

高雄榮民總醫院教學研究部標準作業文件	文件編號	803-005
	文件版本	第 1 版
圖書逾期處理作業	製作日期	96 年 12 月 14 日
	修訂日期	年 月 日

壹、依據：高雄榮民總醫院民國 94 年 12 月 20 日（94）高總教字第 940014174 號函頒之「圖書館資料借閱服務辦法」。

貳、目的：為使圖書館有效掌握館藏借閱情形及讀者借閱資料，確保每位同仁有均等借閱權益。

參、範圍：

一、適用對象：

- (一) 本院員工有職員刷卡證者。
- (二) 本院實習醫師滿六個月以上者（以教學研究部教學圖書組有紀錄可查者）。
- (三) 本院進修人員滿六個月以上者（以教學研究部教學圖書組有紀錄可查者）。
- (四) 本院專題研究聘僱之專（兼）任研究助理（須持磁卡識別證，由單位計畫主持人填寫保證書後可辦理借書）。

二、適用時間：週一至週六開館時間。

三、適用地點：本院圖書館。

肆、權責：

- 一、流通櫃台人員：負責執行逾期報表，並通知逾期 14 天以上之讀者。
- 二、檔管人員：將受理有問題逾期讀者的問題單進行編號。
- 三、流通負責人：將流通櫃台人員受理之讀者問題進行確認，並蒐集其他相關資料。
- 四、館長：裁示問題處理方式。

伍、定義：

系統自動通知：圖書館自動化系統於讀者借閱到期前三天發送通知單至讀者信箱，通知借閱資料即將到期；若讀者未依規定於期限內還書，則系統於逾期日起將每天發送通知單告知逾期訊息。

陸、作業：

一、作業內容：

作業說明	流通櫃台人員	檔管人員	流通負責人	館長
<ol style="list-style-type: none"> 1. 執行逾期清單：流通櫃台人員每日執行逾期清單。 2. 逾期：逾期14天以上者，由流通櫃台人員進行電話通知；未滿14天者，由系統自動執行通知。 3. 確認：流通櫃台人員與讀者聯繫時請確認二件事： (1) 是否確實有借清單上所列書籍。 (2) 是否有收到系統寄發的逾期通知單電子郵件。 4. 系統通知：若上述兩項均符合，則後續交由系統自動執行通知。 5. 填問題單：若上述有不符合情形，則由流通櫃台人員將發生問題及初步已做的內容填寫其中。 6. 編號：流通櫃台人員將問題單交由檔管人員進行編號後，再轉交給流通負責人。 7. 問題整理：流通負責人將問題再做確認，並蒐集其他相關資訊。 8. 裁示：彙整完成的問題單呈館長裁示。 9. 問題處理：流通負責人並依館長裁示進行問題處理。 10. 回覆讀者：問題處理依問題性質、讀者意見及館長裁示決定是否回覆讀者，若需回覆，交由流通負責人說明；若否，則進行歸檔。 11. 後續處理：若有回覆讀者者，則將處理方式告知讀者需無異議，若讀者無異議，則不需再處理，直接歸檔；若讀者不滿意解決方式，則再進行問題整理。 				

二、注意事項：通知逾期讀者之職採責任制，由當班的值班人員確實通知到讀者本人，若負責人員欲休假，請自行尋找代理人協助通知。

柒、稽核：

一、管制點：電話通知。

二、評估標準：是否確實通知到逾期讀者本人，且借閱資料、系統收發通知單正常。

三、稽核方式：流通負責人於隔月初依「逾期 14 天通知記錄單」追蹤逾期讀者通知情形。

四、改善追蹤：當稽核發現通知情形異常時，由流通負責人與負責之館員確認，視情形提出改善措施，並追蹤至完成改善。

捌、附件：

一、高雄榮總逾期 14 天通知記錄單。

二、高雄榮總圖書館讀者問題處理情形單。

三、高雄榮總圖書館資料借閱服務辦法。

核准者	部主任 潘慧本	審查者	館長 郭曉禧	製訂者	契約組員 施俐萍
-----	------------	-----	-----------	-----	-------------