

此頁於 http://hylib.lib.pu.edu.tw 說

續借成功!

## 4. 完成續借圖書資料

目前借閱：共 2 件 (0件 逾期)

檢視方式：  圖文並列  條列

共 2 筆資料 每頁顯示 10 筆資料 共 1 頁 目前在第 1 頁

#	條碼號	題名	索書號	借書日期	應還日期	逾期天數	續借次數	預約人數	評論
<input checked="" type="checkbox"/>	1	00320383	選茲健康	BOOK 411 6034	2011-02-23	2011-04-24	1次	0人	0

點選驚嘆號，出現無法勾選續借原因

本條線已達可借書次數最大可借借次數 1，無法再辦理續借。

## 5. 查看續借的交易歷史紀錄

流通 > 流通記錄查詢 > 交易紀錄

經手人：全部 處理類別：全部 交易動作：全部

讀者名稱：讀者證號：條碼號：00320383

交易日期： [ ] ~ [ ]

查詢 | 重新整理

總共 13 筆資料 一頁顯示 15 筆 共 1 頁 目前在第 1 頁

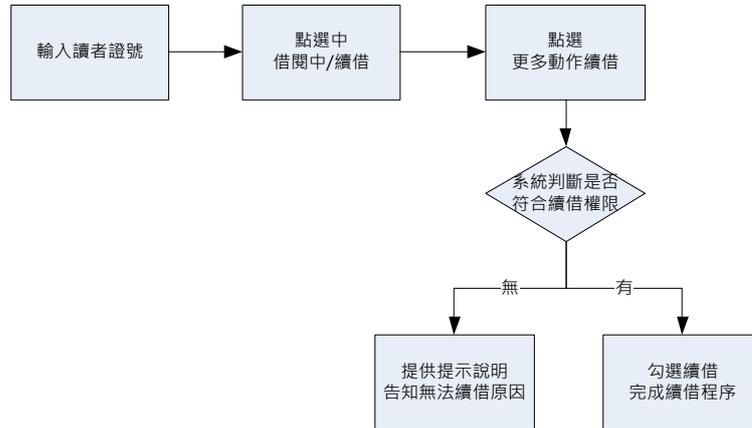
交易日期	動作	經手人	讀者姓名	書籍條碼號	備註
2011-02-22 21:23	借閱_新增借閱	凌網系統管理者	劉小華	00320383	
2011-02-22 21:48	借閱_還書	凌網系統管理者	劉小華	00320383	
2011-02-22 22:02	借閱_新增借閱	凌網系統管理者	劉小華	00320383	
2011-02-22 22:03	借閱_還書	凌網系統管理者	劉小華	00320383	逾期 9 天，產生逾期金額新台幣 45 元。
2011-02-22 22:04	借閱_新增借閱	凌網系統管理者	盧權	00320383	
2011-02-22 22:05	預約_館員新增預約	凌網系統管理者	劉小華	00320383	
2011-02-22 22:05	借閱_還書	凌網系統管理者	盧權	00320383	
2011-02-22 22:10	借閱_新增借閱	凌網系統管理者	劉小華	00320383	
2011-02-22 22:11	借閱_還書	凌網系統管理者	劉小華	00320383	
2011-02-23 09:30	借閱_新增借閱	凌網系統管理者	劉小華	00320383	
2011-02-23 16:50	借閱_webpac續借	webpac使用者	劉小華	00320383	館藏 :2, 2011-02-24 變更為 2011-04-24
2011-02-23 17:11	借閱_還書	凌網系統管理者	劉小華	00320383	
2011-02-23 17:11	借閱_新增借閱	凌網系統管理者	劉小華	00320383	



## 流通作業操作手冊/館藏借還作業

### (二) 臨櫃續借

◆在流通作業管理裡進行續借的流程，操作路徑如下：  
流通管理 > 流通作業處理 > 流通 > 更多動作 > 續借



#### 1. 輸入讀者證號

流通作業管理 > 流通 >

請輸入讀者證號/姓名/身分證號

借書  確認

輸入讀者證號

#### 2. 點選借閱中，選擇更多動作-續借，勾選續借資料

流通作業管理 > 流通 > 借閱中/逾期

選書 查詢讀者 新增讀者 查詢館藏 逾權 清除本頁 還書箱 快速鍵

姓名：劉小華 到期日30：2011-03-25  
 證號：CAR 到期日60：2011-04-24  
 讀者類型：正式編制內約聘雇 到期日90：2011-05-24  
 換證次數：4 換證

請輸入讀者證號/姓名/身分證號或條碼號  確認

職權/離校

本次借閱：借閱中 (2) / 逾期 (0) 預約 (0) 罰則 (0) 讀者報失 (0) 臨櫃通知 (0) 換證歷史

續借 確認 借閱歷史

序號	條碼號	書名	借閱日期	應還日期	逾期天數	續借次數	預約人數	館藏地	訊息說明
<input type="checkbox"/>	00169431	實用QC手法應用手冊	2011-02-23 10:40	2011-02-24		0	0	4F東方館文書庫	
<input type="checkbox"/>	00320383	還我健康	2011-02-23 17:11	2011-04-24		0	0	3F東方館文書庫	尚未到達可續借日期，請於2011-04-15~2011-04-24之間再來辦理續借。

## 流通作業操作手冊/館藏借還作業

### 3. 完成續借程序

流通作業管理 > 流通 > 借閱中/逾期

還書 查詢讀者 新增讀者 查詢館藏 逾權 清除本頁 還書箱 快速鍵

姓名: 劉小華 到期日30: 2011-03-25 請輸入 讀者證號/姓名/身分證號或條碼號  
 證號: CAR 到期日60: 2011-04-24  
 讀者類型: 正式通制內約時雇 到期日90: 2011-05-24  
 換證次數: 4 換證

離職/離校

本次借閱 借閱中 (2)/逾期 (0) 預約(0) 罰則(0) 讀者報失(0) 超額通知(0) 換證歷史

更多動作 確認 借閱歷史

序號	條碼號	書名	借閱日期	應還日期	逾期天數	續借次數	預約人數	館藏地	訊息說明
1	00169431	實用QC手法應用手冊	2011-02-23 10:40	2011-04-24		1	0	4F東方語文書庫	
2	00320383	還我健康	2011-02-23 17:11	2011-04-24		0	0	3F東方語文書庫	

### 4. 查看續借的交易歷史紀錄

流通 > 流通記錄查詢 > 交易紀錄

經手人 全部 處理類別 全部 交易動作 全部

讀者名稱 讀者證號 條碼號 00169431

交易日期: ~

查詢 重新整理

總共 5 筆資料 一頁顯示 15 筆 共 1 頁 目前在第 1 頁

交易日期	動作	經手人	讀者姓名	書籍條碼號	備註
2011-02-23 10:40	借閱_新增借閱	凌網系統管理者	劉小華	00169431	
2011-02-23 10:40	借閱_修改備註	凌網系統管理者	劉小華	00169431	修改備註內容:
2011-02-23 14:46	預約_館員新增預約	凌網系統管理者	彥愷	00169431	
2011-02-23 14:46	預約_館員取消	凌網系統管理者	彥愷	00169431	
2011-02-23 17:20	借閱_館員續借	凌網系統管理者	劉小華	00169431	館藏 :2, 2011-02-24 變更為 2011-04-24

#### 逾權設定

◆流通作業處理中系統給予使用者下列6種功能，進行逾權設定：

- (1) 流通作業時修改借閱書籍的應還時間。
- (2) 流通作業時鎖定借閱書籍借閱日期與還書日期。
- (3) 流通作業時修改預約順位。
- (4) 流通作業時修改罰則金額。
- (5) 流通作業時停權讀者可逾權借出。
- (6) 流通作業時可修改停權日期。
- (7) 流通作業時修改報失緩衝日。
- (8) 還書時鎖定還書時間。

◆逾權功能操作路徑如下：

流通管理 > 流通作業處理 > 流通



## 流通作業操作手冊/館藏借還作業

### (一)操作畫面一：開啟逾權功能流通作業時修改借閱書籍的應還時間

流通作業管理 > 流通 > 借閱中/逾期

姓名：劉小華  
 權號：CAR  
 讀者類型：正式編制內的聘僱  
 換證次數：4 換證

到期日30：2011-03-25  
 到期日60：2011-04-24  
 到期日90：2011-05-24

請輸入讀者證號/姓名/身分證號或權碼號  
 確認

點選逾權

更多動作：確認

序號	條碼號	書名	借閱日期	應還日期	逾期天數	續借次數	預約人數	館址地	訊息說明
1	00169431	實用QC手法應用手冊	2011-02-23 10:40	2011-04-24		1	0	4F東方語文書庫	
2	00320383	選我健康	2011-02-23 17:11	2011-04-24		0	2	3F東方語文書庫	

### (二)操作畫面二：修改借閱書籍的應還時間

流通作業管理 > 流通 > 借閱中/逾期

姓名：劉小華  
 權號：CAR  
 讀者類型：正式編制內的聘僱  
 換證次數：4 換證

到期日30：2011-03-25  
 到期日60：2011-04-24  
 到期日90：2011-05-24

請輸入讀者證號/姓名/身分證號或權碼號  
 確認

點選逾權

更多動作：確認

序號	條碼號	書名	借閱日期	應還日期	逾期天數	續借次數	預約人數	館址地	訊息說明
1	00169431	實用QC手法應用手冊	2011-02-23 10:40	2011-04-24		1	0	4F東方語文書庫	
2	00320383	選我健康	2011-02-23 17:11	2011-04-24		0	2	3F東方語文書庫	

### (三)操作畫面三：鎖定借閱書籍借閱日期與還書日期

流通作業管理 > 流通 > 本次借閱

姓名：劉小華  
 權號：CAR  
 讀者類型：正式編制內的聘僱  
 換證次數：4 換證

到期日30：2011-03-25  
 到期日60：2011-04-24  
 到期日90：2011-05-24

請輸入讀者證號/姓名/身分證號或權碼號  
 確認

點選逾權

更多動作：確認

序號	條碼號	書名	借閱日期	應還日期	逾期天數	續借次數	預約人數	館址地	特註	備註
1	00169431	實用QC手法應用手冊	2011-02-23 10:40	2011-04-24		1	0	4F東方語文書庫		
2	00320383	選我健康	2011-02-23 17:11	2011-04-24		0	2	3F東方語文書庫		

### (四)操作畫面四：流通作業時修改預約順位

流通作業管理 > 流通 > 預約

姓名：高恆  
 權號：YENKAI  
 讀者類型：正式編制內的聘僱  
 換證次數：10 換證

到期日30：2011-03-25  
 到期日60：2011-04-24  
 到期日90：2011-05-24

請輸入讀者證號/姓名/身分證號或權碼號  
 確認

點選逾權

更多動作：確認

序號	姓名	條碼號	到期日期	保留日期	預約順位
1	選我健康	00320383			1

### (五)操作畫面五：流通作業時停權讀者可逾權借出

流通作業管理 > 流通 > 借閱中/逾期

姓名：劉小華  
 權號：CAR  
 讀者類型：正式編制內的聘僱  
 換證次數：4 換證

到期日30：2011-03-26  
 到期日60：2011-04-25  
 到期日90：2011-05-25

請輸入讀者證號/姓名/身分證號或權碼號  
 確認

點選逾權

更多動作：確認

序號	條碼號	書名	借閱日期	應還日期	逾期天數	續借次數	預約人數	館址地	訊息說明
1	00320383	選我健康	2011-02-24 21:02	2011-01-26	23	1	0	3F東方語文書庫	
2	00271946	認識顏色	2011-02-24 21:11	2011-04-25		0	0	3F東方語文書庫	

停權仍可借書

## 流通作業操作手冊/館藏借還作業

### (六)操作畫面六：流通作業時修改罰則金額

流通作業管理 > 流通 > 罰則

姓名: 彦愷  
 帳號: YENKAI  
 讀者類型: 正式編制內約聘雇  
 換證次數: 10 換證

到期日30: 2011-03-25  
 到期日60: 2011-04-24  
 到期日90: 2011-05-24

請輸入 讀者證號/姓名/身分證號或帳號

點選修改罰則金額

序號	到期日期	題名	條碼號	罰則名稱	款項	狀態
1	2011-02-23	盧賓基先生文集	00328546	結算罰金	130(元)	未結清

### (七)操作畫面七：流通作業時修改報失緩衝日

流通作業管理 > 流通 > 聲明辦理

姓名: 彦愷  
 帳號: YENKAI  
 讀者類型: 正式編制內約聘雇  
 換證次數: 10 換證

到期日30: 2011-03-25  
 到期日60: 2011-04-24  
 到期日90: 2011-05-24

請輸入 讀者證號/姓名/身分證號或帳號

修改緩衝到期日

序號	條碼號	題名	索書號	定價	借閱到期日	報失日期	緩衝日期	經手人
1	00320525	大學的功用	BOOK 525.07 1115 60	無資料	2011-04-22	2011-02-23	2011-03-25	演網系統管理者

### (八)操作畫面八：還書時鎖定還書時間

流通 > 流通作業管理、還書

請輸入 書籍條碼號

尚有 [1本] 未歸還。  
 此資料有人預約，館藏狀態將變更為「預約待取」並等候預約到期

總共 1 筆資料

序號	條碼號	書名	款項	到期日	系統計算逾期日	讀者姓名	備註
1	00320383	還我健康		2011-04-24	2011-02-01 19:15	劉小華	

## 歷史查詢

### (一)交易歷史查詢

◆操作路徑：流通管理 > 流通記錄查詢 > 交易歷史

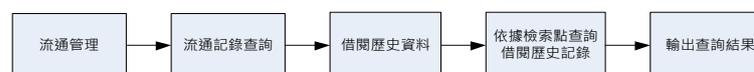


操作畫面：交易記錄查詢

### (二)借閱歷史資料查詢

系統提供依讀者證號、讀者姓名、資料條碼、館藏類型、讀者類型、借閱日期、還書日期、借閱館別、還書館別查詢借閱歷史紀錄。

◆操作路徑：流通管理 > 流通記錄查詢 > 借閱歷史資料



# 流通作業操作手冊/館藏借還作業

流通 > 流通記錄查詢 > 交易紀錄

經手人: 全部 | 處理類別: 全部 | 交易動作: 全部

讀者名稱: [ ] | 讀者編號: cbr | 條碼號: [ ]

交易日期: [ ] - [ ]

查詢 | 重新整理

檢查查詢點

借還書備註說明

交易時間 | 交易動作

總共 69 筆資料 一頁顯示 10 筆 共 7 頁 目前在第 1 頁 前一頁 最後一頁

交易日期	動作	經手人	讀者姓名	書籍條碼號	備註
2011-02-16 09:37	借閱_新增借閱	滙網系統管理者	劉小華	00272043	
2011-02-16 09:38	借閱_修改備註	滙網系統管理者	劉小華	00272043	修改備註內容: test-bro
2011-02-16 09:38	借閱_還書	滙網系統管理者	劉小華	00272043	還書備註: test-bro
2011-02-16 09:38	借閱_修改備註	滙網系統管理者	劉小華	00272043	修改備註內容: test-bro-555
2011-02-16 11:25	預約_館員新增預約	滙網系統管理者	劉小華	00066967	
2011-02-16 11:40	預約_館員新增預約	滙網系統管理者	劉小華	00261837	
2011-02-17 11:08	預約_館員新增預約	滙網系統管理者	劉小華	00011238	
2011-02-18 15:46	借閱_新增借閱	滙網系統管理者	劉小華	00039732	
2011-02-18 16:47	借閱_新增借閱	滙網系統管理者	劉小華	00364383	借閱備註: 光碟 2 片
2011-02-18 16:49	借閱_還書	滙網系統管理者	劉小華	00364383	還書備註: 光碟 2 片

## 1. 操作畫面一：借閱歷史資料查詢

流通 > 流通記錄查詢 > 借閱歷史資料

讀者姓名: [ ] | 讀者編號: cbr | 讀者類型: 全部

條碼號: [ ] | 館藏類型: 全部

借閱日期: [ ] - [ ]

系統計算辦理日: [ ] - [ ]

查詢 | 重新整理

點選檢視可知詳細內容

總共 18 筆資料 一頁顯示 10 筆 共 2 頁 目前在第 1 頁 前一頁 最後一頁

序號	系統計算辦理日	讀者編號	讀者姓名	條碼號	館名	館書號	借閱日期	還書日期	狀態	出借經手人	辦理日期	備註
1	2011-02-16 09:38	CAR	劉小華	00272043	無序號館藏區	BOOK 091 6652-3 V.177	2011-02-16 09:37	2011-04-17 09:37	圖書	滙網系統管理者	2011-04-17 09:37	借閱
2	2011-02-22 17:35	CAR	劉小華	00039732	社區館	BOOK 640 2642	2011-02-18 15:46	2011-02-22 15:46	圖書	滙網系統管理者 (滙網系統管理者)	2011-02-22 15:46	借閱

## 2. 操作畫面二：檢視詳細內容

流通 > 流通記錄查詢 > 借閱歷史資料 > 檢視

條碼號	00329383	館書號	BOOK 411 6034
讀者編號	CAR	讀者姓名	劉小華
借閱日期	2011-02-22 22:10	到期日	2011-04-23 23:59
使用讀者政策編號	1	使用館藏政策編號	2
已借閱次數	0	最近借閱日期	
即將到期通知次數	0	即將到期通知日期	
逾期通知次數	0	逾期通知日期	
借閱中的書 被預約 借閱次數	0	借閱中的書 被預約 借閱日期	
聲明辦理借還通知 次數	0	聲明辦理借還通知 日期	
聲明辦理逾期通知日期		聲明辦理逾期通知日期	
讀者經手日期日期		讀者經手日期日期	
借閱地點方式	已辦理	借閱地點日期	
借閱處理時間	2011-02-22 22:10	系統計算辦理日	2011-02-22 22:11
出借經手人	滙網系統管理者	編排人員	
備註	變更圖書編號	借書號	變更圖書編號
借閱申請紀錄	流通櫃檯借閱		

重新整理

## 流通作業操作手冊/館藏借還作業

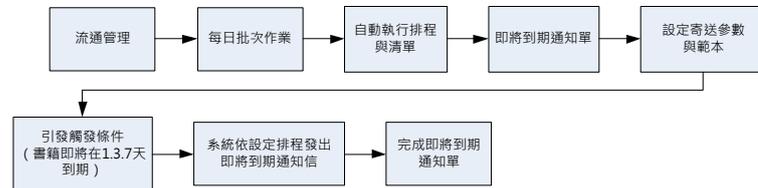
### 通知單

#### (一) 即將到期通知單 (圖書到期通知單)

對於即將到期的圖書，系統以天數為單位設定不同的寄送參數，產生圖書即將到期通知單，系統除可設定寄送參數資料外，也可查詢下次寄送清單內的詳細資料。

◆系統設定即將到期通知單，路徑如下：

流通管理 > 每日批次作業 > 自動執行排程與清單 > 即將到期通知單 > 修改



#### 1. 操作畫面一：設定寄送狀態參數與啟用狀態

#### 2. 操作畫面二：設定通知單範本



# 流通作業操作手冊/館藏借還作業

## 3. 操作畫面三：成功範例

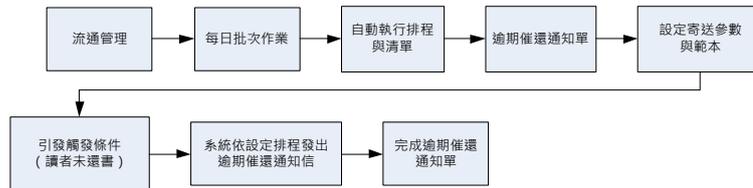


### (二) 逾期催還通知單

系統除可設定寄送參數資料外，也可查詢下次寄送清單內的詳細資料。

◆系統設定逾期催還通知單，路徑如下：

流通管理 > 每日批次作業 > 自動執行排程與清單 > 逾期催還通知單 > 修改



### 1. 操作畫面一：設定寄送狀態參數與啟用狀態



# 流通作業操作手冊/館藏借還作業

## 2. 操作畫面二：設定通知單範本

流通 > 每日批次作業 > 自動執行排程與清單 > 通知單範本

信件語文範本

序號	語文	信件主旨	寄送測試信件	修改	刪除
1	繁體中文	資料逾期通知單	寄送測試信件		

信件內容設定

信件語文: 繁體中文

主旨: 資料逾期通知單

親愛的讀者 @reader.name 你好,

您借的資料逾期囉, 快來還囉! 逾期款 (圖書每天每冊 5 元、視聽資料每天每件 20 元) 累計中。書未還(或未歸還)及逾期款未繳清者, 將無法辦理離校手續, 更領不到畢業證書。若有請儘快找館員處理好嗎? 謝謝您!

The items you checked out have been overdue and the fine (Books: NT\$5 per day per item, AV materials: NT\$20 per day per item) is accumulating. A patron with overdue items, lost item cost or unpaid fine will not be permitted to either complete the university leaving procedure or to receive a diploma. Please contact the Circulation Desk as soon as possible.

書名/Title: @book.title 書號號/Accession No.: @book.barcode 到期日/Date: @lendfile.preReturnDate

## 3. 操作畫面三：成功範例

親愛的讀者 劉小琴 你好,

您借的資料逾期囉, 快來還囉! 逾期款 (圖書每天每冊 5 元、視聽資料每天每件 20 元) 累計中。書未還(或未歸還)及逾期款未繳清者, 將無法辦理離校手續, 更領不到畢業證書。若有請儘快找館員處理好嗎? 謝謝您!

The items you checked out have been overdue and the fine (Books: NT\$5 per day per item, AV materials: NT\$20 per day per item) is accumulating. A patron with overdue items, lost item cost or unpaid fine will not be permitted to either complete the university leaving procedure or to receive a diploma. Please contact the Circulation Desk as soon as possible.

書名/Title	書號號/Accession No.	到期日/Date
小心肝 全方位保肝養肝指南	00689456	2011-02-25

• 畢業證書領取時間: 2011-02-28  
• 畢業證書領取地點: 圖書館總館 (90)36328001 分機 11651  
地址: 43101 台中市沙鹿區中興路 200 號  
網址: http://www.lib.pu.edu.tw/

## 4. 操作畫面四：查詢下次待送清單

流通 > 每日批次作業 > 自動執行排程與清單

通知單名稱: 通知單代碼: 寄送週期: 全部 啟用狀態: 全部

序號	通知單名稱	通知單代碼	寄送週期	啟用狀態	上一次執行時間	下次待送清單	立即執行	修改	刪除
1	即將到期通知單	courtesyNotice	每日	啟用	2011-02-28 01:00	下次待送清單	立即執行		
2	逾期催還通知單	overdueNotice	每日	啟用	2011-02-28 01:00	下次待送清單	立即執行		
3	預約書到館保留期限通知	holdPickupLimitNotice	每日	啟用	2011-02-28 01:00	下次待送清單	立即執行		
4	聲明辦理遺失通知單	registerToLossNotice	每日	啟用	2011-02-28 01:00	下次待送清單	立即執行		
5	未清償通知單	penaltyNotice	自行設定	啟用	2011-02-14 01:00	下次待送清單	立即執行		
6	採辦催款	acqClaim	每日	啟用	從未執行過	下次待送清單	立即執行		
7	還書箱還書通知	returnBoxMail	每日	啟用	從未執行過	下次待送清單	立即執行		
8	長期逾期通知單	longOverdueMail	每日	啟用	2011-02-28 01:00	下次待送清單	立即執行		

## 5. 操作畫面五：查詢下次待送清單的寄送情況

流通 > 每日批次作業 > 自動執行排程與清單 > 逾期催還通知單 > 列表

讀者名稱: 讀者証號: 類別: 筆架圖書館

更多動作: 總共點選了 1 筆 確認

讀者姓名	讀者証號	讀者信箱	件數	檢視詳細資訊
劉小琴	CAR	yenkai.liu@hyweb.com.tw	1	

查詢後, 可另外執行需要動作, 例: 單筆寄送通知

## 6. 操作畫面六：查看逾期催還的詳細資料

流通 > 每日批次作業 > 自動執行排程與清單 > 逾期催還通知單 > 清單列表

序號	書名	作者	資料前號	借閱日	逾期到期日	逾期催還通知次數	逾期天數
1	小心肝 全方位保肝養肝指南	林定安, 張曉卉等著	00689456	2011-02-28	2011-02-25	0	3



## 流通作業操作手冊/預約作業

作業依據 流通模組手冊

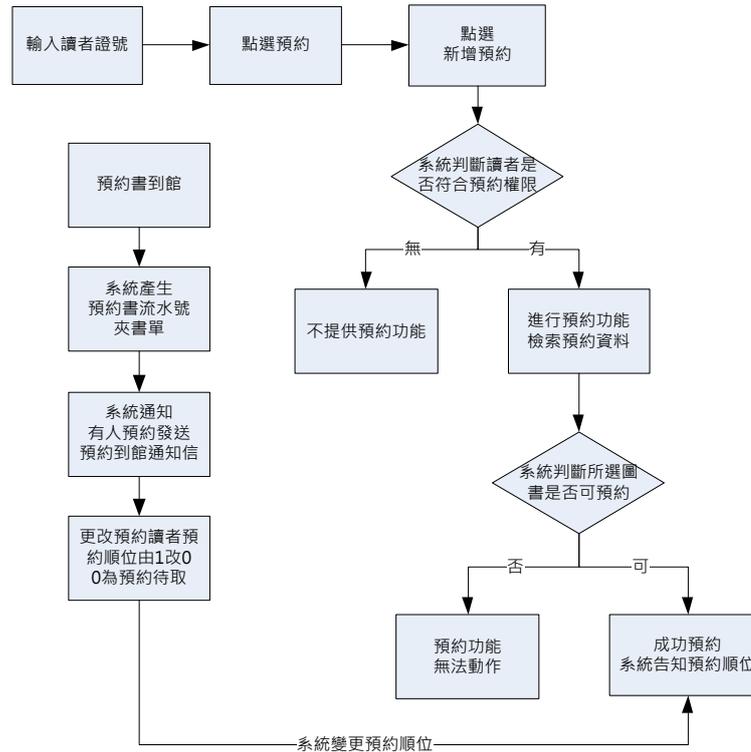
作業程序 作業要領

**臨櫃預約  
作業**

(一)臨櫃預約

◆進行臨櫃預約，操作路徑如下：

流通管理 > 流通作業處理 > 流通 > 預約 > 新增預約



步驟一：進入讀者流通畫面，選擇預約資料清單後，點選新增預約

新增預約 關閉

還我健康

模糊  自然語言  
 同音  同義

總共 1 筆資料 一頁顯示 10 筆 共 1 頁 目前在第 1 頁

作者	出版社	出版年	館藏檢視
約翰·羅彬斯著 嚴世芬、潘定凱譯		1998[民87]	1

2.點選館藏檢視

步驟二：查詢預約資料後，點選館藏檢視

## 流通作業操作手冊/預約作業

流通作業管理 > 流通 > 預約

還書 | 查詢讀者 | 新增讀者 | 查詢館藏 | 逾權 | 清除本頁 | 還書箱 | 快速鍵

姓名: 劉小華 | 到期日30: 2011-03-26 | 請輸入讀者證號(姓名/身分證號或條碼號)

證號: CAR | 到期日60: 2011-04-25 |  確認

讀者類型: 正式編制內約聘僱 | 到期日90: 2011-05-25

換證次數: 4 換證

1. 點選預約

本次借閱 | 借閱中 (2)/逾期(0) | 預約(0) | 罰則(0) | 讀者報失(0) | 歸還通知(0) | 換證歷史

2. 點選新增預約

更多動作 | 確認

新增預約 | 預約歷史

序號	題名	條碼號	到館日期	保留日期	預約順位
<input type="checkbox"/>					

步驟三：確認圖書狀態為外借中，才可點選預約繼續

新增預約

書名 還我健康 作者 約翰·羅彬斯著 嚴世芬、潘定凱譯

1. 確認圖書狀態為外借中

2. 點選預約

編號	館藏地	館藏室	圖書狀態	索書號	年份	冊數號	條碼號	選取
1	蓋夏圖書館	3F東方語文書庫	已被外借Checked Out	BOOK 411 6034			00320383	<input type="checkbox"/> 預約

新增預約

書名 還我健康 作者 約翰·羅彬斯著 嚴世芬、潘定凱譯

若書籍狀態為仍在館內，點選預約動作無動作

編號	館藏地	館藏室	圖書狀態	索書號	年份	冊數號	條碼號	選取
1	蓋夏圖書館	3F東方語文書庫	仍在館內Available	BOOK 411 6034			00320383	<input type="checkbox"/> 預約

步驟四：預約成功，系統告知預約順位

流通作業管理 > 流通 > 預約

還書 | 查詢讀者 | 新增讀者 | 查詢館藏 | 逾權 | 清除本頁 | 還書箱 | 快速鍵

姓名: 劉小華 | 到期日30: 2011-03-26 | 請輸入讀者證號(姓名/身分證號或條碼號)

證號: CAR | 到期日60: 2011-04-25 |  確認

讀者類型: 正式編制內約聘僱 | 到期日90: 2011-05-25

換證次數: 4 換證

預約成功，系統告知預約順位

本次借閱 | 借閱中 (1)/逾期(0) | 預約(1) | 罰則(0) | 讀者報失(0) | 歸還通知(0) | 換證歷史

更多動作 | 確認

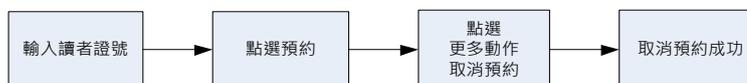
新增預約 | 預約歷史

序號	題名	條碼號	到館日期	保留日期	預約順位
<input type="checkbox"/>	1	還我健康			1

(二) 臨櫃刪除預約

進行刪除預約功能，操作路徑如下：

流通管理 > 流通作業處理 > 流通 > 預約 > 更多動作 > 取消預約



步驟一：進入讀者流通畫面，選擇預約資料清單後，點選更多動作取消預約

流通作業管理 > 流通 > 預約

還書 | 查詢讀者 | 新增讀者 | 查詢館藏 | 逾權 | 清除本頁 | 還書箱 | 快速鍵

姓名: 劉小華 | 到期日30: 2011-03-26 | 請輸入讀者證號(姓名/身分證號或條碼號)

證號: CAR | 到期日60: 2011-04-25 |  確認

讀者類型: 正式編制內約聘僱 | 到期日90: 2011-05-25

換證次數: 4 換證

預約(1)

更多動作 | 確認

取消預約

序號	題名	條碼號	到館日期	保留日期	預約順位
<input type="checkbox"/>	1	還我健康			1



# 流通作業操作手冊/預約作業

## 步驟二：點選確認後，取消預約成功

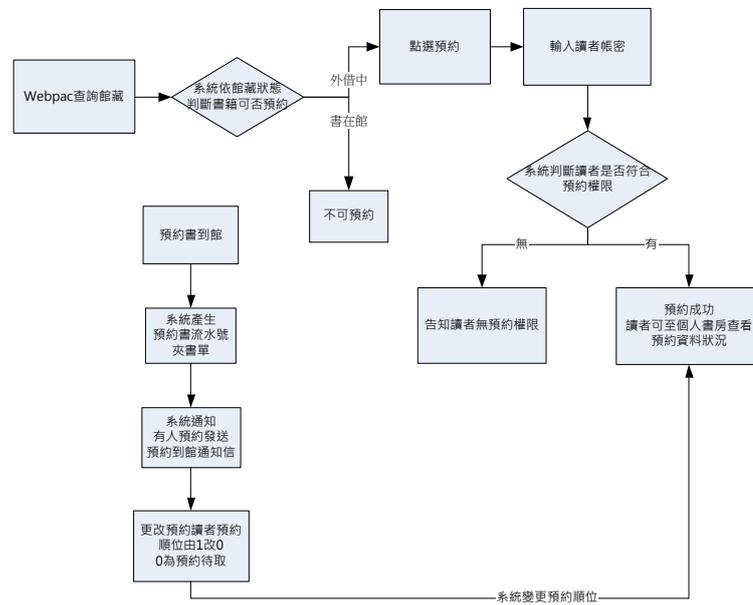


線上預約  
作業

### (一)Webpac 預約

◆進行 Webpac 預約功能，操作路徑如下：

Webpac > 查詢館藏資料 > 點選預約

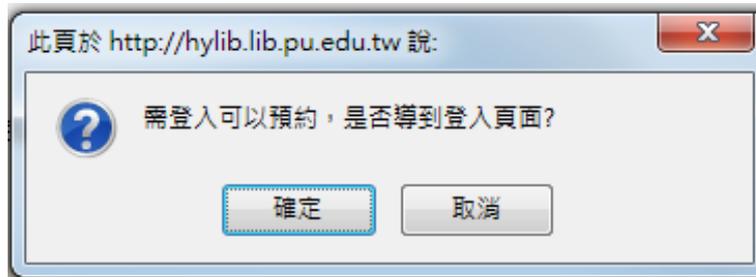


步驟一：由 Webpac 查詢館藏資料，若書籍為外借中，可點選預約進行預約



## 流通作業操作手冊/預約作業

步驟二：進行讀者登入



讀者登入

帳號:

密碼:

輸入讀者帳密

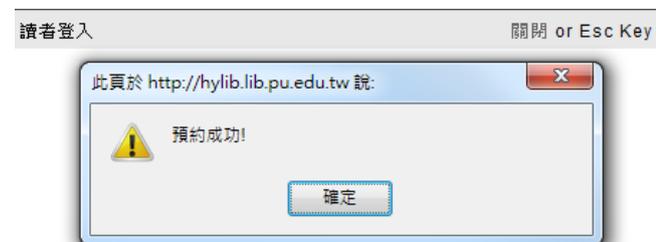
步驟三：登入後出現預約資料，請點選預約

讀者登入 關閉 or Esc Key

取書館: 蓋夏圖書館 書名: 還我健康  
條碼號: 00320383  
分類號/作者號: 411/6034  
部冊號/複本號/年代號: //  
讀者預約有效日期 2011-08-23 

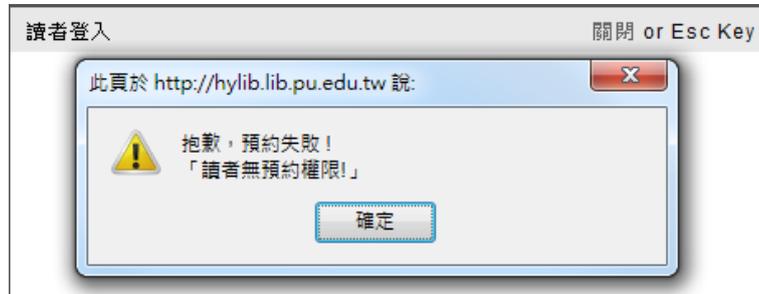
登入後出現預約資料，請點選預約

步驟四：告知預約成功

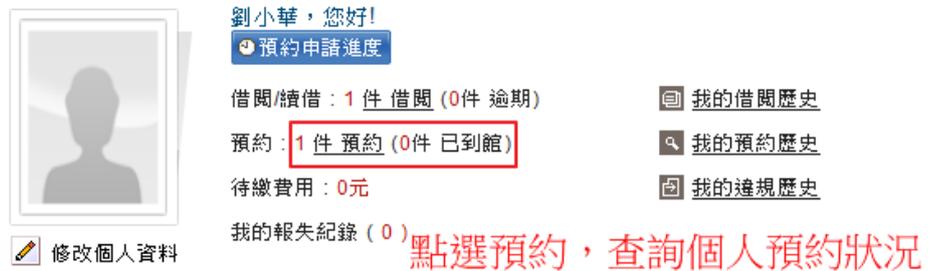


## 流通作業操作手冊/預約作業

若無預約權限，系統告知讀者無預約權限



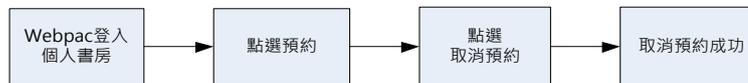
步驟五：進入個人書房，檢查讀者預約資料



(二)Webpac 刪除預約

◆進行 Webpac 刪除預約功能，操作路徑如下：

Webpac > 個人書房 > 點選預約 > 點選取消預約



步驟一：進入個人書房，檢查讀者預約資料



## 流通作業操作手冊/預約作業

步驟二：勾選預約資料後，點選取消預約，完成取消預約



清單

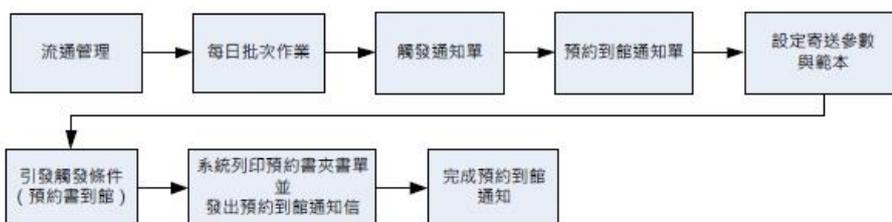
- (一) 預約待取清單 9 3
- (二) 預約待撤架清單 9 5

通知單

- (一) 預約到館通知單 8 3

◆系統設定預約到館通知單，路徑如下：

流通管理> 每日批次作業>觸發通知單>預約書到館通知單>修改



操作畫面一：設定寄送狀態參數與啟用狀態



操作畫面二：  
設定通知單範本



# 流通作業操作手冊/預約作業

操作畫面三：設定參數值



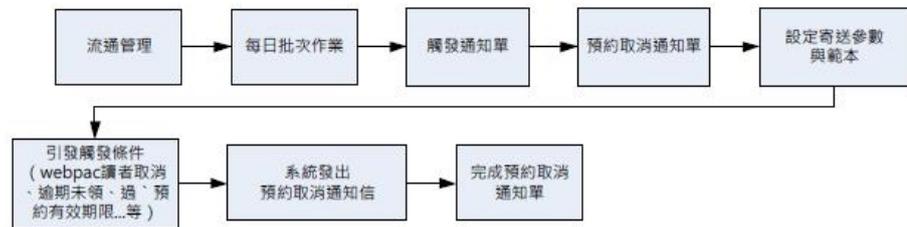
操作畫面四：成功範例



## (二) 預約取消通知單

◆系統設定預約到館通知單，路徑如下：

流通管理 > 每日批次作業 > 觸發通知單 > 預約書取消通知單 > 修改



操作畫面一：設定寄送狀態參數與啟用狀態



## 流通作業操作手冊/預約作業

操作畫面二：設定參數值與通知單範本

操作畫面三：成功範例

### 查詢

#### (一)預約夾書單流水號查詢

◆系統提供館員查詢預約書夾書單流水號，有下列2種方式：

1. 每日作業清單中的預約待取清單
2. 流通記錄查詢中的預約資料資料查詢

◆操作路徑 1：流通管理 > 每日作業清單中 > 預約待取清單



操作畫面一：檢視

序號	預約單號	圖書編號	讀者編號	讀者姓名	書名
1	7	02276388	02200682125	張嘉文	WEB的設計師
2	34	00346453	4983208541	江子涵	DVD數位影視錄入門
3	35	00291233	0120162914	謝文鼎	JAVA技術規格手冊
4	36	00218999	4983208541	江子涵	藏書通小百科
5	37	00444420	01007603071	黃成慧	陶器與評語



## 流通作業操作手冊/預約作業

操作畫面二：輸出清單

### 預約待取清單

圖書館別：蓬夏圖書館  
處理日期：2011/02/24 下午 17:15:12

夾書單號	圖書條碼號	讀者證號	讀者姓名	書名
7	00275388	G2200682121	張嘉文	WEB的設計藝術
34	00346453	4983208541	江子涵	DVD數位影碟技術入門
35	00291233	B120162914	謝文慶	JAVA技術規格手冊
36	00218099	4983208541	江子涵	雞尾酒小百科
37	00444420	B1007603071	吳成豐	陶淵明詩箋注

◆操作路徑 2：流通管理 > 流通記錄查詢 > 預約記錄



操作畫面：查詢記錄顯示結果

← 系統開發中功能

查詢後可顯示預約的順位、預約夾書單流水號

序號	預約日期	讀者證號	讀者姓名	預約地點	預約日期	到館日期	取書日期	流水號	讀者訂書單	備註		
1	2010-12-21	4976106681	李博華	00918268	BOOK 378 373 T9188 V.1	0	2011-06-19	2011-02-24	2011-02-25	0000	館友類 預約	
2	2011-02-24	CAR	劉小華	00329383	預約 圖書	BOOK 411 6034	0	2011-08-23	2011-02-24	2011-02-25	0000	館友類 預約

(二)現行預約資料查詢

系統提供依讀者證號、讀者姓名、資料條碼、館藏類型、讀者類型、預約日期、到館日期、取書館、夾書流水單號等查詢預約紀錄。

◆操作路徑 1：流通管理 > 流通記錄查詢 > 預約資料

# 流通作業操作手冊/預約作業

## 操作畫面一：預約資料查詢

流通 > 流通記錄查詢 > 預約資料

讀者姓名  讀者證號  預約人數大於

書目系統號  條碼號  夾書單流水號

圖書狀態  預約待取  
預約狀態  全部  
取書館  鹽水  
來源  全部

預約日期  ~

到館日期  ~

請勾選  總共點選了0筆 預約順位-升冪 總共 107 筆資料 一頁顯示 10 筆 共 11 頁 目前在第 1 頁

<input type="checkbox"/>	序號	預約日期	讀者證號	讀者姓名	條碼號	題名	索書號	預約順位	有效日期	到館日期	保留日期	流水號	讀者取書館	高流水號	檢視
<input type="checkbox"/>	1	2014-02-25	R087744	蔡明桐	0236279	<a href="#">在家做100%超抗菌清潔液</a> <a href="#">體皂：25款純天然、無毒、環保萬用皂</a>	book 466.4 834-2	0	2014-05-26	2014-05-01	2014-05-08	Y0939	鹽水	Z1224	<input type="button" value="檢視"/>
<input type="checkbox"/>	2	2014-02-27	R058582	游添貴	0265259	<a href="#">鋼鐵96小時</a>	book 874.57 8455 (4)	0	2014-10-28	2014-04-24	2014-05-01	Y0862	鹽水	Z0602	<input type="button" value="檢視"/>

## 操作畫面二：檢視詳細內容

流通 > 流通記錄查詢 > 預約資料 > 檢視

讀者姓名	蔡明桐	條碼號	0236279
預約順位	0	預約日期	2014-02-25
系統有效日期	2014-05-26	讀者有效日期	2014-05-26
預約通知次數	0	保留日期	2014-05-08
使用讀者政策編號	1	使用館藏政策編號	1
逾權人員		到館日	2014-05-01
新增人員	webpac使用者	新增日期	2014-02-25
修改人員	webpac使用者	修改日期	2014-02-25
取書館	鹽水	來源	一般預約(webpac)

### (三)預約歷史資料查詢

系統提供依讀者證號、讀者姓名、資料條碼、書目系統號、圖書狀態、預約日期查詢預約歷史資料紀錄。

#### ◆操作路徑 1：流通管理 > 流通記錄查詢 > 預約歷史資料





## 流通作業操作手冊/圖書掛失賠償作業

作業依據

流通模組手冊

作業程序

作業要領

掛失

◆進行報失步驟，功能路徑如下：

流通流通管理 > 流通作業處理 > 流通 > 更多動作 > 轉為讀者報失

步驟一：選取報失書籍，轉為讀者報失



流通作業管理 > 流通 > 借閱中/逾期

姓名：劉小華  
證號：CAR  
讀者類型：正式編制內約聘雇  
換證次數：4 換證

到期日30：2011-03-25  
到期日60：2011-04-24  
到期日90：2011-05-24

請輸入讀者證號/姓名/身分證號或條碼號

更多動作  
轉為讀者報失  
顯示逾期罰則  
產生PDF清單

序號	條碼	書名	借閱日期	應還日期	逾期天數	續借次數	預約人數	館藏地	訊息說明
1	49431	實用QC手法應用手冊	2011-02-23 10:40	2011-04-24		1	0	4F東方語文書庫	

步驟二：完成讀者報失程序



流通作業管理 > 流通 > 聲明辦理

姓名：劉小華  
證號：CAR  
讀者類型：正式編制內約聘雇  
換證次數：4 換證

到期日30：2011-03-25  
到期日60：2011-04-24  
到期日90：2011-05-24

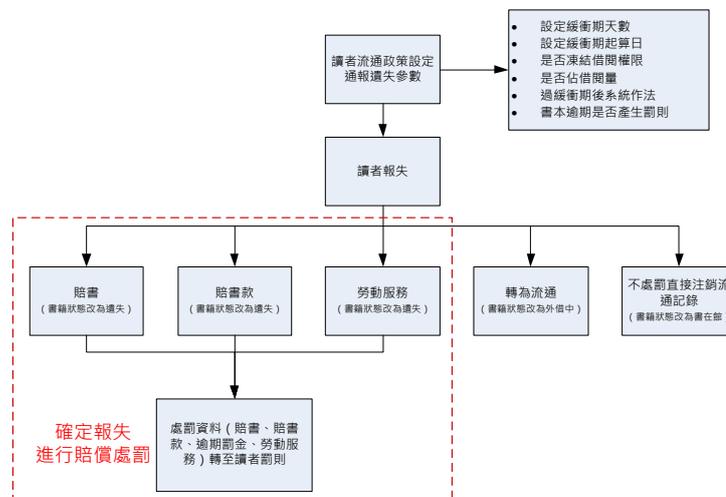
請輸入讀者證號/姓名/身分證號或條碼號

更多動作  
讀者報失

序號	條碼	書名	索書號	定價	借閱到期日	報失日期	續借到期日	經手人
1	00169431	實用QC手法應用手冊	BOOK 494.56 4416 V.1 C.4 83	無資料	2011-04-24	2011-02-23	2011-03-25	淡網系統管理者

賠償

◆圖書賠償步驟與方式



## 流通作業操作手冊/圖書掛失賠償作業

(一)進行賠書步驟，功能路徑如下：

流通流通管理 > 流通作業處理 > 流通 > 讀者報失 > 更多動作 > 賠書

步驟一：進入讀者流通作業畫面，選擇賠書處理

流通作業管理 > 流通 > 聲明歸還

姓名：劉小華  
 帳號：CAR  
 讀者類型：正式編制內的聘雇  
 換證次數：4 換證

到期日30：2011-03-26  
 到期日60：2011-04-25  
 到期日90：2011-05-25

請輸入讀者證號/姓名/身分證號或條碼號

選書 查詢讀者 新增讀者 查詢館藏 逾權 清除本頁 還書箱 快速鍵

更多動作  
 [確定報失]  
 賠書  
 賠書款  
 勞動服務(次)  
 復原館藏狀態.....  
 轉為流通中  
 不處理直接註銷借閱記錄  
 產生PDF清單

選取更多動作，進行賠償處理

題名	索書號	定價	借閱到期日	報失日期	歸還到期日	經手人
還我健康	BOOK 411 6034	無資料	2011-04-25	2011-02-24	2011-03-26	凌網系統管理者

步驟二：確認賠書資料，書籍狀態轉為遺失

流通作業管理 > 流通 > 聲明歸還

姓名：劉小華  
 帳號：CAR  
 讀者類型：正式編制內的聘雇  
 換證次數：4 換證

到期日30：2011-03-26  
 到期日60：2011-04-25  
 到期日90：2011-05-25

請輸入讀者證號/姓名/身分證號或條碼號

選書 查詢讀者 新增讀者 查詢館藏 逾權 清除本頁 還書箱 快速鍵

賠書

書籍逾期會另外產生罰則

書名 賠書的書名  
 還我健康 還我健康

確認 取消

確認賠書資料

序號	條碼	借閱到期日	經手人
1	0032	2011-03-26	凌網系統管理者

步驟三：罰則新增賠書資料

流通作業管理 > 流通 > 罰則

姓名：劉小華  
 帳號：CAR  
 讀者類型：正式編制內的聘雇  
 換證次數：4 換證

到期日30：2011-03-26  
 到期日60：2011-04-25  
 到期日90：2011-05-25

請輸入讀者證號或條碼號

選書 查詢讀者 新增讀者 查詢館藏 逾權 清除本頁 還書箱 快速鍵

罰則(1)

借閱凍結迄日 預約凍結迄日

序號	罰則日期	題名	索書號	條碼號	罰則名稱	處罰單位	狀態	經手人
1	2011-02-24	還我健康	BOOK 411 6034	6024	賠書	1(本)	未經清	凌網系統管理者

總計須繳納：1本

(二)進行賠書款步驟，功能路徑如下：

流通流通管理 > 流通作業處理 > 流通 > 讀者報失 > 更多動作

# 流通作業操作手冊/圖書掛失賠償作業

## 作 > 賠書款

步驟一：進入讀者流通作業畫面，選擇賠書款處理



選取更多動作，進行賠償處理

題名	索書號	定價	借閱到期日	報失日期	還書到期日	經手人
選我健康	BOOK 411 6034	無資料	2011-04-25	2011-02-24	2011-03-26	濃網系統管理者

確認賠書款金額，書籍狀態轉為遺失



系統帶入書籍定價，若無資料由館員依館方政策填入

步驟三：罰則新增賠書款資料



序號	罰則日期	題名	索書號	條碼號	罰則名稱	處罰單位	狀態	經手人
1	2011-02-24	選我健康	BOOK 411 6034	108672	賠書款	300(元)	未結清	濃網系統管理者

總計須繳納: 300元



## 臺東縣總館-分館館藏特色發展

### 一、館藏資料主題

根據「公共圖書館設立及營運基準」第 21 條，公共圖書館館藏宜兼顧成人、青少年、兒童及特殊讀者之需要。因此，本縣圖書館除廣泛收錄各學科、各類型之一般性圖書外，亦增設特色主題圖書區，同時參酌現有館藏，在各鄉鎮公共圖書館建立特色館藏（各分館特色館藏詳如表一），並進行特色主題資料之徵集、閱覽、流通、諮詢與推廣等服務，以提升館藏服務特質。

表一、臺東縣各公共圖書館館藏特色表

館別	館藏特色發展
臺東縣政府文化處圖書館	南島映像特色館藏
卑南鄉立圖書館	兒童閱讀
延平鄉立圖書館	原民文化(布農族)
鹿野鄉立圖書館	茶、休閒旅遊、農業、地方文獻、書目療癒特藏
池上鄉立圖書館	稻米文化、觀光旅遊、原民文化 (平埔族馬卡道、阿美族)、樂齡閱讀館藏
海端鄉立圖書館	原民文化(布農族)
東河鄉立圖書館	多元文化
長濱鄉立圖書館	農業文化
太麻里鄉立圖書館	原民文化
金峰鄉立圖書館	原民文化(排灣族、魯凱族)
大武鄉立圖書館	農特產及漁業
達仁鄉立圖書館	原民文化

綠島鄉立圖書館	觀光休閒旅遊與生態保育
蘭嶼鄉立圖書館	多元閱讀
關山鎮立圖書館	休閒樂活
成功鎮立圖書館	海洋資源及漁業文化

### (一) 文化處圖書館—南島映像特色主題館藏

打造屬於臺東特有的品牌主題特色「南島映像」區，以臺東在地文化特色南島語族多元的族群勾勒南島映像風情，由硬體、軟體、設備、裝飾、圖騰、服務熱情等，訂定圖書館策略規劃，有效的運用各項資源，將以購置適合大量各年齡層讀者閱覽的南島語族系相關類叢書；包括各南島語族歷史、語言、藝術、文化圖書與視聽資料等，圖書館亦設置定向音響設備，即時提供視聽資料讀取服務，未來將朝向徵集南島語族相關文物、老照片、耆老或頭目訪談紀錄文本、古謠或語音採集，以豐富館藏特色功能。

南島映像區推動方案：

- 1.以南島語族為收藏主題的圖書資料特區。
- 2.每年自購書經費編列 15% 預算，徵集臺灣原住民族圖書與非書資料。
- 3.不定期舉辦原住民族相關時事或出版作品推廣閱讀活動。
- 4.每月舉辦主題書展。
- 5.推介並導覽南島映像區館藏特色。
- 6.主題書展以原住民族文化教育、老照片、傳統音樂等歷史脈絡展。
- 7.舉辦專題講座與影像敘事播放。
- 8.邀請原住民部落及社區學校參訪及資源推廣利用。
- 9.持續向各界搜集並典藏國內外原住民族議題相關的圖書與資源並推廣館藏資源與社會大眾分享。
- 10.建立總館特區成為推動原住民族文化重要的交流場域。



## (二) 卑南鄉立圖書館—兒童閱讀

卑南鄉立圖書館鄰近鄉內多所學校，以國小學童及青少年為主要讀者，以「有趣」、「實用」的兒童書籍為購書首選，打造小小孩及大小孩夢幻黃金屋。藉由多元有趣的親子活動、增購多類青少年文庫及兒童叢書等，吸引學童到館借閱書籍，減少瀏覽行動雲端的時間。

## (三) 鹿野鄉立圖書館—茶、休閒旅遊、農業、地方文獻、書目療癒閱讀館藏

鹿野鄉地處花東縱谷區，居民多以務農為業，人口分布除以閩南、客家及原住民各占三分之一，另外還有少數的新住民人口(外配)。運用豐富的物產，持續推展休閒旅遊觀光相關的產業。館藏採購方向以茶、休閒旅遊、農業、鄉內地方文獻為主，書目療癒閱讀之採購。

## (四) 關山鎮立圖書館—休閒樂活

關山鎮為縣內縱谷區唯一市鎮，為阿美族傳統分布區，清朝時代始有漢族移入開墾，並為東部客家族群聚落重鎮，富含客家文化特色。產業以農業為主，農業人口居多，以稻米為主要作物；近年已由農業城鎮逐漸轉型為現代化、公園化之觀光休閒市鎮。為配合「慢活樂城」發展指標，未來將朝觀光旅遊、樂齡照護、運動休閒等方向多元發展並購置相關館藏圖資，以彰顯在地特色。

## (五) 池上鄉立圖書館—稻米文化、觀光旅遊、原民族文化(平埔族馬卡道、阿美族)、樂齡閱讀館藏

池上的土地、產業、人文元素建構出在地獨特的館藏特色：一望無際的稻田是池上得天獨厚之自然景觀，亦為池上發展之根基。本鄉館藏特色以此為根本，並由稻米文化延伸之產業-觀光旅遊，期能藉由相關特色館藏使讀者享受當中的愜意與慢活，並結合樂齡課程，充實樂齡館藏，購置銀髮族學習書籍，提升終身學習風氣。池上原住民具多元性及包容性，為喚起東部族人的傳承意識，追本溯源，典藏原住民文化相關之圖書等資料，供民眾查詢及借閱。

#### (六) 延平鄉立圖書館—原民文化(布農族)

本館館藏特色發展，因應延平布農社區所在的地理環境、特殊風土民情、歷史背景等，增加設置更具特色主題的原住民館藏專區，蒐集地方文獻、原住民歷史文化圖書資料，陳設延平布農鄉史導覽解說圖書資料，營造更具延平布農主題特色圖書館藏。

#### (七) 海端鄉立圖書館—原民文化(布農族)

海端鄉為臺東縣所轄五個原住民鄉之一，鄉內人口數約 4,229 人，95% 為原住民，早在 18、19 世紀間，就有布農族(bunun)人移入，配合鄉內人口結構，以原民文化為本館在地特色。

#### (八) 東河鄉立圖書館—多元文化

因東海岸衝浪風海域活動盛行，東河鄉漸漸地成為人文多元的聚集地，為使館藏在長期發展上能結合在地主流文化與外來新住民人文等資源，期待在館藏充實方面能滿足多元文化交流的特色。近年透過教育部及文化部資源持續挹注，本館在充實藏書及閱讀推廣活動的質與量上，都有顯著的提昇，多元的課程和書籍也逐漸吸引較多的讀者群至館內閱讀並運用館內資源，而未來將以設置原住民文物專區、新住民專區為本鄉館藏特色發展方向。

#### (九) 成功鎮立圖書館—海洋資源及漁業文化

成功鎮位於東海岸 3 鄉鎮樞紐，東臨太平洋、西依海岸山脈，因有太平洋黑潮流經，各項漁業資源極為豐富，亦是花東海岸最大的海洋漁業中心，由於漁業的蓬勃發展，促使成功鎮從事漁業人口聚集，成為東海岸人口最多的城鎮，轄內「石雨傘」、「三仙台」、「彩虹瀑布」等觀光景點亦是聞名於外。配合長濱鄉在地海洋資源景觀特色及人文發展，以「海洋資源及漁業文化」為本館館藏特色。

#### (十) 長濱鄉立圖書館—農業文化

長濱鄉是東臺灣的「米倉」之一，鄉內人口務農者即占本鄉人口三分



之一，本鄉力推自然農法與有機米，為增進農民產業知識，以及讓米與農業文化於長濱發揚，館藏特色便以「農業文化」為主要發展，並與本所農業觀光課產銷班結合，由本鄉鄉立圖書館提供場地，讓在地農民於圖書館內學習新知，並推廣本鄉特色圖書。

#### (十一)太麻里鄉立圖書館—原民文化

本鄉的人口組成中，原住民占了三分之一，其中以排灣族、阿美族、魯凱族為大宗。為保存各族歷史典故與尊重原住民族傳統，本館選定原住民文化為館藏特色，並設置原住民文化特色專區，提供原住民文化之相關書籍、期刊等資料，期能讓原住民傳統文化紮根本鄉鄉民生活中，打造友善的傳統文化保育環境。

#### (十二)金峰鄉立圖書館—原民文化(排灣族、魯凱族)

金峰鄉多為臺灣原住民族，人文樣貌獨特多元，其中排灣族人口數佔80%，餘則為魯凱族10%、漢人8%，另有2%為阿美族、卑南族、布農族及雅美族，文化底蘊深厚，產業上以農業為主。為鼓勵部落族人及小朋友們愛上圖書館，吸引鄉民在工作之餘至圖書館館閱覽借書，故以原民文化為本館發展方向，盼族人均能因閱讀提升自信，走出自己的路。

#### (十三)大武鄉立圖書館—農特產及漁業

大武鄉內居民有原住民排灣族、閩南、客家、新住民等多元族群，產業以農業及漁業為主，青壯年多往城市發展，為使人口回流，近年來朝農漁觀光方向發展，配合本鄉發展政策，圖書館增加了農、漁特產及海洋、植物相關書籍以為特藏，以讓鄉內從事農漁業居民除本身之實務經驗外，更多有專業知識可輔導利用，也讓外地遊客熟知本鄉之產業進而對外宣傳，達到相輔相成效果。

#### (十四)達仁鄉立圖書館—兒童閱讀

本鄉因經濟因素青壯人口外出工作，鄉內住民以國小以下與老人為主，隔代教養情形平常，為因應人口發展結構，本館目前以童書與繪本，

藏書量為最多，亦為借閱率最多之圖書，閱讀活動推廣以國小與幼兒園兒童為主；近幾年採購暢銷書籍小說、散文、漫畫等等圖書。

#### (十五)綠島鄉立圖書館—觀光休閒旅遊、生態保育

綠島又稱火燒島，島內生物與自然景觀多樣豐富，一直是國內外遊客必到之處，近年隨著政府大力推廣觀光，綠島觀光相關產業發達，遊客人數激增，配合此一趨勢，本館藏書將朝著觀光休閒旅遊、生態保育及天然景觀等書籍為館藏發展方向，除提供居民閱讀休閒外、亦提供遊客認識島內觀光資源。

#### (十六)蘭嶼鄉立圖書館—多元閱讀

蘭嶼島上豐饒的自然生態，蘊藏著達悟族豐厚的傳統知識及足以延續生命的資源，宛如一座天然博物館。蘭嶼人由於獨特的文化生活型態，擁有豐富的在地民族知識，透過加強多元的閱讀書籍來吸引當地居民，並期待做為鄉內居民活動、藝文中心。

## 二、館藏特色發展遵循原則

- (一) 研訂各分館館藏特色發展方針，惟其內容不宜抵觸總館館藏發展政策。
- (二) 鄉鎮分館之特色館藏服務仍以總館服務之目的與任務為基礎，提供特定主題範圍之資訊服務。
- (三) 主題館藏特色資料蒐藏，以主題之深入概念提供新穎性、趨勢性之深度為目標。
- (四) 特色資料內容以增進讀者對該特殊性主題為蒐藏範圍及蒐藏深度。



## 臺東縣公共圖書館發展委員會設置要點

中華民國 108 年 8 月 22 日審議通過及訂頒

- 一、臺東縣政府（以下簡稱本府）為推展圖書館事業，特設臺東縣公共圖書館發展委員會（以下簡稱本會），並訂定本要點。
- 二、本會任務如下：
  - （一）推動臺東書香願景之實現。
  - （二）研議本縣公共圖書館制度。
  - （三）研議本縣公共圖書館發展計畫。
  - （四）審查本縣公共圖書館年度工作重點、績效目標及所需資源。
  - （五）研議其他與本縣公共圖書館事業發展有關之事項。
- 三、本會置委員 18 人，其中 1 人為召集人，由縣長擔任；1 人為副召集人，由本府文化處處長擔任；其餘委員，由縣長就下列人員聘（派）之：
  - （一）本縣各鄉鎮首長（除臺東市長外）或承辦圖書館業務之課（館）長等 15 人。
  - （二）教育部或健全公共圖書館營運體制及組織體系發展輔導團委員或圖書資訊專家 1 人擔任。
- 四、本會委員任期 4 年，期滿得續聘（派）之。本府各機關（單位）首長（主管）或各鄉鎮人員，應隨其本職進退。

委員出缺時，應予補聘（派）之；其任期至原委員任期屆滿之日止。
- 五、本會每年五月召開一次；必要時得召開臨時會議。

前項會議由召集人擔任主席，召集人因故不能出席，由副召集人代理；召集人或副召集人皆因故不能出席，由出席委員互推主席。

本會得邀請有關機關及專家學者列席提供意見或說明。
- 六、本會會議應有全體委員二分之一以上出席始得開會。
- 七、本會各委員應親自出席，但本府各機關（單位）首長（主管）或各鄉鎮人員，因故不能出席會議，得指派代表出席。
- 八、本會置執行秘書 1 人，由臺東縣政府文化處圖書管理科科長擔任之，承召集人之命，辦理有關業務。

本會之幕僚作業由臺東縣政府文化處圖書管理科派員兼辦。
- 九、本會兼任人員均為無給職。
- 十、本會所需經費，由本府文化處相關預算支應。

## 臺東縣公共圖書館發展委員會

108 年 8 月 22 日府文圖字第 1080171253 奉核文

- 一、依據臺東縣公共圖書館發展委員會設置要點第三點設置辦理。
- 二、本會置委員 18 人，召集人由縣長擔任、副召集人由本府文化處處長擔任。教育部或健全公共圖書館營運體制及組織體系發展輔導團委員或圖書資訊專家，由國家圖書館曾淑賢館長擔任、各鄉鎮首長委員名單如下：

臺東縣公共圖書館發展委員會設置要點 委員名單			
序號	單位	職稱	委員姓名
1	臺東縣政府	縣長	饒慶鈴委員
2	國家圖書館	館長	曾淑賢委員
3	臺東縣政府文化處	處長	鍾青柏委員
4	卑南鄉	鄉長	許文獻委員
5	延平鄉	鄉長	胡黃廣文委員
6	鹿野鄉	鄉長	李國強委員
7	關山鎮	鎮長	戴文達委員
8	池上鄉	鄉長	張堯城委員
9	海端鄉	鄉長	胡金至委員
10	東河鄉	鄉長	葉啟伸委員
11	成功鎮	鎮長	黃博昌委員
12	長濱鄉	鄉長	潘淑芳委員
13	太麻里鄉	鄉長	王重仁委員
14	大武鄉	鄉長	黃建賓委員
15	金峰鄉	鄉長	蔣爭光委員
16	達仁鄉	鄉長	陳新輝委員
17	綠島鄉	鄉長	謝賢裕委員
18	蘭嶼鄉	鄉長	夏曼·迦拉牧委員

## 臺東縣公共圖書館選書小組設置要點

中華民國108年8月22日館務會議通過及訂頒

- 一、臺東縣政府文化處（以下簡稱本處）為有效合理運用購書經費，及協助各鄉鎮立圖書館採購圖書作業，促進館藏均衡發展及建立館藏特色，充實與滿足縣民對圖書館館藏的需求，特設選書小組（以下簡稱本小組），並訂定本要點。
- 二、本小組委員任務如下：
  - （一）依據本館館藏發展政策及公共圖書館發展委員會決議事項，協助圖書資料之選擇、採訪等相關事宜。
  - （二）提供館藏發展、選書議題及年度採購方向之建議。
  - （三）本館圖書資料採購清單之推薦。
- 三、本小組置委員 7 至 10 人，其中 1 人為召集人、1 人為副召集人，由本處處長擔任召集人、圖書管理科科長擔任副召集人，其他委員由採編組彙集本處專業人員、文化處科長及縣民代表建議名單，陳請處長圈選核定後擔任之。
- 四、本小組委員 1 年 1 聘，均為無給職；但外聘委員得發給出席費。
- 五、本小組置執行秘書 1 人，由召集人指派本處相關同仁兼任之，承召集人之命，辦理相關業務。
- 六、本小組以每 3 個月召開一次會議為原則，必要時得召開臨時會議，並得視實際需要邀請有關人員列席。
- 七、本要點陳處長核定後實施。

# 臺東縣政府文化處輔導各鄉鎮立公共圖書館營運評鑑計畫

## 一、計畫依據

依「圖書館法」第十七條：「各級主管機關應定期實施圖書館業務評鑑，經評鑑成績優良者，予以獎勵或補助，績效不彰者，應促其改善。」

## 二、計畫目的

- (一)評核本縣各鄉鎮立圖書館之營運及服務績效，加強為民服務品質既業務績效考核作業，致力圖書館之各項業務之革新與強化。
- (二)透過營運績效評鑑之方式，促進圖書館間相互學習、交流及投入。
- (三)透過營運績效之評鑑，定期檢視審查鄉鎮立圖書館營運狀況。
- (四)獎勵及選拔優秀圖書館館員計5名，每名頒贈5,000元禮券，以資鼓勵。

## 三、執行單位

主辦單位：臺東縣政府文化處

受評單位：本縣各鄉鎮立圖書館

四、評鑑小組：教育部委員或本府文化處處長、圖書管理科科長、圖書資訊人員、閱讀推廣組及編目組等專業人員等共計5名。

## 五、考評程序：

### (一)書面調查方式：

依據「臺東縣政府文化處對各鄉鎮「推動公共圖書館營運計畫管理業務考核評分標準表」，彙整各項考核數據及營運狀況資料。

### (二)實地訪視及考核作業：

- 1.評鑑小組經書面及至各鄉鎮圖書館實地訪視，以了解圖書館之實際運作情形。
- 2.由評鑑小組針對圖書館之營運，審查書面資料及實地訪視結果，給予評定分數。

### (三)選拔優秀圖書館館員：

- 1.請各鄉鎮提報各館優秀之圖書館館員，經評鑑小組審酌其服務績效、熱忱、專業等具體事蹟。
- 2.擇期日公開表揚並頒發禮券、獎狀，以資鼓勵。

108 年度臺東縣政府文化處

對各鄉鎮市「推動公共圖書館營運管理」業務考核評分說明

衡量因素	評分標準	評分說明	總分 100 分		
圖書館業務推廣成效 40%	每人擁書量(冊) 10%	總館藏量÷服務轄區總人口數=每人擁書量(冊) 例如：卓南鄉 107 年度總館藏量 18909 冊÷17269 人=1.09 冊(每人擁書比例) 15 個鄉鎮館評比，每人擁書量(冊)比例最高者得 10 分，依序遞減。	40 分		
	年度借閱量(冊) 10%	年度總借閱冊數÷服務轄區總人口數=年度借閱量(冊) 例如：鹿野鄉 107 年度總借閱量 18,470 冊/7,875 人=2.35 冊(每人借閱比例) 15 個鄉鎮館評比，每人借閱量(冊)比例最高者得 10 分，依序遞減。			
	入館使用人數 10%	年度總進館人次評比 以總進館人次指標給分，超過 1.5 萬人次以上者 10 分、1.5 萬-1 萬人次者 9 分、1 萬-8 千人次者 8 分、8 千-5 千人次者 7 分、5 千人次以下者 1 分。			
	閱讀推廣活動 10%	舉辦場次：100 場次以上 5 分、60-99 場次 4 分、10-59 場次 3 分、未達 10 場者 1 分 參與人次：500 人次以上 5 分、100-499 人次 4 分、未達 100 人次 1 分			
	各項出席率 30%	會議出席率 10%		出席「縣市圖書館專業發展會報」另外加分： 鄉鎮首長 5 分、秘書 3 分、課長(館長)1 分、未出席者扣 2 分。 文化處召開館務會議：100%出席率 10 分、80-99%出席率 8 分、50-79%出席率 5 分、50%以下 1 分 每場次均派 1 名人員參與者 10 分、每缺席 1 場次扣 1 分 每場次多派 1 名人員參與者另外加 1 分	30 分 另需加分、扣分項目
		館員教育訓練參與度 10%		文化處為向中央爭取經費，補助挹注各鄉鎮資源，各鄉鎮館積極撰寫計畫並爭取者得 5 分。	
計畫提送積極度 5%		各鄉鎮館於計畫期程內完成業務計畫推動，11 月 30 日前完成檢具憑證請款並報府核結者 5 分。			
年度執行項目配合度 5%		採購圖書及推廣閱讀活動經費達 30 萬元以上者 5 分、20-30 萬元 4 分、10-20 萬元 3 分、5-10 萬元 2 分、5 萬元以下 1 分			
鄉鎮公所預算編列上架速度 20%	鄉鎮編列採購圖書預算所佔比例 5%	年度館藏量增加 1000 本以上 5 分、800-999 本 4 分、600-799 本 3 分、100-599 本 2 分、未達 100 本扣 5 分。	20 分 另需扣分項目		
	年度館藏書增加量 5%	7 月 30 日之前完成圖書採購並完成編目上架者 10 分、8 月完成 9 分、9 月完成 8 分、10 月完成 7 分、11 月完成 5 分、12 月完成 1 分			
	編目上架速度 10%	文化處將不定期派員下鄉巡視及輔導編目、排架、系統操作維護、環境清潔，立即獲改善者 2 分 為專業館員養成之不易，能嫻熟工作專業知識，具創新技術、方法及管理，提升效能效率增進工作績效，年度內人員未調動者 5 分、年度內曾經人員異動者 0 分。			
其他指標 10%	媒體行銷情形 3%	各館推動活動曾經於平面媒體見報率(正面)或電子媒體之報導者 3 分	10 分		

108 年度臺東縣政府文化處對各鄉鎮市「推動公共圖書館營運管理」業務考核評分標準表(總分 10 分)

評分標準	圖書館業務推廣成效 40%	出席率 30%	各鄉鎮公所預算編列 20%	其他指標 10%	得分
衡量因素 (配分)	每人擁書量(冊)10% 年度借閱量(冊)10% 入館使用人數 10% 閱讀推廣活動 10%	會議出席率 10% 館員教育訓練參與度 10% 計畫提送積極度 5% 年度執行項目配合度 5%	各鄉鎮編列採購圖書預算 所佔比例 5% 年度館藏書增加量 5% 編目上架速度 10%	隨即改善 2% 館員的流動率 5% 媒體行銷情形 3%	
卑南鄉					
延平鄉					
鹿野鄉					
關山鎮					
池上鄉					
海端鄉					
長濱鄉					
成功鎮					
東河鄉					
太麻里鄉					
大武鄉					
金峰鄉					
達仁鄉					
綠島鄉					
蘭嶼鄉					

備註 1：教育部「縣市圖書館事業發展會報」，出席者評分標準：鄉鎮首長 5 分、秘書 3 分、課長(館長)1 分、未出席者扣 2 分。  
備註 2：臺東市公所考核標準，以文化處舉辦之活動其參與度與配合度 100%。

## 臺東縣立圖書館管理使用要點

公發布日：民國 97 年 11 月 24 日

發文字號：府文圖字第 0973038390 號函

第 1 次修正日期：民國 100 年 3 月 4 日

第 1 次修正發文字號：府文圖字第 1003009422 號函

第 2 次修正日期：民國 109 年 3 月 25 日

第 2 次修正發文字號：府文圖字第 1090062866 號函

法規體系：文化類

- 一、臺東縣政府（以下簡稱本府）為規範本府文化處圖書館（以下簡稱本館）相關管理使用事項，特訂定本要點。
- 二、圖書館開放時間及使用方式，依本館之公告辦理。
- 三、申辦借閱證，應填寫申請書，並依下列規定檢具相關證件正本向本館提出：
  - （一）個人借閱證：
    1. 中華民國國民應持身分證或駕駛執照。
    2. 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代為辦理。但校園辦證不在此限。
    3. 大陸人士、外籍人士應持護照、居留證。
  - （二）團體借閱證：機關、學校、登記立案之企業、公司行號、安親班，憑立案證明文件及申請人身分證申請，以負責人為代表。
  - （三）借閱證全縣公共圖書館通用。
  - （四）借閱證遺失或毀損申請補(換)發，應持身分證明文件正本辦理。
- 四、進入本館有下列情形者，得予勸離，不服勸離者報警處理。
  - （一）罹患法定傳染病或酗酒。
  - （二）躺臥、飲食、吐痰、吸菸、嚼檳榔、喧鬧、違反社會秩序維護法或其他影響他人閱讀之行為。
  - （三）攜帶危險物品、張貼廣告、散發傳單或推銷物品。
  - （四）其他違反法令或主管機關公告事項。
- 五、圖書捐贈，依相關規定辦理。
- 六、圖書報銷，依據圖書館法第十四條規定及臺東縣縣有財產管理規定辦理註銷。
- 七、外借圖書資料之借期及冊數，依主管機關公告辦理。
- 八、逾期歸還圖書資料者，依每筆圖書資料逾期天數累計停止借閱天數。每筆圖書資料每逾期 1 天，停止借閱、預約及通閱 1 天，以此類推累計併算。
- 九、報紙、期刊雜誌，不提供外借。
- 十、影印圖書資料，應遵守著作權法及其他相關法令之規定。
- 十一、借閱或閱覽之圖書資料應善盡保管之責，有遺失、撕毀、缺頁、缺附件或污損，應賠償重新購買圖書資料之價額，依該定價計價。
- 十二、電腦禁止蓄意破壞、連線色情網站、下載非法軟體等不當使用行為。
- 十三、民眾使用本館資源與服務，應遵守本館所定相關使用規則。

## 臺東縣立圖書館規費收費標準

公發布日：民國 96 年 10 月 31 日

第 1 次修正日期：民國 109 年 2 月 15 日

第 1 條 本標準依規費法第十條規定訂定之。

第 2 條 書館各項規費收費數額如下：

一、影印費：紙張規格為 A3，每張新臺幣三元；紙張規格為 A4，每張新臺幣二元。

二、補(換)發借閱證工本費：每張新臺幣二十元。

第 3 條 本標準所定收費數額，依辦理費用、成本變動及消費者物價指數變動情形等影響因素，每三年至少檢討一次。

第 4 條 本標準自發布日施行。

## 圖書借閱規則

臺東縣政府(以下簡稱本府)，為規範本府文化處圖書館圖書借閱相關事項，特訂定本規則。

一、本府文化處圖書館兒童區、開架閱覽室區、臺東分區資源中心之圖書提供外借。

二、每人可外借圖書數量為十二冊，每冊借期二十八天，不提供續借，開放圖書預約，最多以預約十二冊(含視聽資料)為限。

三、借書手續如下：

(一)借書：請將借書證及借閱圖書交給管理員，並告知密碼，即完成借閱手續。

(二)未入國民小學者由家長或法定監護人代借或陪同借書。

(三)還書：應將借閱圖書交給管理員即可。

四、圖書外借時，請自行檢查是否破損或批註圈點，避免還書時因汙損需負賠償責任。

五、外借圖書請勿批註圈點或損毀、遺失。損毀應負賠償責任。

六、圖書賠償規定如下：

(一)圖書資料若遺失或損毀，則應自購相同或較新版本之圖書向本府文化處圖書館辦理賠償；如無法購得，依該圖書資料定價賠償。

(二)未成年人之圖書賠償，依民法第一百八十七條及前款規定辦理。

(三)圖書逾期未還，每冊逾期一日，停止借閱一日。

## 申請借書證須知

- 一、臺東縣政府（以下簡稱本府）為因應知識經濟時代來臨及社會變動之需求，促進閱讀往下紮根，奠立幼兒教育基礎，啟發親子學習與成長，規範申請本府文化處圖書館借書證相關事項，特訂定本須知。
- 二、凡中華民國國民、大陸人士、外籍人士之民眾，任何年齡，均可申請卡式借閱證。
- 三、辦理個人借閱證所需證件如下：
  - （一）中華民國國民應持個人身分證、國小學生攜帶戶口名簿、未入國小學者由家長或法定監護人持其身分證及戶口名簿代辦或陪同辦理。
  - （二）大陸人士及外籍人士持居留證辦理。
- 四、辦理個人借閱證者，需由本人親自辦理，並填寫申請單，交由管理員即可立即發證。
- 五、借書證遺失損毀，請辦理遺失登記。第一次申請補發，隨辦隨發；第二次申請補發時，需掛失後一星期補發之。補發並每年以二次為限。
- 六、讀者個人資料有異動時，請即告知管理員更正資料。
- 七、本府文化處圖書館借書證及各鄉鎮圖書館借書證，皆可通用於轄內各公共圖書館，但需遵循該館之借閱規定。

## 一樓自修室及期刊區使用及管理規定

- 一、本館為服務民眾，維持圖書館閱覽環境訂定使用及管理規定。
- 二、開放時間：週二至週日：08:00-21:00。
- 三、本館自修室入座方式：
  - (一)自修室座位採自動化系統管理，讀者須持本縣個人借閱證至現場座位登記查詢機(KIOSK)登記或使用網路預約登記，1人限登記1位。
  - (二)讀者應於登記時間15分鐘內(以座位管理系統時間為準)於自修室入口感應借閱證報到並入座。逾時未報到視同棄權，其座位開放給其他讀者登記使用。
  - (三)已登記座位之讀者出入自修室皆需感應借閱證，離座逾1小時取消原登記座位，並開放給現場讀者登記。
  - (四)讀者入座時若發現有上1位讀者遺留物品，請洽櫃檯人員協助清空。
  - (五)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，並以違規計。
  - (六)個人違規累積超過3次者，暫停30天登記及使用權利。
- 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，集中放置於指定櫃檯，請於開館時間內領回，2天內未取回視同遺失物處理，如為易腐敗物，本館得直接處理。
- 六、自修室為公共閱讀場所，不得有躺臥、吸菸、飲食、嬉戲追逐、喧嘩吵鬧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。
- 七、違反本規定或妨礙公共安全及秩序致影響他人權利者，或進行不當行為經管理人員規勸不聽者，得視情節輕重，請其離館，情節重大者，報請警察機關處理。
- 八、本規定經處務會議通過後實施，修正時亦同。

## 公共電腦使用規定

1. 使用者請逕行至電腦登錄。
2. 登記時間逾 10 分鐘未至座位登入驗證碼（借書證末 4 碼），視同棄權。
3. 如需儲存資料，請自備儲存媒體，本處不負資料保管責任。
4. 登記或預約應憑本人借閱證；如未辦理借閱證者，應持有效身分證明文件(如身分證、護照)等，以便登記。
5. 注意事項：
  - (1)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。
  - (2)電腦軟硬體遇有任何問題，請洽服務人員，勿嘗試自行修復，否則應負損壞賠償之責。
  - (3)不得安裝及執行自備之軟體。
  - (4)禁止瀏覽查詢色情、暴力、賭博、武器、犯罪等影響公共安全、社會風俗及違反法律等網站。
  - (5)使用電腦嚴禁連結不當網站，違者自負一切法律責任；並應注意個人資訊安全，避免個人資訊遭盜用。
  - (6)禁止利用本館網路從事影響公共安全、善良風俗及違反法律等傳播散布行為。
  - (7)使用者應遵守著作權法等相關規定，如違反者，須自行負擔法律責任。
  - (8)如有違規情事，立即停止使用(不聽勸阻者，報警處理)，並暫停 30 日之使用權利。
  - (9)有關其他注意事項，請參見本館相關說明。
6. 使用規則如有未盡事宜者，得隨時修正之。



## 臺東縣政府文化處 圖書館值班人員執勤注意事項

- 一、執勤時間：分值日、值夜 2 種時段，值日由女同仁擔任，時間：08：00~17：30；值夜由男同仁擔任，時間：17：30~21：00。依每月所排定的值日(夜)服勤表準時簽到(退)就位。
  - 二、值日(夜)人員於值勤期間，請將經收之函件確實登載於本處「郵件登記簿」收文登記欄下並列入交接，各移交物品或交辦事項務必清點及交接；另請確實填寫「值日日記簿」。
  - 三、值日(夜)人員如於執勤期間接獲民眾陳情或申訴，請將陳情或申訴事由詳細記錄於「一般記事」欄位，如為急迫性事件應主動向首長(或科長)稟告，或即刻聯繫相關業務(承辦人)緊急處理之，以利各權責科室(承辦人)儘快及時處理。
  - 四、值日人員可於上午 11 時 20 分向主管報備後，先行離開用膳，12：00 至服務臺執勤，中午執勤時間 12：00 至 13：30。值夜人員可於下午 16 時 50 分向主管報備後，先行離開用膳，17：30 至服務臺執勤。執勤時段請留意觀察進出人員及保有熱情服務儀態，接聽電話、接收郵件、回應民眾需求，本處各項活動或業務應主動熟悉瞭解以應民眾提問回答，服務臺不可無人留守，造成民眾洽公之不便。
  - 五、值日(夜)人員值勤，不得擅離職守，違者依本處值日(夜)注意事項及相關規定辦理。值日(夜)人員依規定於差勤系統自辦申請加班補休時數並請於值日(夜)後六個月內補休完畢。
  - 六、如發現可疑徵候，應立即通報警方及本處首長處理。
  - 七、執勤人員若要對調或換班，需於事前填妥對換單並陳核完畢，並於 1 樓服務臺登錄修改服勤表。
  - 八、值日人員於上午 8：00 準時開啟大門讓讀者進場，如遇假日或進入閱覽室之讀者眾多時，需於門口發放號碼牌，以維場地秩序。值夜人員於晚間 9：00 閉門時，需自各層樓檢視門窗、燈光、廁所，有無滯留人、物，確實做好檢視動作，完成保全刷卡作業系統。隔日上午 7：40 前刷保全卡，開前門及地下室鐵門，以維館務正常運作。
- 備註：星期一圖書館休館日，夜間值勤時間至晚上 18：00。  
值日人員於上午 7：50 與值夜人員交接並於 8：00 準時開門。

## 公共圖書館圖書資源共享平台 臺東分區資源中心--館際合作

### 一、服務縣市

凡本平台會員圖書館之讀者均可查詢或申請借閱本平台館藏資源。

### 二、資料借閱

- (一)借閱人限持本人借閱證，方可借閱圖書資料，直系親屬或配偶得提供相關證明或文件影本辦理代借，或由代理人出具委託書並檢具委託人暨代理人身分證明文件影本委託辦理。
- (二)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。
- (三)借閱資料應依著作權法相關規定使用。
- (四)未滿 18 歲者不得借閱限制級館藏資料。
- (五)借閱人請自行檢查借閱資料有無撕毀、缺頁、圈點、評註或污損等，如有上述情形之一時，請於借閱時聲明。
- (六)所借館藏資料可於取書館或其所屬任一閱覽單位歸還。
- (七)參考工具書或標明不外借之資料不提供外借。

### 三、館際調借服務

- (一) 本平台會員圖書館之讀者持借閱證，可以預約調閱本平台館藏資料。並可選擇調閱至資源中心圖書館或指定之 7-11 超商取書。
- (二) 每張借閱證以預約 5 冊(件)為限。
- (三) 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。

### 四、借、還書

#### (一)借書：

1. 圖書館取書：請於接獲受理館通知取書期限內，持該館借閱證辦理借閱手續。
2. 超商取書：請攜帶身分證件至指定之 7-11 超商取書。

#### (二)還書：

1. 圖書館還書：請於借閱期限內將閱畢之圖書資料至取書館辦理歸還手續。
2. 超商還書：書籍妥善包裝後，至 7-11 超商依退貨程序歸還



圖書。

五、停借(權)及賠償責任：

- (一) 借閱館藏資料須於規定期限內歸還，如有逾期，即停止借閱及預約權利。逾期之館藏資料歸還後，俟停權日數期滿或繳清罰款方恢復借閱及預約權利。
- (二) 若借閱人逾期，該借閱證依每冊(件)逾期日數累計停借(權)，惟每張借閱證停借上限為 60 日。
- (三) 借閱資料時請善盡保管責任，如有遺失、毀損、圈點、評註或缺頁等情事，請自購相同或較新版本之圖書或視聽資料，至取書館申請辦理賠償。
- (四) 如無法購得時，依圖書資料館藏資源館之賠償計價方式辦理。
- (五) 借閱人為無行為能力人或限制行為能力人時，前款規定，以行為時有識別能力為限，與其法定代理人連帶負損害賠償責任。行為時無識別能力者，由其法定代理人負損害賠償責任。

六、館際互借圖書資料遞送費用：

由教育部補助資源中心支付，讀者免付費；未來將視計畫補助情況，如未獲補助遞送費用，則採使用者付費方式辦理。

**臺東分區資源中心 青少年/團體討論區借用登記單**

借用單位/學校			
借用目的			
借用人	姓名	連絡電話	借用人數 (限 4~6 人)
借用時間 (開館至閉館前 10 分鐘止)	自 年 月 日 時 分起至 時 分止 (每日借用以 2 小時為限，借用結束時間以 00 分為原則)		
	續借起迄時間： 時 分起至 時 分止 借用時間結束前 10 分鐘至服務臺辦理續借(請參見注意事項 4)		
借用場地	<input type="checkbox"/> 第一討論桌 (4~6 人) <input type="checkbox"/> 第二討論桌 (4~6 人)		
登記借用注意事項 (請詳閱後打勾)	<input type="checkbox"/> 1.借用人請憑學生證/借閱證辦理申請，實到人數需達 4 人(含)方可使用團體討論區。預約登錄後若 <u>遲到逾 10 分鐘以上</u> ，且同時段有他人登記借用，本館得 <u>轉讓予其他讀者使用</u> 。 <input type="checkbox"/> 2.因故無法於預約時間內使用團體討論區，應事先通知本館取消借用，違者本館得 <u>立即停止其借用權一個月</u> 。 <input type="checkbox"/> 3.借用人需遵守本館閱覽規則，不得於團體討論區內進行與本館館藏、學術研究或課業討論無關之活動，不得有吸煙、飲食(白開水除外)、喧嘩或其他不當行為，並不得將本館其他設備移入團體討論區內，違者本館得 <u>立即停止使用權</u> 。 <input type="checkbox"/> 4.續借應於借用時間 <u>結束前 10 分鐘</u> 至服務臺辦理，若下一時段無人登記，可登記續借一次。若有 2 組同時登記續借同一時段，以人數較多之團體優先續借。 <input type="checkbox"/> 5.如遇管理需要，本館工作人員得不經借用人同意逕自入內，並得隨時通知借用人收回使用空間。		
借用人 (請簽名)		圖書館 承辦人	



