

輔英科技大學

圖書館訓練報告

訓練名稱：2005 年 T2 使用者大會訓練時間：94 年 11 月 17 日 承辦組別：傳技公司

訓練講師：傳技公司人員 受訓人員姓名：呂雅慧

94 年 11 月 25 日

報告名稱	「2005 年 T2 使用者大會」研習心得報告
報告內容	<p>一、前言</p> <p>本館於今年 8 月新購圖書館自動化系統--傳技 T2，故此為第一次參加使用者大會。有別於之前的美科公司(Horizon 系統)，傳技公司每年都會舉辦此項會議，除了讓所有使用者共聚一堂，相互交流使用心得及議題討論之外，更是該公司向用戶展示大家近期內反應的問題，予以改進修正，並研擬新功能及發展，實則為一值得鼓勵的企業與客戶的交流模式之一。</p> <p>二、會議內容記要</p> <p>此次會議主要說明 T2 及 Webpac 版本更新、新功能展示以及加值和擴充功能介紹。</p> <p>1.New Webpac 功能說明及展示</p> <p>新版 Webpac 是針對資源控管調整修正和透過全面檢討其功能結構後而評估執行修改的，其架構為 IIS + DLL + XML/XSL + HTML 樣本檔，即由 DLL 產生 XML 格式資料，及 HTML 樣本檔以 XSL 指定資料顯示位置及格式，將資料與畫面結構分離。其功能修正主要項目分為：A.整體版面規畫、B.館藏查詢、C.新書通報、D.展示書瀏覽及 E.行事曆等部分。</p> <p>A. 整體版面規畫：a.搭配圖書館自行設計之網頁規畫—可修改訊息和顏色；</p> <p>b.多語言網頁—原為並列方式，現為全畫面英文模式。</p>

B.館藏查詢：新增 2 個查詢功能--快速查詢及布林邏輯。

C.新書通報：修正產生方式(增加依"登錄日期"查詢產生)、取消方式及查詢方式(指定內容、分類法、月份查詢等)。

D.展示書瀏覽：修正內容顯示方式

E.行事曆：修正顯示方式—原為棋盤式，現改為條列式；以及顯示內容修正—新增閉館日、館內活動標示及館方註記。

*本項更新工作預計於 2006 年 2-3 月間進行。

2.T2 2005 年版本更新搶先報

本年度版本更新各模組都有更動，其中以採訪及期刊模組修正和新增功能為多(採訪修正 31 項，新增 8 項；期刊正 13 項，新增 4 項)。

在諸多模組功能修正中，酌將幾項與本館目前在操作時曾產生疑問的項目提出，其他請詳參大會手冊：

A、編目模組將有攔書警示(即還書註)：

機讀編目／一般作業／查詢／館藏資料／攔書警示提示語，可輸入需提示流通櫃台人員的資訊，編修完確認即可，如不需要再提示，則點按刪除鈕將此提示語刪除。

B、期刊登錄本轉流通，不允許在期刊模組以外的程序刪除館藏，以避免在期刊模組將登錄本由流通轉回時，產生問題。

C、採訪模組：修正預約成為第一預約順位者後續處理，在『介購／擬購』作業中，新增『有第一順位預約者』的 check box，供 user 選出相關記錄。意即，若無法提供讀者此服務時，可允許館員取消。

D、流通櫃檯模組：罰款 F7 摺頁，新增罰款「選取繳清」及「全部繳清」功能。便於處理讀者還書時產生罰款，但無法支付所有款項之情況。

*2005 年版更時程，預計於 2005 年 12 月起開始執行。另 2006 年 T2 版更計畫：
①例行性程式錯誤修正(bug)；②有助 T2 發展之需求—ISBN13 碼（2007 年起全球起用 13 碼）、資料保密原則（讀者身分證號隱藏）、統計報表功能等；預計於 2006 年 7-8 月間施行。

3.T2 系統加值及擴充功能（選購）

T2 系統主要有 5 大模組：流通、採訪、編目、期刊、查詢，除此之外，另有 Muse（電子資源整合系統）。為因應讀者服務層面的強化，朝 Webpac 功能無限延伸的方向思考，增加了網路書店連結功能、Open URL 延伸連結服務（1 Cate）、線上借書服務系統、語音／簡訊服務功能、離線流通系統、T2 專屬 API 及客製化功能、T2+MUSE 整合查詢服務等項。另外就技術服務層面的提升，電子期刊管理系統（1 Cate）及批次複本處理+Z39.50 功能，提供館員更方便、更有效率的作業系統。

4. 客服新型態服務模式說明

為因應傳技多種產品服務，往後將採行 FAQ 網站，使用館除透過電話、傳真、郵寄、e-mail 之外，也可在此網站上查詢欲尋求協助的問題解答，或輸入問題請求解決。此方式為統一窗口處理，可以掌握問題處理流向，追蹤問題處理結果，並可藉此有效分析客戶需求，作為產品改進之參考（如 bug...）。將於本年度 12 月起提供問題通報網站，並與傳統諮詢方式並行，由該網站系統自動記錄、分類、追蹤問題，統一回覆問題，95 年 2 月起 Call Center 正式提供服務，且全產品全面實施此新型態客服。

三、結論與建議

在聽取傳技公司的年度版更及增值服務的簡報之時，原本是十分欣喜的心情，然而卻在大會結束前的經驗分享時間，發現年前於傳技公司針對客戶需求而增加或研發的功能，如 Z39.50 及期刊增值版（1 Cate），需另加購，頗有微詞。T2 系統要能長久運行而不至因年代久遠而漸不符所需，除了與使用者配合系統及模組功能不斷更新改善之外，處理各館需求問題的最終目標，是創造雙贏的局面，而不是在商言商，比照其他不同類型企業服務模式收費。再者，系統使用上有疑慮，或有需改善的問題，應有積極處理的態度，而不是請使用者自行尋求解決之道。由衷期待新系統帶給本館一個全新、完整的讀者服務功能之外，更可以加強技術服務的作業程序，讓圖書館業務真正更上層樓。

參考引據

傳技公司（民 94）。2005 年 T2 使用者大會手冊。臺北市：傳技資訊。

保存年限：三年

表單編號：1900-3-02-0302