

## 臺中市政府「廉能透明獎」一般參賽類申請表

提 案 機 關	臺中市立圖書館
單 位 主 管 職 稱 及 姓 名	張曉玲館長、孫睿佑課長
主要辦理人員 及 負 責 工 作	張喬程技士，建置全市便民自助借閱服務。
協助辦理人員 及 負 責 工 作	無
透 明 化 措 施 名 稱	全市便民自助借閱服務
措 施 簡 介	臺中市實體書借閱冊數年年破千萬，借閱量持續創新高，107年借閱冊數成長 14%達到 1,250 萬冊，名列六都前茅，入館人次也首度突破千萬大關，顯示「閱讀」不僅是臺中市民的习惯，更已成一種生活型態！臺中市立圖書館為提供民眾更便利的借閱服務，首創全市總館暨 43 間分館全面建置「自助借書機」，智慧便利的借書服務遍及大臺中，各地民眾可透過設備快速借閱、個人借閱資訊公開透明更易取得，讓民眾便利查閱、更愛閱讀，使大臺中城鄉各地享有一致又便民的自助借閱服務。

興利防弊、  
外部監督價值  
(28%)

一、快速自助借閱，興利讀者好服務

經統計 107 年每天平均有超過 3 萬 5 千人次造訪圖書館，閱讀已成臺中新風潮，但如果到圖書館借書，借書服務櫃檯大排長龍怎麼辦？108 年 1 月起大臺中各分館全面建置有自助借書機(附件 1)，民眾可透過智慧便利的自助借書服務，快速完成借閱圖書，一指操作步驟簡單又便利，大人小孩都能輕鬆上手，快速借書不用等(附件 2)。讀者透過自助操作借書，更可以避免櫃檯人員刷借書時操作不當，造成刷錯書、漏刷書、誤借他人書等各種狀況，借書機借閱畫面上顯示有本次借閱清單及總冊數(附件 3、4)，讀者更能清楚掌握當下借閱書籍，避免透過館員處理，卻不能知道刷借書是否正確，達到興利防弊的效果。

二、個人借閱資訊便利查，資訊透明又防弊

借書機還提供有「借閱查詢」功能，讀者點選功能選單後並感應個人借閱證，畫面立即顯示個人已借圖書及應還日期清單(附件 5)，畫面一目瞭然讓讀者輕鬆掌握借閱資訊，降低圖書逾期忘記歸還的機率，可以有效減少民眾抱怨，更攸關民眾圖書借閱權利。畫面上清楚的應還日期清單，還能讓民眾確認系統記錄書籍應還日期是否有誤，具有防弊及監督效果。

三、大臺中不分城鄉全面提供服務

全市山海屯城各分館提供自助借閱服務，不分城鄉讓大臺中市民易觸及服務，個人借閱資訊更易取得。

四、有別一般電腦、手機查詢服務

以往民眾要查詢個人借閱資訊，需要透過詢問櫃檯館員，或是自行登入電腦、手機 APP 查詢，不僅要登入個人帳號密碼，要有操作電子設備的基本能力，還需要個人擁有設備或借用，對於年長者或孩童相當不便利。現在全市各分館建置有借書機設備，不需要複雜的電腦或手機操作流程，也不需要輸入帳號密碼，進入圖書館點選設備，刷個人證卡，立即查詢使用，快速易用的好服務大大興利各年齡層的市民。

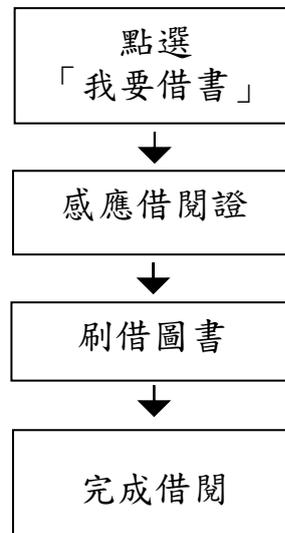
五、減少館員借閱作業，提升整體服務品質

圖書自動化設備不僅能提供便捷的借書服務，更能減少館員日常借閱圖書作業，減輕人力壓力，提高館員工作效率，館員也能提供其他更多優質圖書服務，提升整體圖書館服務品質，令民眾更愛閱讀、享受閱讀。

流程標準化及  
公開化程度  
(28%)

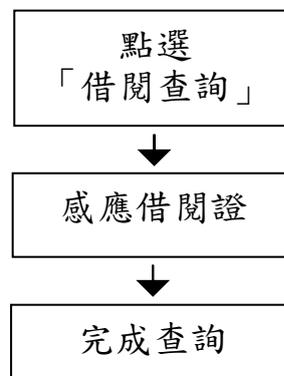
一、借閱圖書流程簡易好懂。

透過自助借書機開始借書到完成不需花費多少時間，只要照畫面上的指示就能完成借閱，流程標準一致且簡便。



二、借閱資訊查詢流程

透過自助借書機查詢個人借閱資訊，只要感應借閱證，立即呈現訊息，有別一般電腦查詢需要繁瑣的操作。



三、清楚的操作流程指示圖、動畫(附件 6、7)。

機器上黏貼有借書操作流程指示圖，簡易的文字說明及清楚的示意圖，初次操作的民眾也能清楚理解如何使用服務。

四、公開透明的相關借閱規定

於中市圖官方網站及各分館皆有公開各項借閱規定，包含借閱證申辦、圖書資料借閱規定、逾期歸還規定、預約借閱服務規定、圖書視聽資料賠償規定等，皆有詳細說明。

<p>系統（或措施） 便捷性、完整性及 安 全 性 (18%)</p>	<p>一、便捷性 (一)全市各分館自助借書機皆設置於明顯處(附件8)，考量能見度及借閱動線流暢度，通常位於圖書館大門口或流通櫃檯附近，讓民眾一進圖書館便可容易看見設備，也讓借閱圖書動線及位置更方便。 (二)觸控螢幕一指操作，不需複雜的鍵盤輸入，動動手指就能點選各項功能。 (三)介面簡單易懂好操作，功能選單簡明圖文化一看就知，沒有過多的資訊，畫面精巧單純，適合全年齡層使用。 (四)借閱查詢功能包含快速批次續借(附件9)，個人借閱書籍清單畫面，點一下我要續借，即完成批次完成，簡捷又快速。</p> <p>二、完整性 (一)借閱、查詢功能整合，設備上提供民眾最常使用之兩項服務。 (二)預約書到館冊數顯示(附件10)，借書、查書同時還能知道預約書資訊。</p> <p>三、安全性 (一)防呆機制，民眾錯刷無效卡、非館藏書籍條碼，立即跳出提示訊息。 (二)停權提醒，遇到民眾有停權或卡片問題，畫面立即跳出提示訊息 (三)到數秒數退出操作流程，民眾完成操作或操作到一半離開，設定有自動到數秒數回到首頁。</p>
<p>民眾使用情形 (18%)</p>	<p>一、高借閱冊數 於108年1月全市提供服務，108年5月全市借書機借閱量163,677冊，持續推廣民眾使用服務。 二、108年5月全市借書機借閱冊數占整體借閱冊數比率約18.9%，分散櫃檯借閱書籍人潮。</p>
<p>創新創意作為 (8%)</p>	<p>一、系統整合多卡通 機器系統整合多項卡別感應裝置，各種卡別都能讀取，系統多卡通功能更提供單一讀者能使用多種卡別，系統都能自動辨識是那一位讀者。借書機借閱圖書除了可使用傳統證卡條碼掃描，還提供身分證、APP行動借閱證借閱，如果有一卡通或悠遊卡在櫃檯設定綁定借閱證，借書機也能感應使用，多卡服務讓讀者想使用任何卡別都能通。 二、六都首創開放附件書籍借閱 首創開放借書機借閱有附件之圖書，以往有附件之圖書僅能</p>

	<p>透過櫃檯檢查後借閱，於 108 年 5 月 1 日起開放有附件之圖書能透過借書機借閱，讓民眾借閱圖書減少受限，有附件之書籍文字以藍色區別，更加上有附件之文字提醒，借閱更清楚、開放及便利。</p> <p>三、郵件通知借閱狀況(附件 11)</p> <p>傳統借閱完成後，讀者想保留本次借閱資訊，僅能透過列印紙本收據，108 年 5 月起已提供借閱資訊透過電子郵件直接寄送至個人信箱，只要讀者帳號設定有電子信箱，透過借書機借閱完書籍後，可選擇寄送資訊至電子信箱，不必再列印紙張，環保又便利。</p>
<p>相 關 附 件</p>	<p>附件 1-自助借閱服務概況            附件 2-自助借閱服務概況            附件 3-本次借閱清單及總冊數            附件 4-本次借閱總冊數            附件 5-個人已借圖書及應還日期清單            附件 6-操作流程指示圖            附件 7-操作指示動畫            附件 8-自助借書機設置於明顯處            附件 9-批次續借            附件 10-預約書到館冊數顯示            附件 11-郵件寄送本次借閱</p>
<p>聯 絡 窗 口</p>	<p>姓名：張喬程            電話：04-24225101#701            e-mail：odaciao@taichung.gov.tw</p>

●請參考「附錄、評審標準」具體敘明：興利行政、外部監控、防弊性、資訊公開、透明化程度等評核要項。

●主要辦理人員及協助辦理人員請填寫姓名及負責之工作。

●格式限制：

一、透明化措施參獎申請表：

(1) 內文格式：標楷體字型，字體大小為 14 點，行距為固定行高 18pt。

(2) 頁數：A4 紙不超過 3 頁。

二、相關附件：

(1) 內文格式：不限。

(2) 頁數：A4 紙不超過 20 頁。

附件 1  
自助借閱服務概況



附件 2  
自助借閱服務概況



附件 3  
本次借閱清單及總冊數

**貼心提醒：有附件圖書請檢視**  
**歡迎拍照保存本次借閱紀錄**

剩餘操作時間：**19** 秒

條碼號	書名	結果	應還日期	已借閱
1.123459	神奇願望鏡	成功 (有附件)	2019/09/06	1 神奇願望鏡
2.123450	解析式看圖作文	成功	2019/09/22	2 解析式看圖作文
3.12345	一小時之間	成功	2019/09/22	3 一小時之間

操作完成

附件 4  
本次借閱總冊數

**本次借閱冊數：3 (附件：1)**

**謝謝您! 本次借閱已完成!**  
**請再確認借閱書籍及附件是否正確**

 列印收據

 不列印收據

 電子郵件寄送收據

附件 5  
個人已借圖書及應還日期清單

**被預約、已續借或當天借閱不可續借** 剩餘操作時間: **29** 秒

讀者證號: 123\*\*\*\*\*0

艾O訊

讀者狀況 可借閱 已借閱冊數 **12** 預約可取冊數 **3**

<input checked="" type="checkbox"/> 條碼號	書名	應還日期
1. <input checked="" type="checkbox"/> TCC0340145	The octopus	2019/06/06
2. <input checked="" type="checkbox"/> TCC0348768	The golden goose	2019/06/06
3. <input checked="" type="checkbox"/> TCC0345664	The Berenstain Bears'; new kitten	2019/06/15
4. <input checked="" type="checkbox"/> CDFF2010038026#	The Berenstain Bears and the baby chipmunk	2019/06/18
5. <input checked="" type="checkbox"/> TCC0375343	解析式看圖作文	2019/06/22

< 1 / 3 >

**續借** **操作完成**

附件 6  
操作流程指示圖

# 借書操作流程

1  
STEP

點選**我要借書**



掃描借閱證 或 感應晶片卡

2  
STEP



3  
STEP

於圖書讀取區  
一次一本  
掃描書籍條碼



4  
STEP

確認借閱冊數，  
點選**操作完成**，  
選擇是否列印收據

附件 7  
操作指示動畫

### 條碼式借閱證



### 感應式借閱證



附件 8  
自助借書機設置於明顯處



附件 9  
批次續借

被預約、已續借或當天借閱不可續借 剩餘操作時間: 29 秒

讀者證號: 123\*\*\*\*\*0 讀者狀況 可借閱 已借閱冊數 12 預約可取冊數 3

艾O訊

<input checked="" type="checkbox"/> 條碼號	書名	應還日期
1. <input checked="" type="checkbox"/> TCC0340145	The octopus	2019/06/06
2. <input checked="" type="checkbox"/> TCC0348768	The golden goose	2019/06/06
3. <input checked="" type="checkbox"/> TCC0345664	The Berenstain Bears'; new kitten	2019/06/15
4. <input checked="" type="checkbox"/> CDF2010038026#	The Berenstain Bears and the baby chipmunk	2019/06/18
5. <input checked="" type="checkbox"/> TCC0375343	解析式看圖作文	2019/06/22

< 1 / 3 >

**續借** ← 操作完成

附件 10  
預約書到館冊數顯示

被預約、已續借或當天借閱不可續借 剩餘操作時間: 29 秒

讀者證號: 123\*\*\*\*\*0 讀者狀況 可借閱 已借閱冊數 12 預約可取冊數 3

艾O訊

<input checked="" type="checkbox"/>	條碼號	書名	應還日期
<input checked="" type="checkbox"/>	TCC0340145	The octopus	2019/06/06
<input checked="" type="checkbox"/>	TCC0348768	The golden goose	2019/06/06
<input checked="" type="checkbox"/>	TCC0345664	The Berenstain Bears'; new kitten	2019/06/15
<input checked="" type="checkbox"/>	CDFF2010038026#	The Berenstain Bears and the baby chipmunk	2019/06/18
<input checked="" type="checkbox"/>	TCC0375343	解析式看圖作文	2019/06/22

< 1 / 3 >

續借 操作完成

附件 11  
郵件寄送本次借閱

貼心提醒: 有附件圖書請檢視 歡迎拍照保存本次借閱紀錄 剩餘操作時間: 6 秒

條碼號	書名	結果	應還日期	已借閱
1.123459	神奇願望鏡	成功 (有附件)	2019/09/06	1 神奇願望鏡
2.123450	解析式看圖作文			
3.12345	一小時之間			

本次借閱冊數: 3 (附件: 1)

謝謝您! 本次借閱已完成!  
請再確認借閱書籍及附件是否正確

操作完成