

從大學圖書館使用者經驗探討館際互借服務品質因素

Study on Interlibrary Loan Service Quality Determinants from User Experience for University Libraries

王梅玲 Wang Mei-ling

國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所教授

Professor, Graduate Institute of Library, Information and Archival Studies,

National Chengchi University

E-mail: meilingw@nccu.edu.tw

【摘要 Abstract】

館際互借服務提供使用者在本館找不到所需的圖書資料時，可向他館申請借書或影印論文以滿足其資訊需求。從使用研究可瞭解使用者對館際互借服務的需求、使用過程、使用滿意度看法。服務品質評鑑可以瞭解使用者對服務期望與滿意度，知道使用者對於各項服務的期望與感知之間的落差，以為改進方向。本研究旨在從大學教師與研究生的使用經驗探討影響館際互借服務品質因素。研究目的包括（1）探討館際互借服務品質的決定因素與評鑑指標，（2）探討大學教師與研究生使用館際互借的資訊需求，（3）探討大學教師與研究生館際互借服務申請與使用經驗，（4）探討大學教師與研究生對館際互借服務使用滿意度與價值。本研究採用焦點團體訪談法，邀請館際互借服務使用的大學教師、研究生以及館際合作館員 16 人參與，獲得教師與研究生的館際互借服務資訊需求與使用經驗。基於焦點團體訪談師生看法，歸納影響館際互借服務品質決定因素，涵蓋服務申請、資料提供、與館員服務三因素及 20 項指標，提供未來圖書館館際互借服務品質評鑑參考。

Interlibrary Loan (ILL) is the sharing of materials among libraries, be they across town or across the globe. It is a service that provides access to the collections of libraries throughout the world. From the user's satisfaction and service quality measurement, it helps to understand how users use interlibrary loan service and how they assess the service value. The objectives of the article are: (1) to explore important determinants of service quality on interlibrary loan based user experience; (2) to investigate user needs of

interlibrary loan service from university faculty and graduate students; (3) to investigate user experience of interlibrary loan service from university faculty and graduate students; (4) to study user satisfaction and value opinions from interlibrary loan librarian on users experience. With three focus group interviews held, 16 respondents of university faculty and graduate students as well as interlibrary loan librarians were invited to discuss their use experience of interlibrary loan service and important determinants on ILL service quality. Based on focus interviews, service quality determinants on interlibrary loan for university libraries in the study are developed, consisting of three dimensions of ILL service requests, ILL information provision, and effect of services with 20-item scale.

【關鍵詞 Keywords】

館際互借、使用行為、滿意度、服務品質、大學圖書館

Interlibrary Loan; Use Behavior; Satisfaction; Service Quality; University Library

一、前言

圖書館為文化典藏與資訊服務重要社會機構，為達成任務，館藏是服務重要元素，各館重視館藏充實。然而一館的資源有限，無法滿足使用者各種需求，於是借助館際互借服務。我國自 1970 年代開始進行館際合作，館際互借是核心的服務。大學圖書館雖然館藏豐富，但面對教師、研究生、研究人員多元學科、不同主題研究，一個圖書館的館藏常無法滿足全部師生教學、研究與活動的需求。館際互借是資源分享的實踐，目前成為大學圖書館最重要的館際合作活動；這是一種以使用者需求為主，提供當其在本館找不到館藏時，可以與其他圖書館，跨館、跨國、全球，運用其他圖書館館藏來滿足本館使用者資訊需求的服務 (Hilyer, 2002)。

中華圖書資訊館際合作協會是臺灣最重要的圖書館館際合作組織，制定館際合作與互借辦法促進我國館際互借服務。其規定館際互借的範圍，包括國內外圖書借閱與影印期刊、學位論文、專利、會議論文、博碩士論文、研究報告等。現今館際互借服務採用資訊系統，即全國文獻傳遞服務 (Nationwide Document Delivery Service, NDDS)，自 2003 年開始提供全國館際互借使用。大學圖書館為該系統主要使用機

構，顯示館際互借服務對於大學圖書館的重要。近年來，NDDS 服務統計顯示館際互借服務量逐年減少；2007 年，全國有 15 萬 6,442 申請件；但 2013 年，減為 8 萬 1,581 申請件，尤其文獻複印件申請大量減少（國家實驗研究院科技政策研究與資料中心，2014）。館際互借對於大學圖書館可延伸其館藏，但是服務件數減少值得探討原因與研究使用現況。

資訊使用者研究近年盛行，可瞭解人類資訊行為的多樣性，使用者如何使用圖書館與資訊系統，其終目的為應用研究，透過對資訊使用者的理解，協助設計更好的資訊系統與資訊服務。使用者研究依研究內涵分類，包括資訊需求、資訊搜尋行為、資訊檢索、資訊使用行為等主題（林珊如，2013）。館際互借使用研究將有助於瞭解使用者的資訊需求、資訊搜尋與使用行為。研究大學教師與研究生如何使用館際互借，瞭解他們對於館際互借服務的滿意度與價值，將有助於設計更好的館際互借服務，所以館際互借使用研究益顯重要。

從使用者觀點研究，可以發現館際互借服務的使用現況、價值與問題。探討使用者滿意度，有助瞭解館際互借服務與使用者期望的符合程度。與使用者滿意度相近但有更精確概念是「服務品質」（service quality），楊錦州（2009）定義其為：「服務提供者所提供給顧客的服務及其提供過程能符合顧客需求，且滿足顧客期望，讓顧客滿意」。應用在館際互借服務，即想要瞭解使用者對於館際互借服務的期望與使用滿意度，分析二者的差距，以找到哪些服務符合期望與不符合期望，服務品質應用在館際互借服務研究將有助於發現優良服務，瞭解使用者滿意與不滿意項目，並提供改進建議。我國尚缺館際互借服務品質的研究，值得探討。

館際互借服務使用研究，可瞭解使用者對館際互借服務資訊需求、申請服務與使用滿意度評價。服務品質評鑑可以瞭解使用者對服務期望與滿意度，並知道使用者對於各項服務的期望與感知之間的落差，以為改進方向。鑑於追求優良的館際互借服務，本文旨在探討影響館際互借服務品質重要因素，藉由館際互借使用者研究，期望瞭解大學教師與研究生使用館際互借使用經驗，並獲致館際互借服務品質決定因素。

二、文獻探討

本文回顧館際互借服務與品質評鑑相關研究，分為二大主題；館際互借服務滿意度與服務品質評鑑，首先就文獻中之滿意度與服務品質的意義、服務品質因素與指標，與館際互借服務滿意度評鑑，形成研究問題意識，其次就館際互借滿意度與服務品質相關研究，形成焦點團體訪談基礎。

(一) 館際互借滿意度評鑑

館際互借是圖書館重要服務，館員需有效提供館際互借業務，管理者應要評鑑館際互借部門如何有效實施。Stein (2001) 探討 1987 到 1997 年相關文獻，發現多數館際互借評鑑研究採用績效評鑑法與滿意度評鑑。館際互借績效評鑑重要測量基準多為獲取率、處理時間與成本。2004 年，美國研究圖書館學會進行館際互借績效評鑑調查，分為中介館際互借服務與使用者主導館際互借服務二類。採用績效指標包括單位成本、達成率、處理時間、申請者滿意度；再分申請館際互借與提供館際互借二方面，共採用七種指標。中介館際互借服務的績效評鑑表現，申請館際互借的單位成本 US\$17.5，達成率 86%，處理時間 7.6 工作天；提供館際互借的單位成本 US\$9.27，達成率 58%，處理時間 1.5 工作天 (Jackson, Kingma, & Delaney, 2004)。

鑑於使用者研究之重要性，國外館際互借有許多滿意度相關研究，滿意度是一種情感研究，是一種對於某種交易或服務接觸的同意與不同意程度 (Hernon, 2010)。但服務品質與滿意度是有區別，服務品質是一種對服務優良性的判斷或態度，而滿意度是針對某一交易的態度。由於鮮有館際互借服務品質研究，本論文先探討館際互借滿意度相關文獻以探尋館際互借服務品質因素。

Fong (1996) 從顧客滿意度研究館際互借服務價值，顯示顧客如何評價館際互借服務，他發現顧客的價值與滿意度相關，當顧客感到服務易使用且方便，則價值與顧客滿意度有高度正向關係。調查發現，顧客滿意度不只是依據回覆時間，還有多種特質。本研究比較路易斯安那州立大學教師與學生考慮館際互借的優先性期望與滿意度，以及對於速度、費用的看法。結果顯示，顧客「獲得資料速度」與「費用」在選擇優先性中排名最高的。該研究調查下列 10 項館際互借價值，包括速度/時效性、價值、與館員互動、申請過程、傳遞、可靠度、館際互借溝通、圖書館取用與採購政策、18 元的費用/價值、滿意度。研究顯示 349 位受訪者滿意館際互借的服務和與工作人員的互動與價值；但不滿意館際互借的速度、成本、溝通、取用與獲取。

Weaver-Meyers 與 Stolt (1996) 探討文獻傳遞的顧客滿意度、傳遞速度、時效性三者之相關性，經調查中西部研究圖書館學會 (The Greater Midwest Research Libraries Consortium) 會員圖書館意見，獲得高度滿意。該研究發現顧客滿意度與傳遞速度、時效性、電話互動、未來使用、申請文件的相關性、對我研究的價值、申請的便利、方便找到服務人員、方便獲得文件、值得投資等因素相關。本研究結論如下：(1) 顧客滿意度與實際傳遞速度有些相關。(2) 顧客滿意度與顧客資料收件時效性的看法有強烈相關。(3) 只有 17% 顧客期待準時收到申請的文件，實際傳遞速度可被預測。(4) 依據填答者看法，建議館際互借傳遞時間在 8 至 12 天，顧客是可接受的。

Levene 與 Pedersen (1996) 於 1995 年使用問卷調查法調查館際互借使用者滿意度，比較愛荷華州立大學與阿肯色大學圖書館政策與作業程序。調查採用 14 項滿意度指標，包括傳遞速度、平均申請件數、適時性與即時性、電話詢問聯絡、滿意度、處理時間、願意繼續使用館際互借服務、取得正確的申請件、價值、願意付費 (每件 10 元)、容易保存、館員服務可得性、容易取得、自動化設備使用。調查結果顯示在自動化設備的使用，以愛荷華州立大學圖書館滿意度最高；成本的滿意度上，愛荷華州立大學和阿肯色大學圖書館滿意度一致；處理時間，二個單位都不滿意；傳遞速度的部分，阿肯色大學花費天數為 8.4 天，愛荷華州立大學為 15.4 天；平均每人申請數量，為阿肯色大學約 26 件，愛荷華州立大學約 15.69 件。

2004 年，華盛頓州立大學圖書館啟用館際互借網站取用資料庫 (Interlibrary Loan Internet Accessible Database, ILLiad) 提供服務。2006 年，館員調查使用者滿意度，瞭解使用者是否接受館際合作新系統、處理時間的滿意度、傳遞方式、複印品質、收到文獻資料的有用性。調查發現該圖書館的使用者都非常滿意透過 ILLiad 系統使用館際互借服務，也滿意傳遞時間、複印品質和有用性，最不滿意的是在處理時間，但也只有 5% 的受訪者表示不滿意。最多意見就是在 PDF 的品質，有些人認為 PDF 的清晰度不足，仍有改進的空間。整體使用者的反應是正面的，而且也喜歡使用電子傳遞的方式來獲取文獻資源 (Naylor & Wolfe, 2008)。

Atwater-Singer (2011) 針對 University of Evansville 進行館際互借滿意度調查，利用網路問卷，共有 189 位回覆，整體顧客感到滿意但希望改善，調查結果 (1) 圖書館吸收館際互借成本，滿意度 99%；(2) 館際互借傳遞快速，90%；(3) 館際互借傳遞書刊正確，98%；(4) 館員瞭解作業程序，92%；(5) 館員盡力協助，95%；(6) 電子館際互借容易填寫，94%；(7) 圖書館網頁容易找到館際互借服務，85%；(8) 館際互借論文容易用 email 傳遞，82%；(9) 館際互借圖書容易從流通櫃臺取得，88%；

(10) 整體滿意度，97%。該次館際互借滿意度調查較 2007 年進步，但仍需要改善，如圖書館網頁不容易找到館際互借服務，以及館際互借書刊申請失敗的通知與補救服務待改善。

(二) 服務品質評鑑

Parasuraman、Zeithaml 與 Berry 研究服務品質理論與 SERVQUAL 評量工具，主要應用在服務評鑑與改進。服務品質概念抽象因而評鑑困難，服務品質是測量傳遞的服務符合顧客期望的程度，傳遞有品質服務意味以一致性基礎符合顧客的期望。Parasuraman、Zeithaml 與 Berry (1985) 透過對銀行、信用卡、保險與仲介業四種服務業人員進行焦點團體訪談，以及在探索性研究基礎上發展服務品質模式。品質，係顧客在服務時看到期待服務與感知服務的落差的方向與規模的功能。研究透過焦點團體訪談，由顧客看到服務品質的本質與因素形成模式，從不同服務顧客評鑑服務品質的標準，歸納為 10 類服務品質決定因素，包括可靠性 (reliability)、反應性 (responsiveness)、能力 (competence)、可接近性 (access)、禮貌性 (courtesy)、溝通 (communication)、信用性 (credibility)、安全性 (security)、瞭解 (understanding)、有形性 (tangible)。在此模式中，「感知服務品質」係顧客的期望服務與感知服務的比較。

Parasuraman、Zeithaml 與 Berry (1988) 進一步研究以及重新定義，將原有服務品質的十大構面縮減整合為可靠性 (reliability)、反應性 (responsiveness)、確實性 (assurance)、關懷性 (empathy)、有形性 (tangibles) 五大構面，包含 22 個評估項目，並提出服務品質評量工具—「SERVQUAL 服務品質量表」。「可靠性」構面為代表可信任地與正確地執行所承諾服務之能力；「反應性」構面代表員工協助顧客與提供即時服務之意願；「確實性」構面代表員工的知識、禮貌，以及傳達信任與信心之能力；「關懷性」構面代表對顧客的關心及個別照顧；「有形性」構面則代表實際的設施、設備、員工以及媒體溝通之外貌。SERVQUAL 可以協助零售業與服務業評鑑顧客期望與對服務品質的看法，也需要經理人關懷與採取改善服務品質的行動。

Nitecki (1996) 將 PZB SERVQUAL 工具應用在圖書館界，探討學術圖書館的服務品質，基於服務品質是顧客期望與感知服務之間的差別，直接應用 SERVQUAL 工具以評鑑參考服務、館際互借與指定參考書。但是 SERVQUAL 工具適合於營利機構，性質與圖書館不同，不適合直接應用在圖書館服務評鑑，需要轉化調整研究。

美國研究圖書館學會（Association of Research Libraries）應用 PZB SERVQUAL 工具研訂 LibQual+ 調查評量表，由 Texas A&M 大學圖書館與其他圖書館合作應用 SERVQUAL 工具，配合圖書館需求，研發圖書館服務品質評鑑工具。LibQual+ 調查評量表涵蓋圖書館是地方、資訊控制、服務的影響三構面與 22 指標。LibQual+ 調查的目的是提供圖書館服務優質文化、協助圖書館瞭解使用者對於圖書館服務品質的期望、長期有系統收集與解釋使用者的回饋、提供圖書館與其他圖書館評鑑的比較、確認圖書館最佳實務。LibQual+ 調查採用網路問卷調查，協助圖書館評鑑與行銷圖書館。目前全世界有 1,200 所圖書館參與了 LibQUAL+ 調查行列（Association of Research Libraries, 2015）。

三、研究方法

（一）研究設計

本論文研究目的包括（1）探討館際互借服務品質的決定因素與評鑑指標，（2）探討大學教師與研究生使用館際互借的資訊需求，（3）探討大學教師與研究生館際互借服務申請與使用經驗，（4）探討大學教師與研究生對館際互借服務使用滿意度與價值。本研究採用焦點團體訪談法，邀請大學館際互借服務使用的教師與研究生，以及大學圖書館負責館際合作館員參與訪談，以蒐集教師與研究生館際互借服務資訊需求、使用經驗。基於師生受測者對館際互借服務看法，歸納影響館際互借服務品質因素。本研究範圍以大學圖書館館際互借使用的教師與研究生為主，並限於國內館際互借服務。

本研究主要探索影響館際互借服務品質因素，藉由觀察大學教師與研究生使用館際互借服務經驗，以及使用者與館員專家討論而獲致館際互借服務品質決定因素。教師與研究生會因工作任務情境而有不同的館際互借使用情形，所以藉焦點團體訪談蒐集使用者的工作任務、使用動機、申請館際互借服務、使用服務與歷程、使用後滿意度與價值等使用經驗。本研究參考服務品質理論與相關文獻，提供館際互借服務品質指標草案，邀請教師與研究生以其館際互借使用經驗，對於服務本質提出看法，而找尋館際互借服務決定因素與相關指標。服務品質係使用者期望服務與感知服務落差，以瞭解使用者對優良服務的看法，以及對於不符期望的服務謀求改進建議。使用者服務品質評鑑以證實館際互借服務的價值，本研究架構圖參見圖 1。

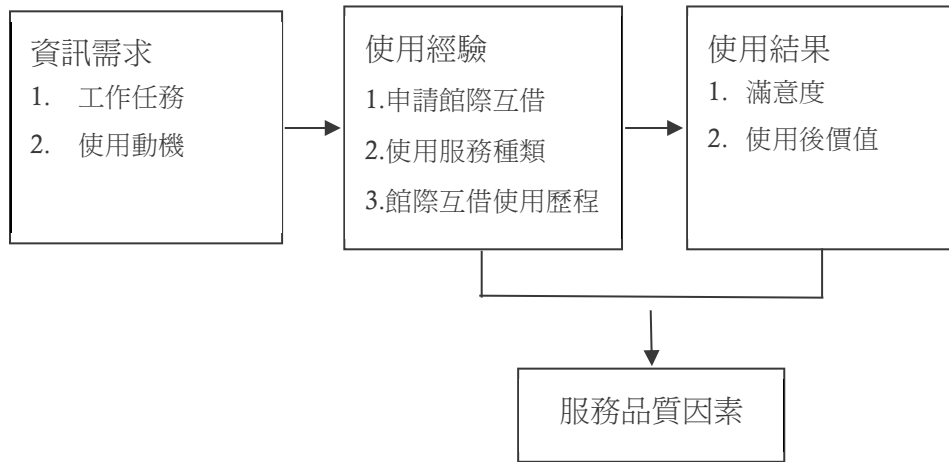


圖 1 館際互借服務使用經驗與服務品質研究架構圖

(二) 研究實施

本研究舉行三場焦點團體訪談，訪談對象採立意取樣方法，以國立政治大學圖書館使用者為主。邀請政治大學過去一年使用過館際互借服務的教師與研究生參加二場焦點團體訪談。焦點團體訪談對象原本請政大圖書館提供去年高度使用館際互借的老師與研究生名單，但由於涉及〈個人資料保護法〉，圖書館不便提供。經詢問較高使用師生多來自文學院、外語學院、社會科學院。研究者採用立意抽樣方式，藉口碑詢問並進行邀請，最後獲得五位教師首肯參加焦點團體訪談。研究生受訪者來源為在政大交流 Facebook 招募以及研究者工作的系所，而邀請參與者。館員受訪者來源則是參考「2013 年 NDDS 使用統計及服務績效報告」，選擇我國館際互借合作較活躍以及有主題特色圖書館的館際互借主任與資深館員，進行邀請。共有國立政治大學、國立臺灣大學、國立臺灣師範大學、輔仁大學及國立臺灣體育大學五校館員參加。

主持人為研究者，實施步驟如下：1. 確定目的設計焦點團體訪談議題；2. 選擇與招募參與者，邀請國立政治大學使用過館際互借服務的教師與研究生，與大學圖書館館際互借的資深館員；3. 安排焦點團體訪談場地；4. 發展訪談指引，編製焦點團體訪談討論題綱；5. 進行三場焦點團體訪談；6. 彙整與分析焦點團體訪談資料，將三場焦點團體訪談內容做成紀錄。研究者從訪談紀錄中分析核心概念，將資料歸類，並整理

參與者對館際互借服務品質決定因素討論的意見，最後綜合分析整理成館際互借服務品質模式。

本研究利用焦點團體訪談法，蒐集館際互借服務使用經驗與發展館際互借服務品質因素，探究使用者的工作任務、使用動機、申請館際互借系統經驗、獲得館際互借圖書資料、館際互借使用滿意度與價值。焦點團體訪談大綱包括下列九項議題：

1. 請您談一談過去一年使用圖書館館際互借服務的經驗？使用目的為何？
2. 您如何申請館際互借服務？如何使用館際互借系統？是否方便好用？
3. 您對於館際互借的圖書互借服務是否滿意？
4. 您對於館際互借的論文複印與電子傳遞是否滿意？
5. 您對於館際互借服務的速度是否滿意？為何滿意？為何不滿意？
6. 您使用館際互借服務是否付費？費用是否合理？
7. 館際互借服務無法提供時，會找何種方式替代？
8. 圖書館館際互借服務是否滿足您的需求？對您是否有價值？有何價值？
9. 您對於圖書館館際互借服務品質指標與價值有何看法？請參考所附清單？是否同意三構面？是否同意這些指標。

(三) 焦點團體訪談參與者

本研究在 2015 年 2 月間舉行三場焦點團體訪談，邀請教師、研究生與館員參加。教師焦點團體訪談場邀請國立政治大學的 5 位不同系所的教師，研究生場邀請國立政治大學的 6 位不同系所的碩士生與博士生；另一場邀請 5 所大學圖書館的 5 位館員，各場次參與者基本資料如表 1。16 位參與者，13 位女性，3 位男性；職稱方面，教授 1 人，副教授 3 人、助理教授 1 人、博士生 3 人、碩士生 3 人，館員 5 人。

表 1
焦點團體訪談參與者基本資料

編號	性別	系所名稱職稱
第 1 場焦點團體訪談		
A1	女	中國文學系副教授
A2	女	英國語文學系教授
A3	男	宗教研究所副教授
A4	女	科技管理與智慧財產研究所助理教授
A5	女	英國語文學系副教授

(續下頁)

表 1 (續)

編號	性別	系所名稱職稱
第 2 場焦點團體訪談		
B1	女	圖書資訊與檔案學研究所博士班四年級
B2	女	圖書資訊與檔案學研究所碩士班二年級
B3	男	社會學研究所博士班三年級
B4	女	社會工作研究所碩士班三年級
B5	男	民族研究所博士班五年級
B6	女	圖書資訊與檔案學研究所碩士班一年級
第 3 場焦點團體訪談		
C1	女	臺灣大學圖書館組長
C2	女	臺灣師範大學圖書館組長
C3	女	輔仁大學圖書館組員
C4	女	政治大學圖書館組長
C5	女	體育大學圖書館組長

表 2

焦點團體訪談成員統計表

項目	場次	場次			人數	百分比
		第 1 場	第 2 場	第 3 場		
性別	男	1	2	0	3	27.0%
	女	4	4	5	13	73.0%
職稱	教授	1	0	0	1	6.3%
	副教授	3	0	0	3	18.6%
	助理教授	1	0	0	1	6.3%
	博士生	0	3	0	3	18.6%
	研究生	0	3	0	3	18.6%
	館員	0	0	5	5	31.3%
	總計人數		5	6	5	16

註：N=16

四、大學教師與研究生館際互借服務使用經驗

本文依據焦點團體訪談，探討大學教師與研究生館際互借服務使用行為。國立政治大學圖書館館際互借服務主要以 NDDS 全國文獻傳遞服務為主，其他尚有北一區圖書資源服務平臺代借代還、跨校借書證，並未提供 RapidILL 服務。研究者開始進

行焦點團體訪談時，首先向受訪者說明研究係以使用 NDDS 全國文獻傳遞服務為主要討論範圍。受訪者館際互借服務使用經驗可分六方面陳述：使用者工作任務與館際互借使用動機、館際互借服務使用關鍵事件、館際互借服務申請與系統搜尋、館際互借服務使用滿意度、館際互借服務價值、館員對於使用者的觀察。最後歸納大學教師與研究生館際互借使用行為特徵。

(一) 工作任務與使用動機

1. 受訪者工作任務

受訪教師大多經常使用館際互借服務，多為文學、教育與管理學科的教師，他們的教學與研究活動較活躍。他們研究任務多為人文學、教育與管理，研究主題多元，包括英國與美國現代戲劇、唐代詩歌典律史、印度宗教、自閉症小孩的語言學習、文化創意產業與博物館藝術行銷。他們的工作任務主要為教學、研究、與產業合作。

受訪研究生工作任務為學習、研究與擔任研究助理，六位研究生主要幫助教師研究、博碩士課程研習、與撰寫學位論文。有三位擔任教師研究助理，有三位撰寫學位論文。

2. 館際互借使用動機

受訪教師大多經常使用館際互借服務，使用動機多為做研究，執行科技部計畫或是準備申請計畫。三位教師使用館際互借服務目的為研究計畫，一位教師為準備申請計畫，一位為撰寫論文。教師使用館際互借目的以研究需求為主。受訪研究生申請館際互借主要目的為撰寫學位論文或計畫書，也有擔任教師助理幫助老師申請館際互借。二位研究生為撰寫碩士論文、一位撰寫課堂報告、三位研究生為幫助教師做研究計畫。

政大圖書館提供全校教師每年 1,000 元館際互借補助費用，不論是圖書借閱或是期刊論文複印，都可申請補助，一位教師談到因為 1,000 元補助而增強使用館際互借服務意願。

(二) 館際互借服務使用關鍵事件

焦點團體訪談詢問受訪者過去一年館際互借使用經驗作為關鍵研究事件，包括館際互借服務類型與使用服務頻次，參見表 3。

表 3
受訪者資訊需求與館際互借申請經驗

受訪者	工作任務	館際互借 使用動機	館際互借 關鍵事件	館際互借申請
A1	教學、研究	執行科技部計畫	(1)使用圖書互借 (2)去年 2 次，從前 5 次	(1)自己申請 (2)先查臺大聯合目錄 (3)再用 NDDS 系統 助理申請
A2	教學、研究	執行科技部計畫	(1)使用圖書互借 (2)1 年 5 次	館員代為申請
A3	教學、研究	寫論文 因學校補助	(1)使用圖書互借 (2)少用館際互借服務	(1)自己申請 (2)使用 NDDS 系統 (3)具有館合專業訓練， 但感密碼使用困難
A4	教學、研究 產業合作	申請科技部計畫	(1)使用圖書互借為主， 期刊複印為輔 (2)1 年 7-8 次	助理申請
A5	教學、研究	執行科技部計畫	(1)1/3 用圖書互借、2/3 用館合文獻複印 (2)1 年 3-5 次	(1)自己申請 (2)使用 NDDS 系統
B1	學習、研究	期末報告	(1)使用圖書互借 (2)1 年 1 次	(1)自己申請 (2)感密碼使用困難
B2	學習、研究 研究助理	寫碩士論文	(1)使用圖書互借 (2)1 年 1 次	館員代為申請
B3	學習、研究	寫碩士論文	(1)使用圖書互借 (2)去年未用	(1)任助理代教師申請 (2)先查聯合目錄 (3)再用 NDDS 系統
B4	學習、研究 研究助理	擔任研究助理	(1)使用館合文獻複印 (2)去年 2 次、從前 5 次	(1)任助理代教師申請 (2)使用 NDDS，不習慣 用 (3)感密碼使用困難
B5	學習、研究 研究助理	擔任研究助理	(1)使用館合文獻複印 (2)1 年 3-4 次	擔任助理代教師申請
B6	學習、研究 助理	擔任研究助理	(1)使用館合文獻複印 (2)1 年 1 次	

1. 使用館際互借服務種類

政大圖書館館際互借主要透過「全國文獻傳遞服務系統」申請，分為圖書互借和文獻複印二大項。四位教師以申請圖書互借為主，一位教師以館際期刊論文

複印為主；有些申請中文書刊互借，有些是英文書刊。三位研究生以圖書互借為主；三位以館際期刊論文複印為主，且擔任研究助理幫助教師申請。

我去年用比較多，都是以博物館裡面附設的圖書館，書跟期刊都有，不過大多是書，期刊的都是比較久的，大約是 1988 年的文獻，所以都是複印的。(A4:1, 30-32)

圖書館館際互借申請又分國內與國外館際互借，受訪教師全都申請國內館際互借，只有一位教師國外取得博士學位，從美國經驗使用國外館際互借。教師稱讚向圖書館申請館際互借而獲得額外服務，圖書館針對這位教師申請國外館際互借圖書，事後進行採購服務，實踐「需求導向採購」(Demand Driven Acquisition)。這項因館際互借需求而引起的需求導向採購事件，令教師稱讚不已。

對，不過是跟國外哪一所大學有點忘記了，但是就覺得說有點麻煩，後來就比較少用，那去年是因為需要論文集的裡面一篇文章，那我就去跟學校講，學校就說可以幫你做館際合作，那之後可以再購買這本書，因為圖書館也需要這本書，所以就很好。(A3:1, 53-56)

2. 使用服務頻率

有關受訪教師使用館際互借情形，教師會運用補助款使用館際互借服務，但過去一年申請館際互借次數減少。過去一年使用情形有：七次到八次以上，五次以上，三到五次，或最少的一年也有二次的使用經驗不等。但有三位教師表示今年比去年使用館際互借服務次數減少。

這幾年都是一年差不多三到五次。(A5:1, 74)

應該有五次以上，因為臺大和師大有互惠，我就比較沒有那個需求，可是以前的需求量都會有十本以上。(A2:1, 42)

研究生使用館際互借頻率較少。過去一年中，受訪研究生使用館際互借的頻率：零次、一次、二至三次、六次不等，其中的六次是研究助理幫老師借書。相較教師的使用頻率，研究生使用次數是算較低的，因為他們會透過圖書館中其他不需付費的服務來借到所需資料，或是直接前往各圖書館使用館藏。歸納而言，研究生使用次數較教師少。

我幫教師用的大多都是文獻傳遞，因為教師對期刊論文的需求比較大。……差不多一個學期都要用到兩、三次。(B4:1, 38, 39)

館際互借聯盟服務增多也影響師生申請量減少。教師談到館際互借申請減少了，原因有許多，首先是政大參加北一區教學資源平臺，提供代借代還服務；有些教師會用跨校圖書互借、與師大圖書館聯合服務借書；或請臺大研究生借臺大圖書，這三個原因造成對館合數量減少。教師談到臺大與師大有互惠聯盟直接去借較方便，也造成減少申請館際互借。

教師與研究生館際互借的目的主要以研究需求為主，包括執行科技部研究計畫，撰寫博碩士論文的需求，均會使用到館際互借。但研究生有許多是為擔任助理，教師與研究生使用館際互借服務情形不同，教師比研究生多使用館際互借，有些自行申請，有些教師由助理協助申請。政大圖書館補助教師每學年 1,000 元，鼓勵教師多使用，使用次數較研究生為多。研究生除了使用館際互借之外，也會透過跨校借書證或是其他不用付費的服務；而在申請館際互借的種類上，教師多申請圖書互借，而研究生多申請文獻複印。

(三) 申請館際互借系統經驗

政大館際互借服務申請多半透過全國文獻傳遞服務 (NDDS)，使用者在系統上查詢與申請，故探討使用者如何申請館際互借服務，如何使用館際互借系統，是否方便好用？以及利用系統的過程。

1. 自己或代理申請服務

二位教師自己申請館際互借，二位教師透過助理申請，一位請館員協助。教師若遇到困難時，會向館員提出疑問，也有教師會請在其他學校就學的研究生幫忙借書，這樣獲得借書的期限也較長。有些教師由助理幫助申請館際互借與拿回申請資料，所以不熟悉館際互借系統。教師申請館際互借均透過系統與網頁，較少與館員接觸，只有一位教師因為不熟悉館際互借系統，而打電話請館員協助。

我是自己處理。就是上網，在網路上申請。(A1:2, 9)

都是研究生幫我弄，因為研究生都做得很好，我也很感謝學校有這樣的服務。(A5:2, 55)

五位受訪研究生自己申請館際互借服務，只有一位透過圖書館員申請，大都是透過 NDDS 系統申請。有一位研究生申請跨校圖書互借時會透過館員服務。研究生較少接觸館員服務，但如果透過館員服務，都感到館員服務很好。

我應該是沒有直接自己使用這個系統，因為我借的都是直接請館員處理，所以我應該是沒有直接使用過這個系統。(B3:2, 25-26)

我都是直接上(系統)，我們在辦公室沒有那樣還跑去找館員，你就自己得會。(B4:2, 31)

2. 館際互借申請過程

教師申請館際互借過程，會先至圖書館聯合目錄中去查詢所需的館藏在哪一所圖書館，以確定要申請哪所圖書館之後再進入 NDDS 系統中提出申請。一位教師提出在學校的館藏目錄找不到所需資源時，希望直接連結 NDDS 系統申請館際互借。但有一位教師雖然自己申請館際互借，但不是使用政大圖書館館際互借網站，而是使用臺大圖書館網站，因為她找不到與不確定該校的館際互借服務網頁與系統。

我是利用這個平臺(電腦顯示是臺大的聯合目錄)去知道我需要的那個館藏哪間圖書館有，找到最近的那一間，然後再貼到申請的平臺中進行申請。(A1:2, 37-38)

研究生較為熟悉館際互借申請程序，都是使用 NDDS 系統。首先他們查找政大圖書館電子資料庫，若查無，再查政大圖書館館藏目錄，若無，再進入 NDDS 系統使用館際互借文獻複印或圖書借閱服務。研究生對於館際互借介面的使用較沒有困難，認為僅是使用習慣的問題。

我一定先查政大電子資料庫，然後我就查了非常久都沒有，不然是要收費，然後我就會開始查館藏，館藏也沒有，我就發現最近有臺大，可是臺大好像只收錄到 2012 年，然後我就最後才會考慮文獻傳遞，因為這要等。(B4:2, 37-39)

3. 館際互借系統申請經驗

教師參與者申請館際互借系統大都發現有困難，多透過助理與館員的幫助，教師覺得系統平臺不好用。教師發現平臺的整合度是不夠的，希望 NDDS 可以整

合網頁和平臺，從查找政大圖書館目錄，到發現政大館藏沒有時，可以直接連結館際互借平臺申請，可以「一次購買」完成館際互借申請。此外館際互借系統密碼經常發生問題十分困擾教師，NDDS 系統有其專屬的帳號密碼，與學校的帳號密碼並不相容，教師們常常忘記自己帳號密碼而無法順利申請館合，以致於造成申請上的困難。受訪教師反應館際互借系統不好用，不整合，不友善。

但是像剛剛 A5 老師講，我覺得非常困擾我的地方就是帳號跟密碼。
(A4:2, 90)

受訪研究生大多是自行使用 NDDS 系統申請館際互借，在使用系統的過程中並沒有太多的困難，但是在帳號申請的部分，也覺得困難。研究生表示 NDDS 系統的帳號密碼有使用的期限，如果換了一所學校或是使用期限到期，則須致電到原來申請 NDDS 系統帳號密碼的圖書館取消其身分，再重新提出申請，研究生認為這樣的過程是不方便的。

我在大學的時候就申請一組帳號，因為他其實帳號密碼，密碼是自己設，帳號是身分證字號，他那時候要填寫說你是哪一個學校，等到我從輔大畢業來到政大之後我之前那組帳號就不能用。(B2:2, 82-84)

教師與研究生使用館際互借系統，大都透過 NDDS 系統，教師有些自行申請，有些由助理申請，或由館員協助；而研究生多由自己申請使用。二者對於 NDDS 系統的使用方式大致相同，均先進入聯合目錄查詢所需館藏位於哪所圖書館，再進入 NDDS 系統填寫申請資料送出。教師多認為 NDDS 系統整合不良與不好用，研究生感到系統還好用。教師與研究生十分困擾 NDDS 系統密碼帳號問題，教師建議 NDDS 系統應與政大圖書館網頁整合，帳號密碼可以與學校的帳號密碼結合。

四、大學教師與研究生館際互借服務使用滿意度

館際互借服務提供圖書互借與館際文獻複印二類服務，瞭解使用者對於獲得的圖書與文獻複印的滿意度是館際互借服務成功關鍵。本文分從師生使用二類服務探討使用者對於服務滿意度與服務品質看法。

(一) 圖書互借品質與滿意度

教師參與者大多使用圖書互借，對於收到借閱圖書的品質均為滿意。教師分享互借圖書成功率分別有 80%、90%、100%。但一位教師反應有些圖書借來發現並非自己所要的而感到失望。一位教師提及無法從館際互借借書，而改由研究生從網路取得該書的 PDF 電子檔提供教師使用。一位教師表示，有時需借閱文學套書，但無法從資訊系統確定自己要借套書中的那一本書，而感到館際互借有困難。研究生較少使用圖書互借，使用過的研究生對於書況滿意；所提出的申請也都處理成功，他們對於此服務感到滿意。

應該有 80%。書借到，其實都蠻滿意的，可是有的時候會發現，書到了看了，結果發現這本書其實不是我要的，就覺得這一百塊，好像就這樣沒了，就覺得很可惜。……但是另外我發現現在研究生很厲害，我們那個研究生真的很厲害，他可以幫我弄到整本的 PDF 檔。(A2:3, 5-8)

所有受訪教師皆抱怨圖書互借借閱期太短，並且沒有提醒使用者圖書即將到期服務，以至於常常會逾期需要繳逾期罰款。希望可以延長借期或者提供續借功能，以及系統提供即將到期自動提示功能，以免受罰。

所以就是借期太短，希望可以續借功能的館際互借服務。(A3:3, 37)

如果可以的話，是不是可以發個 e-mail 告訴我們還有幾天要記得還這樣。希望館合系統也可以提醒到期日。(A5:3, 98-99)

(二) 館際互借文獻複印品質與滿意度

受訪教師申請館際期刊論文複印，大都對於收到複印資料品質感到不滿意，認為複印不清晰或有漏印情形。

我也用過期刊，品質也是不一，有時候 ok，可是大小就又不一致，有時候很大，有的就又還好，……可是有時候它那個字卡在書的中間，就會印不到，或是最下面的字它沒印到，偶爾會有這樣的狀況。(A5:4, 38-40)

受訪研究生大多申請館際文獻複印，大都對於品質滿意，但是也有研究生提出透過 Ariel 文獻傳遞，文獻複印品質比較不清晰。

透過 Ariel 就會不清楚，因為他又再掃描，我的期刊是他直接幫我印好，世新大學直接幫我印好給我，然後臺大只是印好給我們。不用 Ariel 的學校就會很清楚。(B1:4, 8-11)

(三) 資料傳遞速度與收費

教師參與者大多對館際互借資料傳遞速度感到十分滿意，覺得符合其對所需文獻的急迫性。多數研究生參與者都滿意館際互借文獻傳遞速度；但有時文獻傳遞的時間超過 5 天以上，研究生則會覺得速度太慢。

有的時候就是因為很急才會需要用到這個，它很快送來，幫我們解決很大的難題，不然我們走不下去，要引用這些東西的急迫性。(A3:5, 3-4)

基本上只要超過五天我就覺得有點久，就會不是很滿意。(B4:5, 20)

教師對收費合理看法不一。一位教師參與者因有計畫補助認為收費合理；一位教師認為收費太貴；多數教師希望學校可以全額補助館際互借申請費用。二位教師提到國外使用館際互借免費與費用較合理的經驗，認為臺灣館際互借的收費過高。

其實我覺得學校是不是可以全額補助更好，我記得國外很多學校都是不用付費的，這是為了研究也不是升官發財，無利可圖，我以前從英國借一本書，就要 1,000 多塊，光是空運費用。(A3:6, 20-22)

我自己覺得和國外的館合費用來比，其實臺灣是偏高的，我以前在英國影印一篇期刊大約是 1.5 英鎊，大概是 70 幾塊臺幣（政大一本書要 100 元）。(A4:6, 40-41)

受訪研究生大多覺得收費合理，主要是文獻傳遞需要郵寄，郵費負擔合理。一位研究生指出曾申請國外的館際互借，費用昂貴，讓他覺得國內的館合費用便宜很多，但仍有研究生提出各校的收費不一，希望統一標準。

收費算是合理，只是覺得如果每個學校統一付費標準會好一點。(B4:6, 42)

受訪教師與研究生大致滿意圖書互借取得的圖書書況品質與處理成功率，但教師不滿意圖書借期太短。教師反應館際文獻複印品質不佳。教師與研究生滿意館際互借文獻傳遞速度，均符合使用者的需求。教師與研究生對收費看法不一，研究生認為收費合理，但教師們認為申請館合是為了做研究，希望學校可以免費提供。

(四) 對館際互借服務價值的看法

教師皆認同館際互借具有價值，獨一無二，不可取代。受訪教師對於館際互借服務大都滿意，多認為館際互借對於他們的研究非常有價值，有不可取代性，也願意繼續使用該項服務。教師認為館際互借價值有許多，1. 圖書館館藏在某些領域缺乏時，教師研究有需求可藉由館際互借來滿足需求；2. 當他們急需文獻時，透過館際互借可以滿足需求；3. 支持他們的進行研究；4. 節省找資料時間；5. 具有急迫性和重要性；6. 是唯一是不可取代；7. 支持教師跨領域研究，十分重要。

對我來說當然是有價值，因為我的東西比較跨領域，……我覺得館合對我來說是非常必要的，尤其是說我東西又在一些比較難到達的地方，……我就只能透過館合的系統來取得，我覺得跨領域的會很需要，那我就會需要學校館合支持。(A4:8, 1-4)

非常高的價值，沒有這個書就不行，一定要有阿，沒有的話怎麼辦。(A2:8, 19)

館際互借對研究生也有價值。研究生參與者認為館際互借滿足他們的需求，因為他們在政大圖書館找不到所需要的文獻資源時，館際互借可以解決他們在研究上的迫切性問題。館際互借對他們有下列價值：可以完成研究助理工作，支持提供研究資源，節省研究時間。

他在我尋找資訊的時候給我很大的支持，不管是透過館員還是系統，他們都很有耐心，就會幫忙我找，如果真的沒有也會想辦法幫我擴充，幫我找到，所以就覺得很有安全感。(B1:8, 3-5)

(五) 教師與研究生對館際互借之建議

受訪教師提出改進館際互借建議：1. 建議館際互借提供續借的功能，或是提醒使用者圖書借閱到期日；2. 建議改善館際互借系統 NDDS 介面，並與圖書館線上目錄整合無縫使用；3. 館合系統可以和學校的帳號密碼整合；4. 希望可以提供電子檔的文獻傳遞；5. 希望在借套書時，可以優惠費用。

受訪研究生提出館際互借改進建議包括，1. 館際合作服務的推廣可透過新生入學導覽告知；2. 圖書館資料庫使用課程加強推廣館際互借服務與系統；3. 圖書館網站放

置使用說明 PDF，利用截圖製成手冊以利參考；4. 研究助理手冊提供全國文獻傳遞服務使用說明。

(六) 教師與研究生館際互借使用經驗之特徵

教師是館際互借服務經常使用者，使用館際互借動機多為做研究，執行科技部計畫或是申請計畫。研究生參與者多為作博士或碩士論文而申請館際互借，或擔任助理協助教師。教師較多申請圖書互借，較少申請館際文獻複印，少數教師會使用國外館舍。研究生多使用館際文獻複印。過去一年教師使用次數比研究生多，3 至 7 次較多，但較從前申請減少。教師有自己申請，也有由助理與館員申請。教師與研究生均是透過全國文獻傳遞服務 NDDS 系統申請。

教師對於圖書互借品質傳遞速度、成功率感到滿意；但對館際互借系統不滿意，覺得不好用，未與 OPAC 整合，對於使用者密碼管理更加困難。研究生較能接受 NDDS 系統，但也不滿意密碼管理問題。教師對於館際文獻複印服務，滿意傳遞速度與成功率，收費合理，但覺得複印不清楚。研究生對於館際文獻複印品質、成功率、傳遞速度、收費合理制度均可接受。教師與研究生對館際互借均肯定價值，不可取代。館際互借系統不好用會影響館際互借使用，但政大教師獲得館際互借補助是使用動機。整體而言，國立政治大學教師與研究生館際互借使用經驗如下，參見表 4。

1. 工作任務與館際互借服務種類構成教師與研究生使用行為的主要情境。受訪教師館際互借服務的主要動機為科技部計畫、申請計畫、撰寫論文；受訪研究生館際互借服務的主要動機為研究助理幫助教師使用館際互借、期末報告、撰寫學位論文。
2. 教師與研究生因為工作任務不同而使用館際互借服務種類不同，依館際互借範圍，分為圖書借閱與文獻複印二類。教師十分依賴圖書借閱服務。
3. 教師與研究生館際互借服務申請與搜尋行為不同，會受到自己申請或由助理及館員代理而影響。有些教師自己申請館際互借服務，有些由研究助理與館員代為申請，多查詢聯合目錄後在 NDDS 系統申請館際互借服務，大多感到館際互借系統不好用，未與 OPAC 整合，密碼管理使用困難等而抱怨。研究生多數自己申請館際互借系統，多為教師研究助理而申請館際互借系統，但對申請館際互借系統抱怨較少。
4. 教師是館際互借服務深度使用者。教師使用頻次較多，使用館際圖書互借閱多於文獻複印，較滿意館際圖書互借，較不滿意文獻複印。

5. 研究生是館際互借服務淺使用者。半數為擔任教師研究助理而使用館際互借服務，對於館際互借的圖書借閱與文獻複印均較教師滿意。
6. 教師與研究生對於圖書借閱館際互借滿意。教師參與者認為圖書借閱的傳遞速度、成功率、與借閱的圖書書況良好，是館際互借服務品質重要因素。但是教師抱怨館際圖書互借借期太短。館員的良好服務也是滿意原因。
7. 教師對於館際互借文獻複印較不滿意，但研究生較滿意。受訪教師滿意文獻複印服務傳遞速度與成功率，收費合理。但是教師抱怨期刊論文複印不清晰或會有漏印。研究生多使用館際互借文獻複印，認為其成功率、傳遞速度、收費制度影響館際互借服務品質。
8. 大學教師與研究生均認同館際互借服務價值，但不同。教師認為館際互借服務帶給他們的價值有節省時間、不可取代、有急迫性，可補足政大某些領域館藏不足、幫助研究計畫。研究生認為館際互借服務帶給他們的價值有幫助研究助理工作、幫助寫報告需求、幫助寫碩士論文。

表4

不同服務情境中教師與研究生的館際互借使用經驗

服務情境 使用行為	教師		研究生	
	圖書借閱	文獻複印	圖書借閱	期刊複印
館際互借使用 動機	(1)執行科技部 計畫 (2)申請計畫 (3)寫論文	(1)執行科技部 計畫 (2)申請計畫	(1)期末報告 (2)寫碩士論文	全部為研究助 理
自己或代理申 請	(1)自己申請 (2)助理申請 (3)館員代理	(1)自己申請 (2)助理申請	(1)自己申請 (2)館員代理	全部以助理身 分申請
申請館際互借 歷程	(1)先查聯合目 錄再用 NDDS (2)助理用 NDDS (3)館員代理用 NDDS	(1)先查聯合目 錄再用 NDDS (2)助理用 NDDS (3)密碼使用問 題	(1)申請使用 NDDS (2)密碼使用問 題 (3)館員代理用 NDDS	(1)先查聯合目 錄再用 NDDS (2)助理用 NDDS

(續下頁)

表4 (續)

服務情境 使用行為	教師		研究生	
	圖書借閱	文獻複印	圖書借閱	期刊複印
使用滿意度	(1)滿意 *圖書品質滿意 *速度滿意 *成功率滿意 *館員協助 *因 1000 補助 (2)不滿意 *圖書借期太短 *密碼使用問題	(1)期刊複印不滿意 *影印不清楚、 複印品質不一、大小不一 *價格偏高 (2)滿意 *速度可以 *1000 元補助	(1)滿意 *圖書品質滿意 *速度滿意 *成功率高 *價錢合理 *館員協助滿意 (2)不滿意 *密碼使用問題	(1)期刊複印不滿意 *密碼麻煩 (2)滿意 *期刊複印滿意 *複印品質可以 *3-5天速度可以 *成功率高 *價錢合理比國外便宜
館際互借價值	(1)全部同意價值 (2)節省時間 (3)不可取代 (4)有急迫性 (5)滿足資料需要，可補足政大館藏不足 (6)幫助研究計畫	(1)2 人有價值 *需要資料領域，政大期刊不足可補足政大館藏不足 *幫助研究計畫	(1)全部有價值 *幫助寫報告需求 *幫助寫碩士論文	(1)有價值 *幫助助理工作

(七) 館員對館際互借使用的觀察

本研究邀請五位擔任館際互借工作的館員參與第 3 場焦點團體訪談，他們來自國立臺灣大學圖書館、國立臺灣師範大學圖書館、輔仁大學圖書館、國立政治大學圖書館與國立體育大學圖書館。

1. 館際互借服務範圍擴大應重新界定

五位受訪館員分享館際互借服務的工作經驗，以及過去一年圖書館館際互借服務現況，發現由於若干館際互借聯盟產生使館際互借服務擴大。近年來，大學圖書館提供館際互借服務類型與系統趨於多元，國內館際互借服務多採用全國文獻傳遞服務系統，但因為各校合作結盟與教學資源共享觀念興起，而出現許多新

館際互借服務，如國外的 RapidILL 期刊複印、區域圖書教學資源服務平臺代借代還、跨校借書證、虛擬借書證等。對 NDDS 館際互借服務量有影響，館際互借減少。

2. 館員無法看見使用者使用館際互借歷程

受訪館員分享使用者使用館際互借服務的觀察。師大使用者反應網路資源比較多，速度較快，借書很貴，傾向使用快的、免費的、全文的資料，故使用網路資源量增加，館際互借申請量減少。館員參與者表示無法直接觀察使用者使用館際互借系統的情形，因為使用者自行上網申請館際互借，除非使用者來電詢問或是現場指導教學，不然很難看到使用者使用系統的狀況。所以館員較不瞭解使用者如何申請系統，但從經常有使用者詢問觀察到使用者認為系統不好用。

3. 使用者對館際互借不滿意

有些圖書館近年進行讀者使用滿意度調查，政大圖書館去年館際互借服務滿意度為 3.68（問卷調查採李克特五等量表）；師大圖書館館際互借服務滿意度為 3.86（問卷調查採李克特五等量表），顯示使用者對館際互借都還不滿意。師大讀者反應可以透過網路資源來取得，傳遞速度也不夠快，而且還要另外付費，降低他們對於該項服務的使用意願。國立體育大學的使用者也認為館際互借服務的速度不夠快，希望加強。

感覺上他（老師）是滿意度會比較好，而且真的付不了這麼多錢，而且老師都有國科會計畫，他反而希望你給他收據，他也不需要你免費給他，當然有一些老師都會有一些學生在幫老師使用這些費用，但是我們館際互借滿意度調查結果 3.68，為什麼三點多，我不是很清楚。（C4:1, 100-104）

我們的滿意度跟政大是差不多的，我們 2010 年，2008 我沒有去查，2010 年的滿意度是 3.64，剛剛政大是 3.68，其實是差不多，可是我們 2012 的滿意度就有增加一點點，3.86，表示說因為我們 2010 年的時候有發現，學生知道這個服務的不多，所以我們有推廣，你看他的成長還是有一點點！（C2:1, 230-234）

4. 使用者滿意圖書互借但不滿意館際文獻複印

受訪館員表示圖書互借方面，使用者大多都滿意借來的圖書品質，但是對傳遞的速度有些不滿意。使用者較不滿意文獻複印服務品質，會覺得掃描不清晰、

歪掉或是有缺頁的情況；尤其是圖片與彩色圖片問題更多。目前大學圖書館館際互借文獻傳遞許多使用 Arial，掃描成果清晰度較為不佳，因此常會讓使用者在獲取複印資料不滿意。但臺灣因著作權法限制，無法使用電子檔傳遞館際互借資料。

5. 圖書互借成功率高過館際文獻複印

關於館際互借服務成功率，有館員從統計發現圖書互借成功率大概是 85%，文獻複印大概是約 69%至 70%之間。而文獻複印不清楚也會影響成功率。

6. 使用者對館際互借傳遞速度看法不同

使用者對於館際互借傳遞速度滿意度不同，有些圖書館使用者滿意，如師大，臺大，政大；有些圖書館使用者不滿意，如輔大與體大。受訪館員提到圖書館有特別服務，當使用者很緊急需求馬上獲取資料，館員會特別處理，在系統中備註為「急件」，或是打電話至供應館希望他們可以優先處理該申請件，讓使用者可以更快速拿到所需資料。

7. 使用者對館際互借費用滿意度因各館政策不同

館員參與者提到各校圖書館使用者對於收費的意見不同，臺大和師大的使用者認為收費太貴或是不應該收費。政大和輔大的使用者對收費沒有太多意見，因為政大有提供教師館際互借費用補助。輔大則是除了使用 NDDS 系統之外，還有免費 RapidILL 服務，因此使用者可以自行選擇。但整體而言，許多學校使用者不滿意館際互借收費制度。

五、館際互借服務品質決定因素

(一) 館際互借服務品質的意義與內涵

本研究藉由焦點團體訪談法探討館際互借使用行為與滿意度，主要探尋影響服務品質決定因素。本文運用文獻探討，歸納館際互借服務品質因素與指標草案，提供與會者討論。「服務品質」(service quality) 為「服務提供者所提供給顧客的服務及其提供過程能符合顧客需求，且滿足顧客期望，讓顧客滿意」。服務品質研究是想要瞭解使用者期望與感知服務的差距是否為優良服務，並明確找到哪些服務符合期望與不符合期望。

研究者依據研究目的，參酌相關文獻歸納七大因素，即可靠性、準確性、回應性、便利性、館員專業能力、關懷性、有形性，進而形成館際互借服務品質草案，包括三

要素：1. 申請服務與地點，2. 館際互借提供資料，3. 館員服務，以及相關 22 項指標，參見表 5。

表 5
館際互借服務品質因素與指標草案

因素	指標	參考文獻來源
申請服務 與地點	圖書館網頁容易找到館際互借服務	Atwater-Singer (2011)
	館際互借系統容易申請與填寫	Levene, L. A. (1996); Atwater-Singer (2011)
	館際互借系統方便好用	Levene, L. A. (1996)
	館際互借申請便利符合我的需要	Levene, L. A. (1996)
	館際互借聯合目錄容易使用	Atwater-Singer (2011)
	我很方便從圖書館服務處取得館際互借圖書資料	Levene, L. A. (1996)
館際互借 提供資料	館際互借費用合理	Levene, L. A. (1996); Atwater-Singer (2011)
	館際互借提供的書刊正確	Levene, L. A. (1996); Atwater-Singer (2011)
	館際互借提供的書刊傳遞快速	Levene, L. A. (1996)
	館際互借提供的書刊方便取件	Levene, L. A. (1996)
	館際互借提供的論文複印或影本清晰符合我的需求	Levene, L. A. (1996); Naylor (2008)
	館際互借提供的圖書書況良好符合我的需求	Levene, L. A. (1996); Naylor (2008)
	館際互借提供的論文電子檔格式與傳遞方式符合我的需求	Atwater-Singer (2011)
	申請館際互借書刊成功次數符合我的需求	Naylor (2008)
	館際互借提供的圖書對我有用	Naylor (2008)
館員服務	館際互借提供的論文對我有用	Naylor (2008)
	館員即時處理我的問題	Levene, L. A. (1996)
	館員正確地處理我的問題	Levene, L. A. (1996)
	館員有禮貌關心我的需求與問題	SERVQUAL (1988); Hernon (2010)
	館員具有專業能力足以解決我的問題	SERVQUAL (1988); Hernon (2010)
	館員電話與 Email 與我充分溝通並理解我的需求	Levene, L. A. (1996)
	館員熟悉館際互借程序	Atwater-Singer (2011)

(二) 影響館際互借服務品質重要因素

焦點團體訪談顯示教師參與者的館際互借申請大多以館際圖書互借為主，他們認為館際圖書互借的傳遞速度、成功率、與借閱的圖書書況良好十分重要，是館際互借服務品質重要因素。研究生參與者多使用文獻複印館際互借，認為其成功率、傳遞速度、收費合理制度是館際互借服務品質因素。館員參與者看到使用者常詢問的問題，認為館際互借系統介面好用、圖書館網頁呈現館際互借連結、帳號申請好用、聯合目錄查詢容易是館際互借服務品質因素。基於教師參與者、研究生參與者、館員參與者對館際互借服務品質因素與指標看法與建議，本研究歸納如下。

1. 重要因素

本研究根據文獻探討歸納館際互借服務品質因素草案，涵蓋申請服務與地點、館際互借提供資料、館員服務三因素。焦點團體訪談中，教師與研究生參與者對於草案三因素大致同意，有 15 人同意因素 A 與 B，因素 C 全體同意。館員參與者提出修改建議：因素 A 改成「服務申請與地點」或簡稱「服務申請」；因素 B 改成「資料提供」。

表 6
三場焦點團體訪談因素同意統計表

項目	第一場(N=5)	第二場(N=6)	第三場(N=5)	總計
A.申請服務與地點	5	6	4	15
B.館際互借提供資料	5	6	4	15
C.館員服務	5	6	5	16

2. 相關指標

有關館際互借 22 項服務品質指標草案的討論，16 項指標全體同意，15 人同意 5 項指標，12 人同意 1 項指標，11 人同意 1 項指標，刪除 1 項指標。受訪教師認為指標 15 和 16 很類似，建議合併或是說明區別，參見表 7。

受訪教師與研究生建議，(1) 問卷前加說明：可以在問卷說明全國文獻傳遞服務的介面系統，也可以加上該系統的介面截圖；(2) 定義不清：館際互借書刊需要明確的定義和說明，否則容易讓使用者產生混淆；(3) 刪除指標：建議可以刪除指標 13，因為臺灣並未提供電子傳遞服務；(4) 館員服務的部分，研究生有提出說她從來沒有使用到此一服務，所以可以建議問卷增加沒有使用過該服務。

受訪館員建議，(1) 申請服務與地點的部分，館員建議指標說明應更清晰，例如指標 2 至指標 5 很類似，所以應再把指標說明得更清楚；(2) 館際互借提供資料的部分，建議可以刪除指標 13，因為圖書館館際互借服務並未提供電子檔的文獻傳遞，並且在此構面中有些指標不清，可以再作調整；(3) 館員服務的部分，建議可以增加一個欄位填寫不知道或是沒有是用過該服務，或是若沒有使用過該服務就不需要繼續填寫。

表 7
三場焦點團體訪談指標意見統計表

因素 指標	第一場 (N=5)	第二場 (N=6)	第三場 (N=5)	總計
A. 申請服務與地點				
1. 圖書館網頁容易找到館際互借服務	5	5	4	14
2. 館際互借系統容易申請與填寫	5	6	5	16
3. 館際互借系統方便好用	5	6	4	15
4. 館際互借申請便利符合我的需要	5	6	5	16
5. 館際互借聯合目錄容易使用	5	6	4	15
6. 我很方便從圖書館服務處取得館際互借圖書資料	5	6	4	15
B. 館際互借提供資料				
7. 館際互借費用合理	5	6	5	16
8. 館際互借提供的書刊正確	5	6	5	16
9. 館際互借提供的書刊傳遞快速	5	6	5	16
10. 館際互借提供的書刊方便取件	4	5	3	12
11. 館際互借提供的論文複印或影本清晰符合我的需求	5	6	5	16
12. 館際互借提供的圖書書況良好符合我的需求	5	6	5	16
13. 館際互借提供的論文電子檔格式與傳遞方式符合我的需求	5	4	2	11
14. 申請館際互借書刊成功次數符合我的需求	5	6	4	15
15. 館際互借提供的圖書對我有用	4	6	5	15
16. 館際互借提供的論文對我有用	4	6	5	15

(續下頁)

表 7 (續)

因素 指標	第一場 (N=5)	第二場 (N=6)	第三場 (N=5)	總計
C. 館員服務				
17.館員即時處理我的問題	5	6	5	16
18.館員正確地處理我的問題	5	6	5	16
19.館員有禮貌關心我的需求與問題	5	6	5	16
20.館員具有專業能力足以解決我的問題	5	6	5	16
21.館員電話與 E-mail 與我充分溝通並理解我的需求	5	6	5	16
22.館員熟悉館際互借程序	5	6	5	16

本研究綜合三場焦點團體訪談受訪者意見，獲得館際互借服務品質的三因素與 20 項指標，並將三因素修正為「服務申請」、「資料提供」、「館員服務」。

「服務申請」因素係指使用者在館際互借申請時所接觸的實體，包括從圖書館網頁找尋館際互借服務，在館際互借系統 NDDS 提出申請與填寫申請單、查詢聯合目錄以確認申請圖書館，在圖書館取得館際互借提供資料等。「資料提供」因素包括館際互借提供書刊資料的速度、正確性、書刊資料清晰程度、成功次數、處理速度、取得方便、對使用者有用。資料提供因素有關館際互借服務提供資料的可靠性、準確性、回應性、便利性。「館員服務」因素係指館員具有專業能力可以解決問題，並且有禮貌關心使用者。

依據三場焦點團體訪談，草案原 22 項指標中刪除原指標 13「館際互借提供的論文電子檔格式與傳遞方式符合我的需求」，以及原指標 4「館際互借申請便利符合我的需要」，加入新指標「館際互借系統與本館線上目錄整合好用」；刪除原指標 6「我很方便從圖書館服務處取得館際互借圖書資料」。各指標依參與者意見修訂表 8，包括三因素與 20 指標，服務申請 5 項指標、資料提供 9 項指標、館員服務 6 項指標。

表 8

修正後館際互借服務品質因素與指標

因素	修正後指標	指標草案
服務申請	1.圖書館網頁容易找到館際互借服務說明	1.圖書館網頁容易找到館際互借服務
	2.館際互借系統容易申請與填寫	2.館際互借系統容易申請與填寫
	3.館際互借系統方便好用	3.館際互借系統方便好用
	4.館際互借系統與本館線上目錄整合好用	4.館際互借申請便利符合我的需要
	5.館際互借聯合目錄容易使用	5.館際互借聯合目錄容易使用
	刪除該指標	6.我很方便從圖書館服務處取得館際互借圖書資料
資料提供	6.館際互借費用合理	7.館際互借費用合理
	7.館際互借提供的書刊正確	8.館際互借提供的書刊正確
	8.館際互借提供的書刊傳遞快速	9.館際互借提供的書刊傳遞快速
	9.館際互借提供的書刊資料方便取件	10.館際互借提供的書刊方便取件
	10.館際互借獲得的文獻複印或影本清晰品質良好	11.館際互借提供的論文複印或影本清晰符合我的需求
	11.館際互借獲借的圖書書況良好適合閱讀	12.館際互借提供的圖書書況良好符合我的需求
	刪除該指標	13.館際互借提供的論文電子檔格式與傳遞方式符合我的需求
	12.申請館際互借書刊成功率符合我的需求	14.申請館際互借書刊成功次數符合我的需求
	13.館際互借獲得複印文獻對我有用	15.館際互借提供的論文對我有用
	14.館際互借獲得互借圖書對我有用	16.館際互借提供的圖書對我有用
館員服務	15.館員即時處理我的問題	17.館員即時處理我的問題
	16.館員正確地處理我的問題	18.館員正確地處理我的問題
	17.館員有禮貌關心我的需求與問題	19.館員有禮貌關心我的需求與問題
	18.館員具有專業能力足以解決我的問題	20.館員具有專業能力足以解決我的問題
	19.館員電話與 Email 與我充份溝通並理解我的需求	21.館員電話與 E-mail 與我充份溝通並理解我的需求
	20.館員熟悉館際互借工作流程	22.館員熟悉館際互借程序

六、結論

本研究旨在從大學圖書館使用者經驗探討影響館際互借服務品質因素，從國立政治大學館際互借服務使用個案，觀察教師與研究生工作任務、館際互借服務使用動機、館際互借服務使用類型、館際互借系統使用歷程、對館際互借服務的速度、成功率、費用、圖書複印品質滿意度、館際互借的價值與館際互借服務品質因素看法，總結論述於後。

(一) 大學教師與研究生館際互借需求與申請經驗

大學教師與研究生館際互借需求與申請服務經驗的主要特徵：1. 工作任務與館際互借服務種類構成教師與研究生使用館際互借服務的主要情境；教師主要動機為執行科技部計畫、申請計畫、寫論文；研究生主要動機為研究助理幫助教師使用館際互借服務、期末報告、撰寫碩士論文。2. 政大教師與研究生因為工作任務不同而使用館際互借服務不同。3. 教師與研究生館際互借服務申請與搜尋行為不同，會受到自己申請或由助理及館員代理而影響；教師多感到館際互借系統不好用；研究生對申請館際互借系統抱怨較少。

(二) 大學教師與研究生館際互借使用經驗

大學教師與研究生館際互借使用行為的主要特徵：1. 教師是館際互借服務深度使用者。2. 研究生是館際互借服務使用較淺使用者。3. 政大教師與研究生對於館合圖書借閱較滿意；受訪教師認為圖書借閱的傳遞速度、成功率、借閱的圖書書況良好與館員服務，是館際互借服務品質重要因素。4. 教師對於文獻複印館際互借較不滿意但研究生較滿意；受訪教師滿意文獻複印服務傳遞速度與成功率，收費合理，但是教師抱怨期刊論文複印不清晰或會有漏印；受訪研究生多使用文獻複印館際互借，認為其成功率、傳遞速度、收費合理制度是館際互借服務品質。5. 教師與研究生均認同館際互借服務具有價值。

(三) 館員對館際互借服務使用行為看法

館員參與者提出近年許多館際互借合作與服務聯盟出現，影響 NDDS 系統的館際互借數量減少，館員建議重新定義館際互借範圍。館員參與者歸納館際互借減少的原因包括提供資料庫、網路資料豐富，以及公開取用資料增加。館員認為使用者對館

際互借使用不滿意原因有系統不好用、收費太貴、資料庫與網路資源很多好用。使用者對圖書互借品質滿意，但覺得文獻複印品質不佳。使用者與館員在館際互借使用看法相似，均體現到館際互借服務種類多元，而傳統 NDDS 系統使用減少，也認同館際互借系統不好用，文獻複印品質不好，使用者不滿意收費。

(四) 館際互借服務品質決定因素

本研究綜合三場焦點團體訪談參與者意見，獲得館際互借服務品質的三因素，包括服務申請、資料提供與館員服務，以及相關 20 項指標。服務申請因素有 5 項指標，資料提供因素有 9 項指標，館員服務因素有 6 項指標。服務品質是由使用者的期望服務與感知服務的落差，可判斷優良的服務品質，並代表使用者對於服務品質的評鑑。

(五) 本論文研究限制

本研究受限人力與時間限制，以國立政治大學館際互借服務使用為個案，受限於一所大學以及其社會科學與人文學的特色，故可提供館際互借相關使用經驗參考，但無法推論至其他大學。

(六) 後續研究建議

1. 建議未來參考本研究的館際互借服務品質因素，進一步研究建構「圖書館館際互借服務品質評量工具」，提供圖書館進行館際互借滿意度與服務品質評鑑調查，以瞭解使用者滿意度看法，使館際互借符合使用者需求與期望。建議後續研究參考本文館際互借服務品質因素及指標建立模式與評量表，提供圖書館館際互借滿意度與服務品質評鑑調查。
2. 建議館際合作組織改善全國文獻傳遞服務 NDDS 系統。由於受訪教師、研究生與館員均反應全國文獻複印服務系統介面不好用、未與各館目錄整合、帳號申請不好用等問題，希望中華圖書資訊館際合作協會可以協助改進全國文獻傳遞服務系統的介面與功能。
3. 建議圖書館檢討館際互借服務作業與政策。在館際互借費用政策方面，檢討付費制度與館際互借收費統一標準；並且增加人力，提升館員服務觀念與能力。
4. 建議圖書館重視館際互借推廣活動，以使用者為中心設計活潑實用與個人化推廣，改善館際互借網站的好用，整合線上目錄與館際互借申請系統，以提供一站購足好用的館際互借服務。

5. 由於圖書館新增許多館際互借聯盟服務，建議中華圖書資訊館際合作協會召開圖書館座談會，討論重新定義館際互借服務範圍與作業種類，整合與協調館際互借服務，以利全國北、中、南、東各區館際互借服務人力資源，以增進館合效能，提供使用者滿意的館際互借服務。

謝誌

感謝科技部支持此研究畫第2年部分經費(NSC 102-2410-H-004-219-MY2)，以及感謝楊婕與范芯芸二位助理的協助。本研究完成主要由於國立政治大學熱心的館際互借使用教師與研究生，與五位館員專家的專業討論與提供資訊，對於他們的參與及協助致上感謝。

參考文獻

- 林珊如(2013)。使用者研究與資訊服務。在卜小蝶(主編)，*圖書資訊學學術研究*。臺北市：五南。
- 楊錦洲(2009)。 *服務品質：從學理到應用*。臺北市：華泰。
- 國家實驗研究院科技政策研究與資訊中心(2014)。2013年NDDS使用統計及服務績效報告。臺北市：國家實驗研究院科技政策研究與資訊中心。
- Association of Research Libraries (2015). LibQual+. Retrieved from <https://www.libqual.org/home>
- Atwater-singer, M. (2011). Interlibrary loan satisfaction survey at the University of Evansville. *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Electronic Reserve*, 21(5), 227-233.
- Fong, Y. S. (1996). The value of interlibrary loan: An analysis of customer satisfaction survey comments. *Interlibrary Loan/Document Delivery and Customer Satisfaction*. New York: The Haworth Press.
- Heron, P., & Altman, E. (2010). Satisfaction and service quality: Separate but intertwined. In P. Heron, & E. Altman (Eds.), *Assessing Service Quality : Satisfying the Expectations of Library Customers* (Chap.10, pp.137-152). Chicago, Ill.: American Library Association.
- Hilyer L. A. (2002). *Interlibrary Loan and Document Delivery in the Larger Academic Library: A Guide for University, Research, and Larger Public Libraries*. New York: The Haworth Press.
- Jackson, M. E., Kingma B., & Delaney T. (2004). *Assessing ILL/DD Services: New Cost-Effective Alternatives*. Washington, DC: Association of Research Libraries.

- Levene, L. A., & Pedersen, W. (1996). Patron satisfaction at any cost? A case study of interlibrary loan in two U.S. research libraries. *Interlibrary Loan/ Document Delivery and Customer Satisfaction*. New York: The Haworth Press
- Naylor, T. & Wolfe, J. A. (2008). Interlibrary loan patron satisfaction at the Wichita State University Libraries. *Journal of Interlibrary Loan, Document Delivery & Electronic Reserve*, 18(3), 347-363.
- Nitecki, D. A. (1996). Changing the concept and measure of service quality in academic libraries. *The Journal of Academic Librarianship*, 22(3), 181-190.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Stein, J. (2001). Measuring the performance of ILL and document supply: 1986-1998. *Performance Measurement and Metrics*, 2(1), 11-72.
- Weaver-Meyers, P. L., Stolt, W.A. (1996). Delivery Speed, Timeliness and Satisfaction: Patrons' perceptions About ILL service. *Interlibrary Loan/ Document Delivery and Customer Satisfaction*. New York: The Haworth Press. Inc.

