

優久大學聯盟優三圖書館自動化統籌中心 試辦「圖書代借代還服務」活動檢討報告

讀者服務組 徐小燕組長

壹、緣起

就過往的經驗，圖書館所扮演的角色就是蒐集及提供圖書資料的地方。「圖書館是大學的心臟」，在教學與學習的過程中，圖書館是提供師生學習資訊最好的來源途徑之一。在資訊技術的支援下，國內大學圖書館開始合作，分享彼此的資源，圖書資源共享已是大學圖書館基本的必備功能。優久大學聯盟中淡江、銘傳、東吳三校以圖書館自動化系統有優三圖書館合作。

優三聯盟 Alma 雲端自動化系統於 108 年 12 月 19 日正式上線，為整合三校圖書資源，達平等互惠，共享互補之目的，逐步執行積極向師生推廣共享聯盟校之館藏資源三聯盟學校之在校教職員生毋須再借館合證，即可持個人證件(教職員工證、學生證)到聯盟校圖書館行使跨校借閱服務。更進一步研擬「圖書代借代還機制」推動「圖書代借代還」，提供以讀者為導向，朝更為便捷的重點服務為目的；期能協助讀者節省其資訊搜尋與蒐集的時間，提高工作效率。在既有的合作模式下，同時可提升圖書館服務品質，增強與讀者聯繫，達到優化圖書流通功能，資源共享之最大效益，以發揮聯盟三校圖書館的核心價值。

本報告對三校圖書館所執行之代借代還服務進行檢討與評估。我們對服務流程、資源利用等問題提出說明，並從中尋求改進的和未來可以發展的方向。透過本次檢討，我們希望能夠改進服務品質，提高讀者滿意度，實現更好的資源共享和長期可持續發展。

貳、討論過程：

一、確認任務小組：

109 年 7 月 29 日，優久大學聯盟圖書館自動化統籌中心第 9 次會議決議確認統籌中心設置及運作辦法，並調整東吳大學圖書館接掌流通任務小組。

二、提出「代借代還」服務方案：

109 學年優久大學聯盟優三圖書館自動化統籌中心第 1 次會議(109.10.12) 主席報告：本學年開始進行三項合作計畫，分別為書目優化、圖書代借代還及電子書聯合採購。

三、「代借代還方案」暫緩執行：

- (一) 109 學年優久大學聯盟優三圖書館自動化流通任務小組第 1 次會議(109.11.26)，曾就北一區服務數據分析提出「優三圖書館自動化流通任務小組 109 學年工作計畫-圖書代借代還企畫草稿」說明代借代還之優缺點以及相關之問題清單，並就付費方案提請審議。優久大學聯盟優三圖書館自動化統籌中心，109 學年第 2 次會議(110.1.8)決議：因需考量跨館申請數量、系統設定及流通細節等諸多問題，後續先行研議解決方案，本案暫緩執行。

- (二) 統籌中心 109 學年度第 3 次會議(110.5.3)報告中說明：跨校代借代還：依上次會議決議暫緩執行。
- (三) 統籌中心 110 學年度第 1 次會議(110.8.10)報告中說明：跨校代借代還：雖囿於經費暫緩執行，各項流通事宜仍將持續研議。

◎主席宋館長：優三跨校代借代還機制之研議仍要借重支組長過去規劃北一區圖書資源平台之經驗，未來優三特色館藏發展，如何合作，代借代還將為配套措施，所需經費之籌措則是三校館長的任務。

- (四) 統籌中心 110 學年度第 2 次會議(110.12.3)報告中說明：代借代還列為工作項目，模擬測試三校作業情形。

三、各任務小組110學年工作計畫重點如下：(9月17日)

(二)流通任務小組(東吳召集)：分析三校walk-in user流通數據、模擬測試三校代借代還服務。

- (五) 統籌中心 110 學年度第 3 次會議(111.3.24)報告中說明：

4、研擬圖書代借代還服務機制：委請淡江石秋霞組長進行經費及運送方式評估，並提供建議方案，待小組進一步討論後，將再次陳報統籌中心。

四、重啟服務機制：

「圖書代借代還服務」方案大抵於 109 年 11 月提出，研擬階段，或因經費短絀，或因運送障礙，或因系統設定等因素，一直懸而未決，裹足難行。然，合作的目的，是資源共享，互助互惠。為此，流通任務小組於 110 學年度第 3 次會議(111.6.1)中決議，以「免費」方式提供代借代還服務，除持續進行相關參數設定以及排除操作疑慮外，並修正「優久大學聯盟優三圖書館圖書代借代還實施要點(草案)」提送統籌中心 110 學年度第 4 次會議(111.6.27)報告，於臨時動議中決議，111 學年度第 2 學期(112.2.1)起試行。

於統籌中心 111 學年度第 1 次會議(111.10.6) 再次修訂「優久大學聯盟優三圖書館圖書代借代還實施要點(草案)」，經討論後決議將此作業定調為試行活動實施要點改為試行活動辦法或規範，視後續執行成效是否改為常態服務；並以各校於試辦期間自行編列 2 萬元「郵電費」支應。

111 年 12 月 15 日統籌中心 111 學年度第 2 次會議，確認將實施要點改為活動辦法以及優三聯盟 Alma 雲端自動化系統代借代還方案於 112 年 2 月 1 日試行。試行前完成「讀者簽署作業模式」、「試行代借代還之預算、核銷及寄送方式」之討論以及海報、影音宣傳製作。

由提出到執行，歷經 2 年的思慮掙扎，「代借代還服務」終於在 112 年 2 月 1 日達到初步的成功：試辦。誠然，「開創」著實不易，唯有向前，圖書共享的藍圖方能呈現，藍圖既有，便能為三校開展合作契機。

參、執行與檢討

本報告旨在對圖書館的代借代還服務流程與管理情況進行全面檢討。代借代還服務作為提升讀者體驗的關鍵環節，對於圖書館有效運作和提供高品質服務至為重要。我們將就目前的服務流程進行深入分析，並回顧過去學期的實際操作，同時針對流程中存在的不足之處提出改進建議。

一、代借代還服務流程與管理

(一) 代借代還服務的流程：

1. 線上預約：讀者可透過網頁預約所需圖書，並選擇領書地點。
2. 圖書領取：預約成功後，讀者前往流通櫃檯領取圖書。
3. 圖書歸還：讀者準時歸還圖書，工作人員檢查後完成歸還手續。
4. 資源循環：歸還的圖書重新歸入館藏，供其他讀者借閱。
5. 催還與逾期處理：逾期時，系統發出提醒，逾期後歸還則收取逾期滯納金。
6. 宣傳與回饋：透過官網、社交媒體等方式宣傳服務，同時通過意見回饋不斷改進流程。

(二) 流程優勢：

1. 預約與領取便利：線上預約和領取過程簡單易行，提升了讀者的使用體驗。每星期二、四寄送，依目前需求當是合宜作法。且借還效率應屬正常，需繳納滯納金情形仍屬少數。
2. 借還效率良好：預約圖書的寄送週期合理，借還效率良好，且逾期情況相對較少。

(三) 改進建議：

1. 優化資源利用：強化對未取走預約圖書的相關提醒機制，希望有效降低資源閒置現象。
2. 增強使用者參與：讀者參與互動有其重要性，引入讀者的意見回饋表單和執行滿意度調查，主動收集讀者反饋，從而進一步提升服務水平。
3. 宣傳與推廣強化：透過更多宣傳途徑，如內部宣傳、展覽等，增加代借還服務的知名度。
4. 改進領書與還書提示：提供更即時的領書和還書提示，協助讀者按時完成借還動作。

綜合分析了代借代還服務流程與管理的現況，明確了優勢與改進的方向。在這一學期的試辦活動中，讀者普遍願意認同此項作業達到圖書館拓展服務項目之功能。日後將繼續辦理一學年，我們將在書後提供「意見回饋單」以及年度進行「滿意度問卷」，請讀者給予意見及建議。未來，我們將進一步優化資源利用、加強讀者參與互動、提升宣傳效果，同時改進系統提醒功能，以確保服務品質不斷提升。

二、代借代還服務使用率

以代借代還服務的申請預約量觀察，較高的預約量表示讀者對服務的需求渴切，而較低的預約量則可能意味著宣傳不足或功能不夠吸引人。則就三校申請件與受理件數字看來，各有見長。

(一) 優三學校圖書館「申請代借代還服務」活動統計資訊 (112.02.01-112.07.31)

整體申請與受理概況：

112 年		淡江				銘傳				東吳				
		申請件		實際完成借閱		申請件		實際完成借閱		申請件		實際完成借閱		
		人數	冊次	人數	冊次	人數	冊次	人數	冊次	人數	冊次	人數	冊次	
淡江	2月	/				40	86	19	52	18	61	8	23	
	3月					31	88	27	71	40	79	30	44	
	4月					15	60	11	44	47	95	29	47	
	5月					12	16	11	18	31	58	28	54	
	6月					6	15	7	16	19	62	14	42	
	7月					3	20	3	18	10	22	13	16	
	總計					107	285	78	219	165	377	122	226	
	完成率											72.9%	76.8%	
受 理 情 況	銘 傳	2月	14	16	6	8	/				28	61	15	17
		3月	17	19	12	12					46	75	35	49
		4月	8	11	8	11					39	66	30	46
		5月	9	14	3	8					35	56	32	59
		6月	3	3	2	2					25	45	20	33
		7月	1	1	1	1					8	11	4	6
		總計	52	64	32	42					181	314	136	210
		完成率			61.5%	65.6%							75.1%	66.9%
東 吳	2月	12	18	6	9	51	171	32	108	/				
	3月	16	17	13	14	31	171	31	174					
	4月	9	18	9	18	20	108	16	104					
	5月	11	17	8	9	20	146	21	150					
	6月	4	5	3	9	8	96	10	91					
	7月	3	5	2	2	0	0	2	11					
	總計	55	80	41	61	130	692	112	638					
	完成率			74.5%	76.3%			86.2%	92.2%					

統計資料來源：優三 alma NZ 統計

1. 申請件統計排除待處理狀態「ready」，以避免數據每日變動，確保統計資料的準確性。
2. 當月的申請件數可能會受到多種因素的影響，例如尋書進度、外借中等待歸還的情況，以及寄送日期跨越月份等等。因此，實際完成借閱的情況可能需要延至下個月才能完成移送及借閱。這意味著每月的申請人數和冊次可能不會與當月實際完成借閱的人數和冊次完全一致。
3. 累計的逐月申請人數和冊次，可能會因為預約被取消或預約到館後未實際取書的情況，導致數據與實際完成借閱的總人數和冊次存在差異。
4. 人數（同一位讀者該月不論申請幾次，都只計1，以呈現實際運用此服務的人數）
5. 冊次（同冊書被借閱多次，皆計入冊次）
6. 112年4月起，統計數據排除附件。銘傳以物件政策 item policy 排除「書附 BD; 書附 CD; 書附 CDRom; 書附 DVD; 書附 DVDROM; 書附 MD; 書附 VCD; 書附提示卡; 書附磁片」、東吳以典藏地 Owing Location Name 排除「存放櫃台附件櫃; 存放櫃臺附件櫃」、淡江圖書附件無條碼，不需設定篩選條件。

在 111 學年度第 2 學期，112 年 2 月至 7 月期間，優三圖書館共有 373 人次使用了此服務，總計流通了 1,396 冊次的圖書在三所學校之間。

從讀者的角度來看，向外校預約調借圖書的人數排名為東吳、銘傳、淡江。然而，從受理的角度來看，受理的人數排名則是淡江（144 人）、銘傳（121 人）、東吳（108 人）。雖然淡江的申請人數最少（64 人），但實際受理的人數最多（144 人）。相比之下，東吳的申請人數最多（175 人），但受理的人數最少（108 人）。

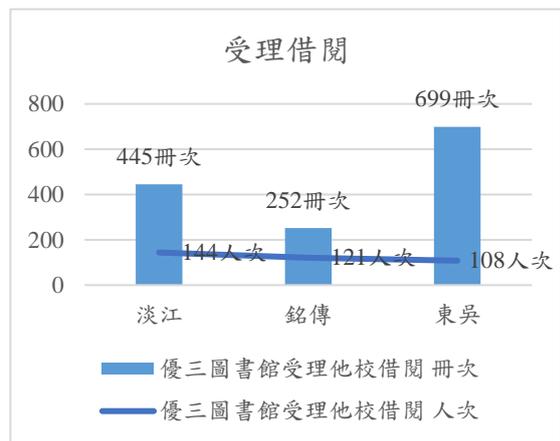
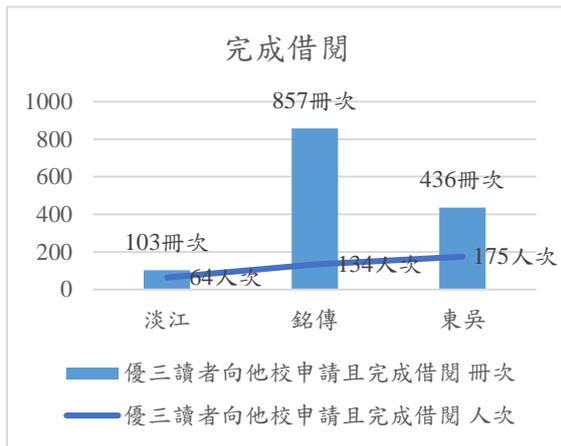
向外校預約調借圖書的冊次方面，銘傳排名第一，共有 857 冊次，其次是東吳（436 冊次）和淡江（103 冊次）。從受理的角度來看，受理冊次的排名則是東吳（699 冊次）、淡江（445 冊次）、銘傳（252 冊次）。銘傳的讀者完成了最多的借閱冊次，然而受理的借閱冊次卻最少。

代借代還服務活動 111 學年度第 2 學期 (112 年 2 月~7 月)		優三讀者向他校借閱						
		實際使用且完成借閱人數	人次				冊次	
			區分學校 (2~7)		區分學校 (234567 各別加總)			
淡江	銘傳	57	28	64	32	73	42	103
	東吳		36		41		61	
銘傳	東吳	97	72	134	112	190	638	857
	淡江		62		78		219	
東吳	銘傳	145	93	175	136	258	210	436
	淡江		82		122		226	
總計		299 人	373 人次		521 人次		1,396 冊次	

代借代還服務活動 111 學年度第 2 學期 (112 年 2 月~7 月)		優三圖書館受理他校借閱					
		人次				冊次	
		區分學校 (2~7)		區分學校 (234567 各別加總)			
淡江	銘傳	62	144	78	200	219	445
	東吳	82		122		226	
銘傳	東吳	93	121	136	168	210	252
	淡江	28		32		42	
東吳	銘傳	36	108	41	153	61	699
	淡江	72		112		638	
總計		373 人次		521 人次		1,396 冊次	

說明：

1. 實際使用人數共計 299 人。
每位讀者的使用只計算一次，即使他們在不同校區借閱，我們也僅計算一次。
2. 按學校區分的人次計算（2~7 月）：共 373 人次
將使用人次按學校進行區分，並將數據分析以 2 月至 7 月為一個篩選區間。同一位讀者不同校借閱，分別皆計為一個獨立的人次。
3. 按學校區分的月份人次加總：共 521 人次
承上，按學校區分，並將每月的人次數數據進行累加。保留了同一位讀者在不同校及不同月份借閱的數據，因此人次数字較前一篩選區間多。共計有 521 人次



就三校而言，「代借代還服務」為全新的體驗，新手上路，惶恐難免，但在三校同仁積極熱情的參與中，得到不少正向的回應。參與之讀者達 373 人次，若以每個月分別加總的人數則有 521 人次計數，三校則共約有 148 人次是持續支持代借代還服務，是肯定代借代還服務有其必要性，更是肯定三校同仁在提升服務品質上的用心。

(二) 代借代還與 Walk-in User 現場借閱之比較

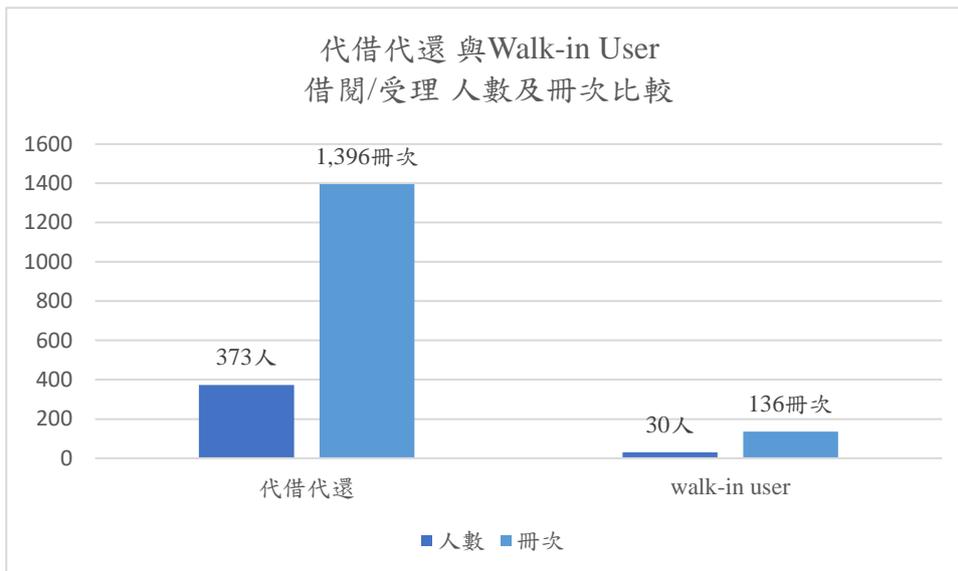
優三圖書館的代借代還圖書活動於 111 學年度第 2 學期(112 年 2 月~7 月)期間取得顯著成果。在此期間，共有 299 位，讀者透過代借代還服務借閱了 1,396 冊次的圖書，而另外有 30 位讀者則選擇親自前往對方館(Walk-in User)進行借還，總計 136 冊次。

透過線上預約方式進行的代借代還服務活動呈現出高度的利用率，顯示了在「使用者免費」的基礎上，代借代還圖書活動的吸引力。這不僅降低了讀者獲取資源的門檻，也提高了跨校借閱的意願，實現了三所大學圖書資源的共享效益。

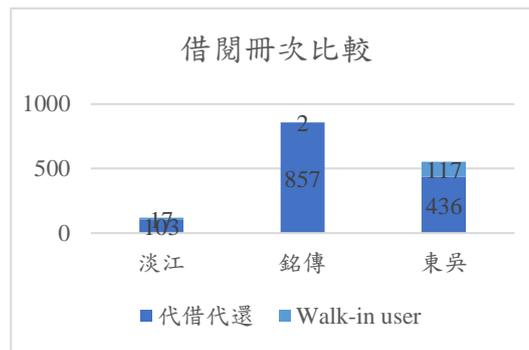
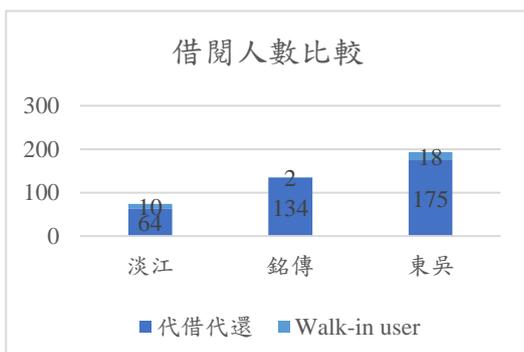
值得注意的是，雖然走入式使用者(Walk-in User)仍然保持著一定的借閱量，但相對於代借代還服務活動，其使用率仍顯不如理想。透過線上預約的方式，讀者能夠在不需親自前往其他學校的情況下，更加方便地借閱所需圖書，這不僅節省了時間，也提高了圖書館整體使用的經驗值。

這項新的服務模式強調了優三圖書館致力於提供更便捷的閱讀和學習體驗，同時也加強了優三聯盟圖書館的合作，讓圖書資源能夠更廣泛地流通和分享，體現優三聯盟的核心價值。

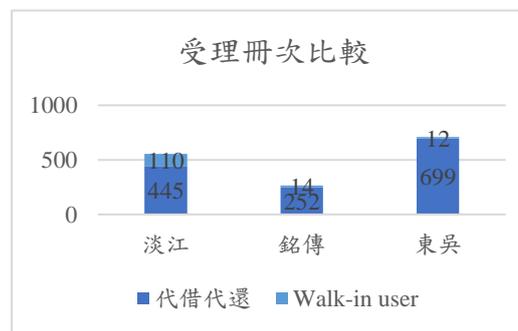
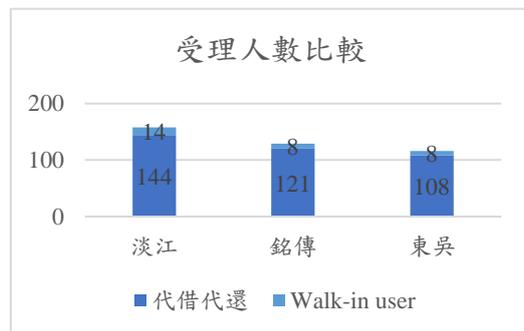
111 學年度第 2 學期 (以 112 年 2 月~7 月為基準)			淡江		銘傳		東吳		優三合計
			人數	冊次	人數	冊次	人數	冊次	
優三聯盟 跨校借書	代借代還	借閱	64	103	134	857	175	436	373 人次 1,396 冊次
		受理	144	445	121	252	108	699	
	Walk-in user	借閱	10	17	2	2	18	117	30 人次 136 冊次
		受理	14	110	8	14	8	12	



從讀者向另外兩所學校申請借閱的角度來看，我們可以觀察到以下情況：東吳大學的讀者是跨校借書的領先者，總計有 193 人申請。而在借閱冊次方面，銘傳大學的讀者表現最出色，累計 859 冊次的借閱量。



轉而從優三圖書館受理另外兩所學校讀者借閱的角度來看，淡江大學圖書館受理了最多的借閱人數，達到 158 人，這在三所學校中是最高的。然而，在受理借閱冊次方面，東吳大學圖書館表現最優秀，共受理了 711 冊次的借閱。



這些數據突顯了借閱活動的雙向流動，東吳大學讀者不僅是最主動跨校借閱的群體，也在受理端表現出色。相對地，銘傳大學讀者的借閱需求高度集中，而淡江大學圖書館則成為受理最多借閱人數的學校。

優三聯盟跨校借書總體情況				
優三聯盟跨校借書	代借代還 (111 學年第二學期試辦)		Walk-in User	
	實際使用人數	借閱冊次	實際使用人數	借閱冊次
109 學年度	—	—	46	183
110 學年度	—	—	28	126
111 學年度	299	1,396	55	251

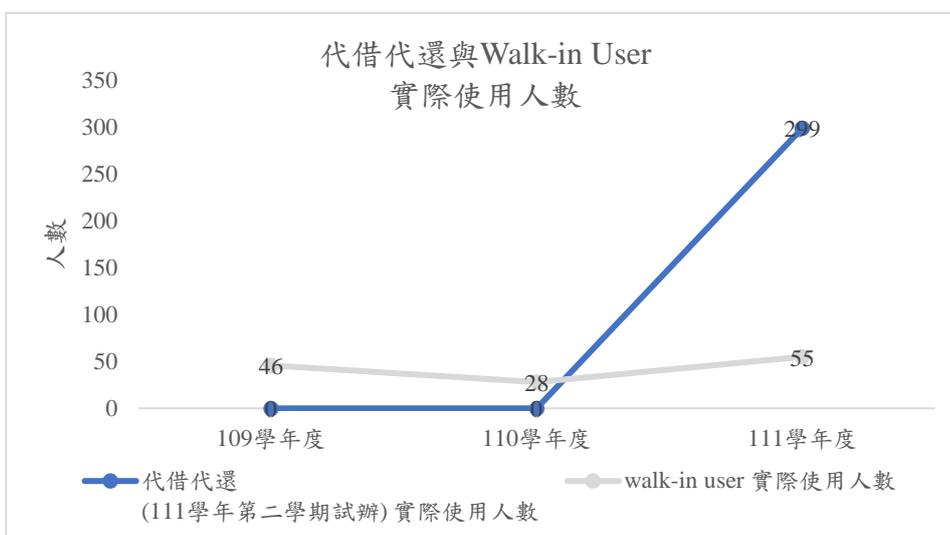
*110 學年第一季(8-10 月)：因疫情限制，未開放 Walk-in User。

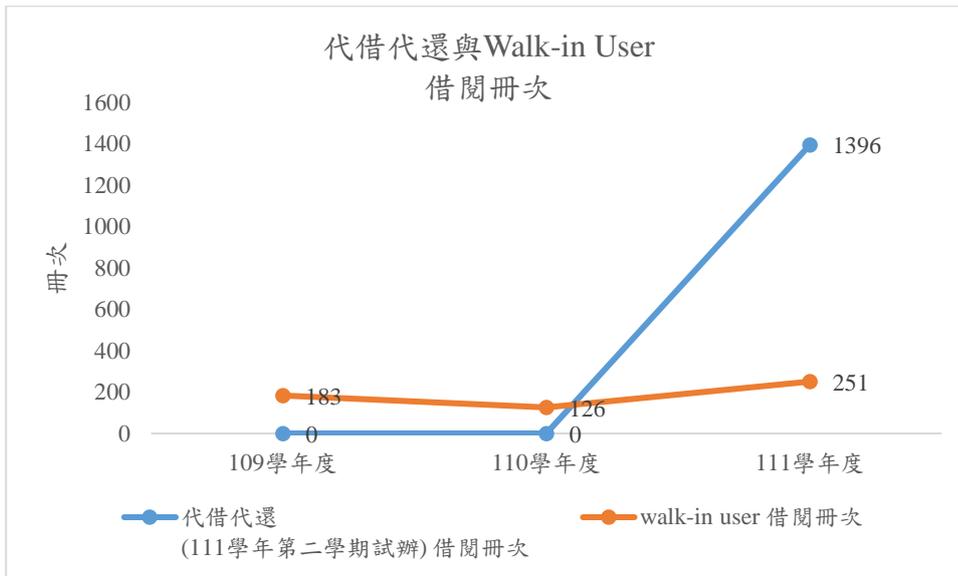
優三聯盟跨校借書服務總體情況自 109 學年度至 111 學年度，顯示出持續的增長以及新服務模式的成功。優三聯盟三所大學在跨校借書方面的數據變化反映出了服務的穩定提升。值得注意的是，Walk-in User 的數量並未減少，仍有讀者直接攜帶個人證件前往合作館借書，以因應急迫且確切的需求。

Walk-in User 使用人數及借閱冊次增加：自 109 學年度至 111 學年度，Walk-in User 服務的使用人數逐漸增加。具體而言，分別是 46、28 和 55 人，對應的借閱冊次也呈現增長，分別為 183、126 和 251 冊。這種趨勢反映出讀者對於跨校借書服務的興趣，並且願意利用此便利的管道來獲取所需資源。

讀者對新服務的熱情回饋：111 學年度第 2 學期試辦的代借代還服務受到讀者的積極回應。使用人數 299 人，而借閱冊次也高達 1,396 冊。這顯示出新服務模式的吸引力和讀者對於這種便利的需求。代借代還模式減少了舟車勞頓至合作館借閱的麻煩，使得讀者可以更輕鬆地獲取需要的圖書。

總之，優三聯盟的跨校借書服務從 109 學年度到 111 學年度的數據變化展示了拓展服務管道之必要，以及新的服務模式得到認同。隨著使用人數的穩定增加，優三聯盟應可以繼續提升這一服務，滿足讀者對於跨校借書的需求，並進一步強化跨校資源分享的合作。





從數據分析，可以明顯地看出代借代還服務活動促進跨校資源共享與方便借閱。然而以本項服務在現行免費的基礎上，達到比三校到館借書有更好的合作成效，若將來未能繼續提供免費的服務，是否仍具有相當的成果，則有待考驗。因此，圖書館可以針對性地進行改進和宣傳，以提高代借代還服務的使用率，讓更多的讀者享受到便利的借閱體驗。

另外，以目前代借代還服務在具有便利與效率性，同時又免費的基礎上，如何能夠在可以幫助代借代還服務在面對探索式需求的情況下更好地發掘讀者的實際需求。以下說明，將作為後續改進的策略：

1. 後續的使用者調查：進行定期的使用者調查是了解讀者需求的重要途徑。透過線上問卷、面對面訪談等方式，可以直接從讀者那裡獲取寶貴的意見和反饋。這有助於確認讀者的實際需求，並根據他們的回饋調整服務。
2. 定期主題書展和推薦：在定期的主題書展中，可以選擇與當前社會話題、季節或特定活動相關的書籍，這可以吸引那些對新主題感興趣的讀者，同時透過展示相關書籍，引導他們探索更多可能的閱讀方向；也可以以此激發讀者的興趣，促使他們借用與自己實際需求相關的資源。
3. 建立互動社群：建立互動的社群，例如在社交媒體上或透過網站設立討論區，讓讀者能夠分享閱讀心得、提出問題，以及表達自己的需求。這樣的互動可以更為深入地了解讀者的實際需求和興趣。
4. 持續改進：不斷地從讀者的回饋中學習，進行服務的持續改進。根據讀者的需求和回饋，不斷地調整服務的內涵、方式和流程，以更好地滿足他們的期望。

對於代借代還服務而言，發掘讀者的實際需求是一個持續且重要的方向。通過使用者調查、推薦活動、建立互動社群等方式，可以更好地理解讀者，而定期地運用這些策略，與讀者保持溝通，將有助於建立更緊密的關係，並確保以讀者需求為中心的服務目標。

(三) Walk-in User 現場借閱存在之必要性

依上述之分析得知代借代還服務應該會持續活躍，雖「Walk-in user」也有穩定的成長，但以其使用情形觀察畢竟仍屬少數，是否有需要持續推廣？「Walk-in user」的存在，是一個值得探討的問題。經評估，我們認為「Walk-in user」仍然具有其存在的必要性，其理由如下：

1. 即時需求：某些情況下，人們可能會突然面臨特定需求，無法事先做出預約或計劃。舉例來說，有人可能需要借閱特定書籍來應對突發的項目，或者需要臨時租車進行緊急的出行。「Walk-in user」提供了一種快速滿足即時需求的途徑。
2. 線上限制：儘管線上預約和預訂在多數情況下相當方便，但有時可能會遇到網絡問題、系統故障或個人技術限制，導致某些人無法提前預約。「Walk-in user」為那些不便或不擅長使用網上服務的人提供了另一種選擇。
3. 突發情況：在某些情況下，人們可能因為突發狀況無法提前安排。例如，正在旅行中的人可能需要臨時租車，但無法提前確定確切的租車時間。對於這些情況，「Walk-in user」能夠提供實時的解決方案。
4. 資訊不足：有些人可能對使用線上預約系統感到不熟悉，或者可能不清楚如何事先預訂。在這種情況下，他們可能更傾向於親自前往現場進行操作，以獲得更直接的幫助和指導。
5. 個人偏好：一些人可能更喜歡進行實際的面對面交流，與服務提供者直接溝通，以便了解書籍的狀況或內容。這種直接接觸可以滿足他們的個人偏好。

總之，儘管代借代還服務已經非常活躍，但「Walk-in user」仍然有其存在的合理理由。我們應該綜合考慮各種使用者需求，並確保無論是通過線上預約還是現場前來，使用者都能夠獲得順暢的服務體驗。

三、借閱圖書類型、館藏分布及讀者屬性

圖書類型分析是以了解借閱圖書屬性，三校圖書館館藏情形以及其主要讀者。跨館借閱是以所屬館未館藏或已外借無法及時提供，方能彰顯「代借代還服務」之功能性。理解讀者屬性，則有助於強化未來宣傳活動之方向。

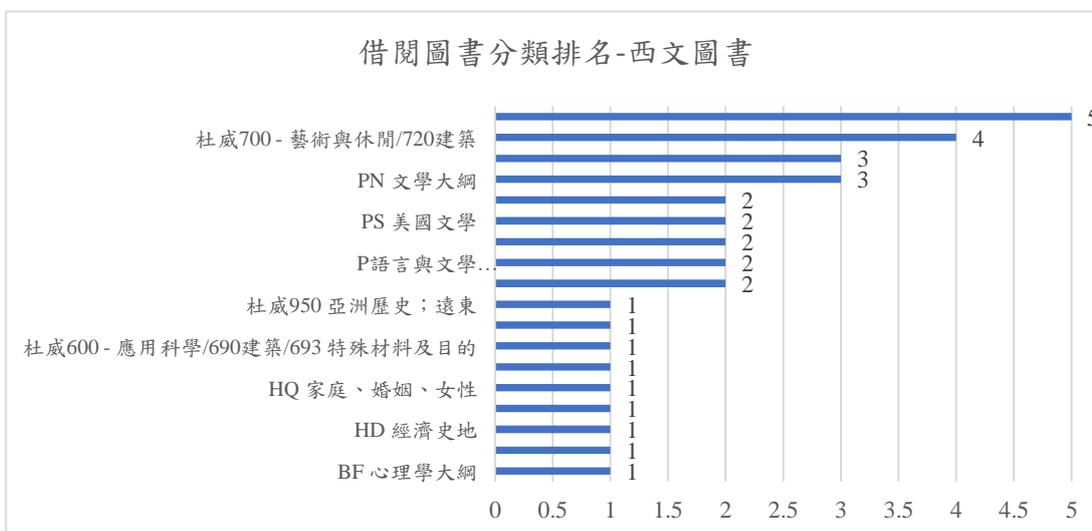
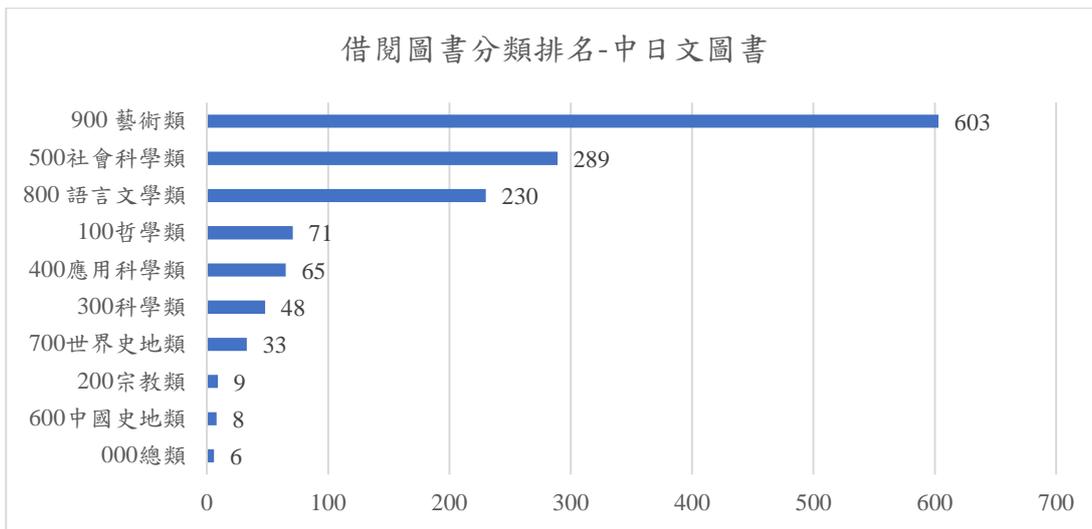
(一) 借閱圖書分布情形：

優三圖書館的代借代還服務在受理借閱方面展現了活躍的動態。總計有 1,396 冊次的圖書在這段期間流通於三校之間，其中 1,362 冊次屬於中日文圖書，而另外 34 冊次為西文圖書。這些借閱的圖書涵蓋了多樣的類型，並反映了讀者的需求。

在借閱的圖書類型排名中，前三名分別為「900 藝術類」(603 冊次)、「500 社會科學類」(289 冊次)和「800 語言文學類」(230 冊次)。其中，「900 藝術類」的借閱次數高達 603 冊次，主要是因為銘傳讀者借閱了東吳特色館藏的漫畫，這可能反映了一種休閒娛樂的借閱需求。「500 社會科學類」的借閱主要集中在法政類圖書，而「800 語言文學類」則涵蓋了許多與語言學習相關的圖書，以及中文系和英文系較專業的學術用書。

這些借閱趨勢不僅反映了讀者對多元化資源的需求，同時也突顯了優三圖書館代借代還服務的重要性，能夠彌補所屬校館藏不足或正在外借的不便。這一服務的提供不僅滿足了讀者的需求，還促進了優三聯盟圖書館之間資源的有效共享。

代借代還服務活動 111 學年度第 2 學期 (112 年 2 月~7 月)		總計	淡江受理 445 冊次		銘傳受理 252 冊次		東吳受理 699 冊次	
			東吳	銘傳	東吳	淡江	銘傳	淡江
中 日 文 圖 書	000 總類	6	1	2	1		1	1
	100 哲學類	71	7	11	16	6	22	9
	200 宗教類	9	1	3	2	1	2	
	300 科學類	48	23	12	10	3		
	400 應用科學類	65	10	19	11	4	20	1
	500 社會科學類	289	79	50	95	16	27	22
	600 中國史地類	8	1		2	1	2	2
	700 世界史地類	33	11	13	7		2	
	800 語言文學類	230	76	48	59	3	30	14
	900 藝術類	603	7	53	1	2	530	10
西 文 圖 書	BF 心理學大綱	1	1					
	CB 文明史	1					1	
	F 前英屬、荷屬、法屬美 洲和拉丁美洲地方史	2			2			
	HD 經濟史地	1	1					
	HG 財政	1		1				
	HQ 家庭、婚姻、女性	1						1
	P 語言與文學 (國會分類法)	2		2				
	PE 英語	2	2					
	PL 東亞、非洲和大洋洲 語言與文學	5		5				
	PN 文學大綱	3	2				1	
	PR 英語文學	1	1					
	PS 美國文學	2	2					
	PZ 小說大綱和青少年純 文學	2	1					1
	杜威 000 電腦科學、資訊與總類	3			2	1		
	杜威 600 - 應用科學 /690 建築/693 特殊材 料及目的	1				1		
	杜威 700 - 藝術與休閒 /720 建築	4				4		
杜威 820 英國及昂格羅- 撒克遜文學	1			1				
杜威 950 亞洲歷史；遠東	1			1				
總計	1,396	226	219	210	42	638	61	

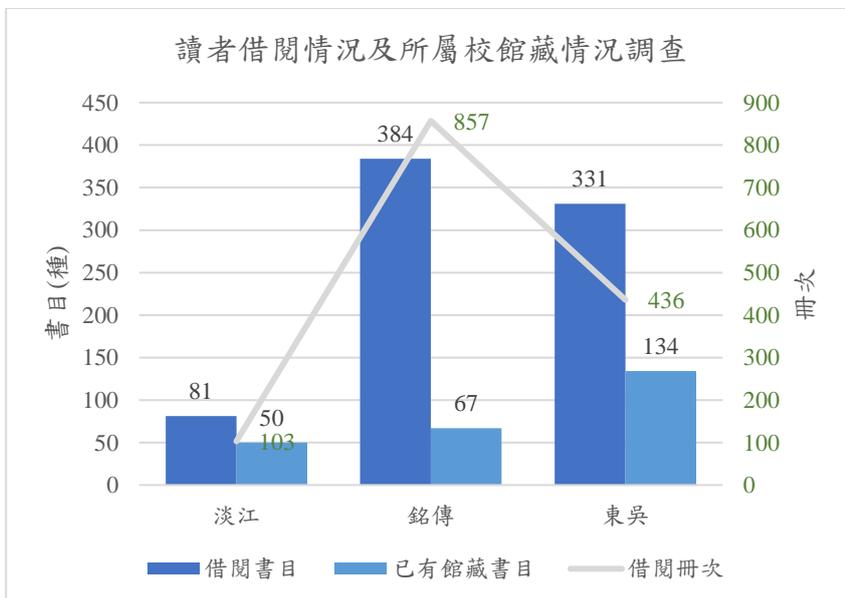
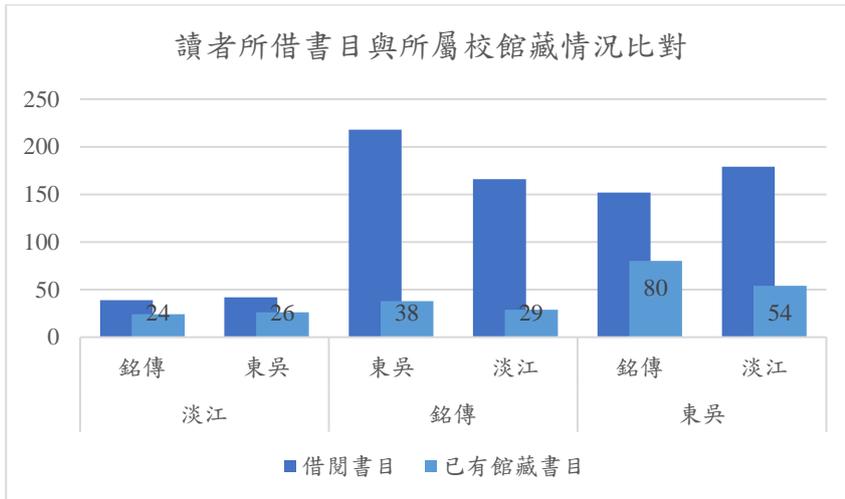


(二) 所借圖書於該館館藏情形：

在 111 學年第 2 學期 (112.02.01-112.07.31) 的優三聯盟圖書代借代還活動中，三所學校積極參與，突顯了跨校圖書資源合作的優勢，同時也提升了師生們的學術資源使用效益。以下是三校的讀者借閱情況和所屬校館藏情況的調查結果：

1. 淡江向銘傳借閱：淡江大學向銘傳大學借閱 39 筆書目，共計 42 冊次，其中 24 筆書目 淡江大學圖書館也有館藏。
2. 淡江向東吳借閱：淡江大學向東吳大學借閱 42 筆書目，共計 61 冊次，其中 26 筆書目淡江大學圖書館也有館藏。
3. 銘傳向東吳借閱：銘傳大學向東吳大學借閱 218 筆書目，共計 638 冊次，其中 38 筆書目銘傳大學圖書館也有館藏。
4. 銘傳向淡江借閱：銘傳大學向淡江大學借閱 166 筆書目，共計 219 冊次，其中 29 筆書目銘傳大學圖書館也有館藏。
5. 東吳向銘傳借閱：東吳大學向銘傳大學借閱 152 筆書目，共計 210 冊次，其中 80 筆書目東吳大學圖書館也有館藏。
6. 東吳向淡江借閱：東吳大學向淡江大學借閱 179 筆書目，共計 226 冊次，其中 54 筆書目東吳大學圖書館也有館藏。

讀者	受理館	借閱書目		已有館藏書目		借閱冊次	
淡江	銘傳	39	81	24	50 (62%)	42	103
	東吳	42		26		61	
銘傳	東吳	218	384	38	67 (17%)	638	857
	淡江	166		29		219	
東吳	銘傳	152	331	80	134 (41%)	210	436
	淡江	179		54		226	



數據顯示，三所學校之間的圖書資源合作達到了相當高的程度。以下是有關數據的分析和解釋：

1. 淡江圖書館的外借情況：淡江向外借閱圖書中，已有之館藏比例為三校中最高，有60%以上，這表明淡江圖書館館藏非常豐富，但仍然有學生選擇向外界借閱的需求。這可能是因為雖然館內有大量的書籍，但在某些領域的館藏可能仍不足，尤其是在一些特定主題上。

2. 銘傳讀者的借閱情況：銘傳校園的讀者主要尋求外界書籍，特別是那些在該校圖書館中沒有收藏的書籍。根據數據，銘傳學生向東吳大學借閱了 218 種未收藏的書籍，其中大部分是漫畫，有 142 種為最多。而向淡江大學借閱了 166 種未館藏的書籍。此外，銘傳的讀者還對藝術類圖書有較高的需求，而東吳之館藏特色又適足以提供需求。
3. 東吳讀者的借閱情況：東吳大學的讀者主要向外界借閱社會科學類和語言文學類圖書，這反映了他們的偏好和需求。與此同時，東吳的館藏特點也符合其綜合性大學的特性，且館藏分布較為均衡。

又於借閱數量及種類：在進行跨校借閱的方面，銘傳大學的讀者顯示出最高的活躍度，總借閱次數達到 857 冊次，其中有 583 冊次（佔總次數的 68%）集中在「900 藝術類」。此數據反映出銘傳讀者的閱讀興趣相當多元，不僅重視學術需求，同時也有很高的輕鬆娛樂閱讀需求。淡江大學的借閱次數為 103 冊次，其中以「500 社會科學類」佔多數，共計 38 冊次，這顯示淡江讀者主要聚焦在學術研究方面。東吳大學的借閱次數為 436 次，以「500 社會科學類」的 174 冊次和「800 語言文學類」的 135 冊次為主，顯示東吳讀者的需求主要集中在學術研究和語言學習方面。

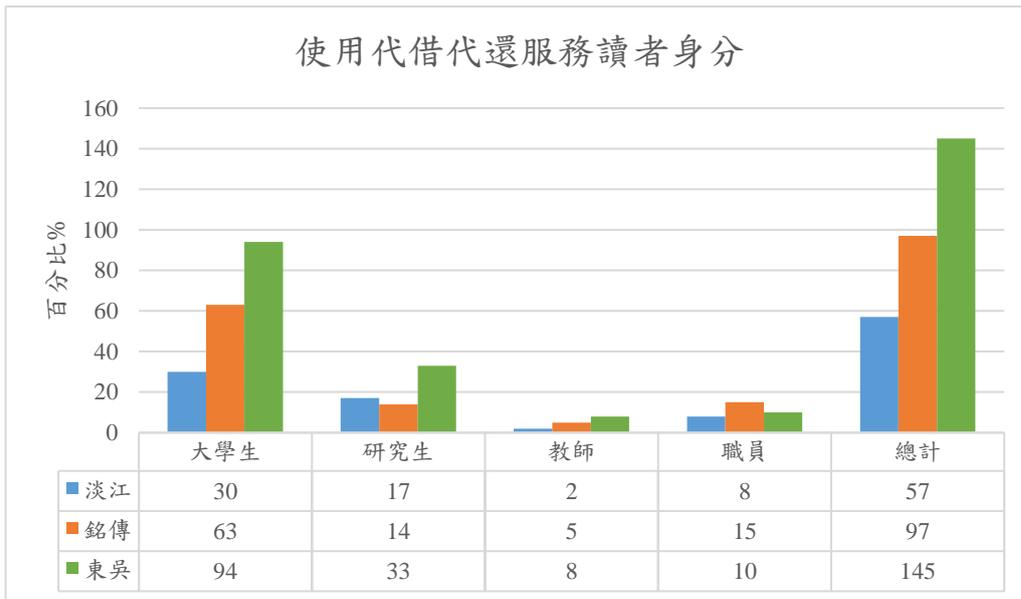
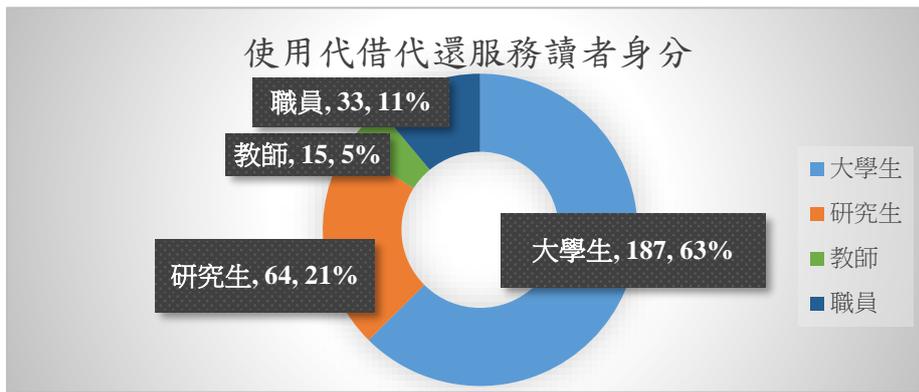
於本身館藏的利用：三所大學中有本身館藏卻仍借閱其他校圖書的情況，經過逐月逐筆資料核對後顯示，這大多數情況是由於所屬校館藏中的圖書正在外借中，讀者為了滿足需求轉而利用代借代還服務。這一現象強調了代借代還服務的重要性，這項服務使得讀者能夠更輕鬆地獲取所需資源，彌補了不同校圖書館館藏之間的差異，並為讀者提供了便利。

綜合以上分析，優三聯盟代借代還服務活動在滿足讀者借閱需求方面表現出色。不同大學的讀者在使用本校館藏的同時，也能夠透過跨校借閱服務分享其他學校的資源，從而滿足多樣化的學術和研究需求。這種合作有助於加強學術交流，提升資源共享效益。

（三）讀者屬性

了解讀者屬性，一方面可以得知參與之身分，再者可以具有針對性地加強宣強力度，使代借代還服務得以擴展其服務對象及數量。代借代還之讀者身份分以「大學生」、「研究生」、「教師」與「職員」四大類，從統計中可得知，使用服務者以學生居多，共有 251 位，佔 84%，其中有大學部學生 187 位，研究生 64 位；教職員有 48 位，佔 16%，其中教師有 15 位，職員有 33 位。

讀者身分別 學校別	大學生	研究生	教師	職員	總計
淡江	30	17	2	8	57
銘傳	63	14	5	15	97
東吳	94	33	8	10	145
小計	187	64	15	33	299



了解讀者的屬性對於圖書館服務的優化和推廣具有其意義。透過分析參與代借代還服務的讀者身分，可以實現以下幾個方面的優化：

1. 針對性宣傳：透過了解參與代借代還服務的讀者屬性，圖書館可以進一步針對性地進宣傳活動。例如，如果發現某特定學系的學生較多地參與代借代還服務，圖書館可以在該學系進行更有針對性的宣傳，以吸引更多的參與和使用。
2. 擴展服務對象：透過了解讀者屬性，圖書館可以識別出未參與代借代還服務的群體，進而針對這些群體加強宣傳，促使更多的人開始使用這項服務。例如，發現教師之參與度低，則可利用新進教師研習機會，或聯繫學系，針對對象進行宣傳推廣，讓更多人了解這項便捷的服務。
3. 優化資源配置：了解讀者屬性，圖書館可以更加了解使用者的需求，進而優化資源配置。如果某特定學科的學生特別偏愛某些類型的圖書，圖書館可以增加這些類型的典藏，以滿足他們的需求。
4. 提升服務體驗：了解讀者屬性也有助於理解使用者的需求和偏好。這可以幫助圖書館設計更貼近讀者需求的服務，從而提升服務體驗。

總之，了解讀者屬性對於圖書館的服務改進和宣傳推廣是重要的。這有助於確保服務更具有針對性，能夠更好地滿足讀者的需求，同時也能夠吸引更多的參與，從而提升整體的服務效能和滿意度。

四、預約取消及逾期未取情況

在代借代還服務的運行過程中，預約取消和逾期未取所帶來的影響是需要特別關注的議題。而「預約取消」和「逾期未取」兩個情況都可能導致資源的浪費和效率降低，但其影響程度略有不同：

「預約取消」係指「預約取消」指的是在圖書已進入寄送排程階段後，讀者取消了預約。這可能會導致取書人力和郵資的浪費。然而，需要注意的是，取消原因欄位通常只顯示為「Cancelled at patron's request」，無法確定取消是否是在圖書已送達對方館並通知讀者後發生的。因此，數據中的「預約後取消」可能包含了不同的情況，包括讀者真正的需求變化，以及可能的測試和錯誤。

「逾期未取」則指「逾期未取」是指在預約的書已送達對方館，但讀者未在保留期限內取書。這將導致多方面的浪費，包括館員的處理時間、郵件遞送成本以及後續的處理和資源運用。相對於預約取消，逾期未取的影響更大，需要更多的人力和資源來處理。

考慮到資源的有效利用和成本節省，圖書館需要思考如何減少逾期未取的情況。流通小組會議將討論引入人工機制來提醒讀者謹慎評估預約，確保能夠在保留期限內取書，以減少浪費的情況。這種方法有助於避免不必要的人力和資源成本。

特別是在經費有限的情況下，代借代還服務的成本效益至關重要。過去北一區由於教育部的支持，對於逾期未取可能未受到足夠的關注，但現今在資源有限的情況下，圖書館需要在保障服務品質的前提下，對於逾期未取的讀者採取適當的裁罰措施，以防止不良的行為風氣蔓延，同時也確保資源的有效運用。

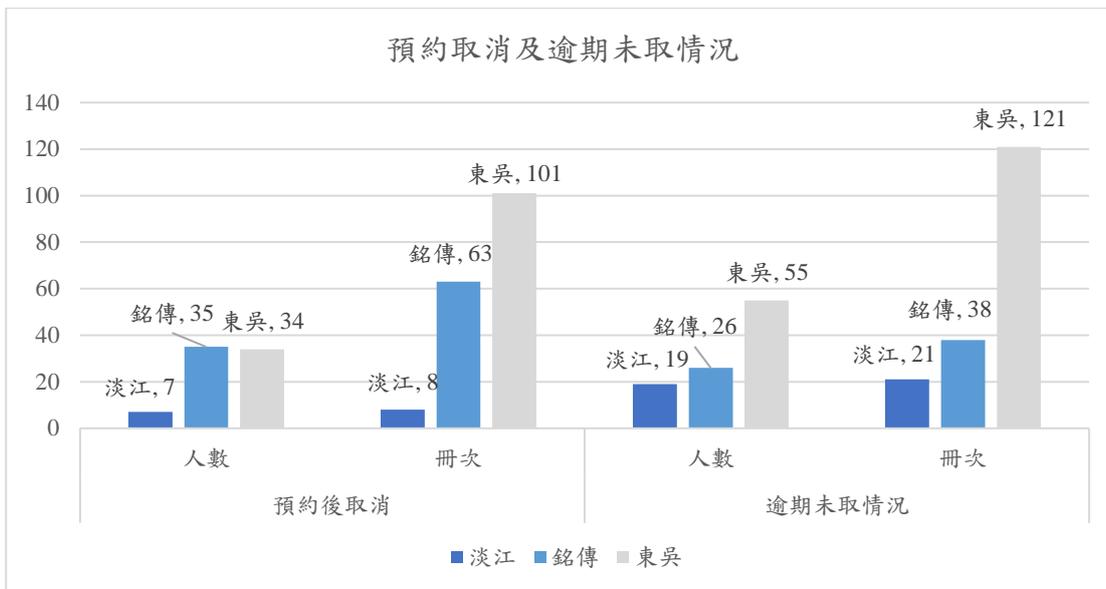
綜上所述，代借代還服務的運行需要平衡便利性和資源的有效運用，對於「預約取消」和「逾期未取」的情況，圖書館應採取相應的措施，以確保服務的效率和成本效益。

各館預約取消以及逾期未取的情形如下：

代借代還服務活動 111 學年度第 2 學期 (112 年 2 月~7 月)	預約取消		逾期未取	
	人數	冊次	人數	冊次
淡江	7	8	19	21
銘傳	35	63	26	38
東吳	34	101	55	121

預約後取消：不包含 Cannot be fulfilled; Date needed by has passed; Duplicate request; Item is missing; Request switched; Requested material cannot be located; Patron no longer interested; Request was changed due to update……

預約到館逾期未取=Time to pick up resource from hold shelf has passed



(一) 代借代還的便利性：

代借代還服務對圖書館資源的有效利用帶來了諸多便利，但同時也帶來了一些挑戰。代借代還服務在提升圖書館資源利用效率方面具有諸多優勢，其中包括：

1. 資源循環再利用：代借代還服務鼓勵圖書館資源的循環使用。預約的圖書在歸還後很快又能被其他讀者預約並借閱，提高圖書的借閱頻率，使資源得到更充分的利用。
2. 提高圖書使用率：代借代還服務鼓勵圖書館資源的循環使用，縮短了圖書閒置的時間。預約的圖書在歸還後迅速再次被其他讀者預約借閱，提高了圖書的利用率。
3. 降低使用者門檻：代借代還服務的方便性降低了借書的門檻。讀者無需親自前往書架尋找圖書，也不必排隊等候，只需在線上預約取書，節省了時間和精力，使得借閱過程更加輕鬆。
4. 精確的資源配置：預約系統使得圖書館能夠更準確地了解讀者的需求，進而進行合理的資源配置。這有助於避免資源的浪費，提高了資源的運用效率。

然而，代借代還服務也存在一些問題，特別是在處理預約後未及時領取或逾期未歸還的情況時，可能會導致資源的浪費。根據上述數據，三所學校均出現讀者對代借代還服務的應用不確定性，尤其在免費的情況下，有些讀者可能較輕忽這項服務。其中，東吳大學的情況尤其引人關注，無論是預約後取消還是逾期未取，都明顯超過其他兩所學校，顯示部分東吳讀者對代借代還服務的浪費現象較為嚴重。

綜合而言，代借代還服務在促進圖書館資源有效運用方面有著明顯的優勢，但同時也需要圖書館管理者採取措施來解決可能產生的問題。這可能包括提高讀者對服務的認識和重視，加強預約和取書的時間管理，以及透過催還和提醒系統減少逾期情況的發生。通過這些措施，代借代還服務可以更好地實現其效益，同時讓讀者更充分享受到這種便捷的借閱方式帶來的方便。

(二) 改進建議：

為解決代借代還服務可能帶來的問題，尤其是預約後未及時領取或逾期未歸還的情況，以下是一些建議：

1. 預約提醒機制：建立有效的預約提醒系統，透過郵件、簡訊等方式提醒讀者領取預約的圖書，以減少資源閒置。
2. 預約限制：設定最大預約數量，避免單一讀者過度預約圖書，以確保資源分配的公平性。
3. 罰款制度：對於逾期未還的讀者徵收合理的罰款，以鼓勵準時歸還圖書，減少資源浪費。
4. 激勵機制：鼓勵預約者按時領取或歸還圖書，例如提供小禮物或獎勵計劃。
5. 使用者教育：透過多種方式，如宣傳活動、社群媒體宣傳等，提高讀者對預約和歸還圖書的重要性的認識。

(三) 未來改進方向：

未來，圖書館可以將重點放在以下方面進行改進：

1. 強化預約之提醒：藉由更多種的提醒方式，確保預約者能夠充分了解預約圖書的注意事項，以減少資源浪費。
2. 建立賞罰機制與再教育計劃：引入有吸引力的賞罰制度，以激勵讀者準時領取和歸還圖書，同時推出教育計劃，提醒讀者合理使用、珍惜資源。

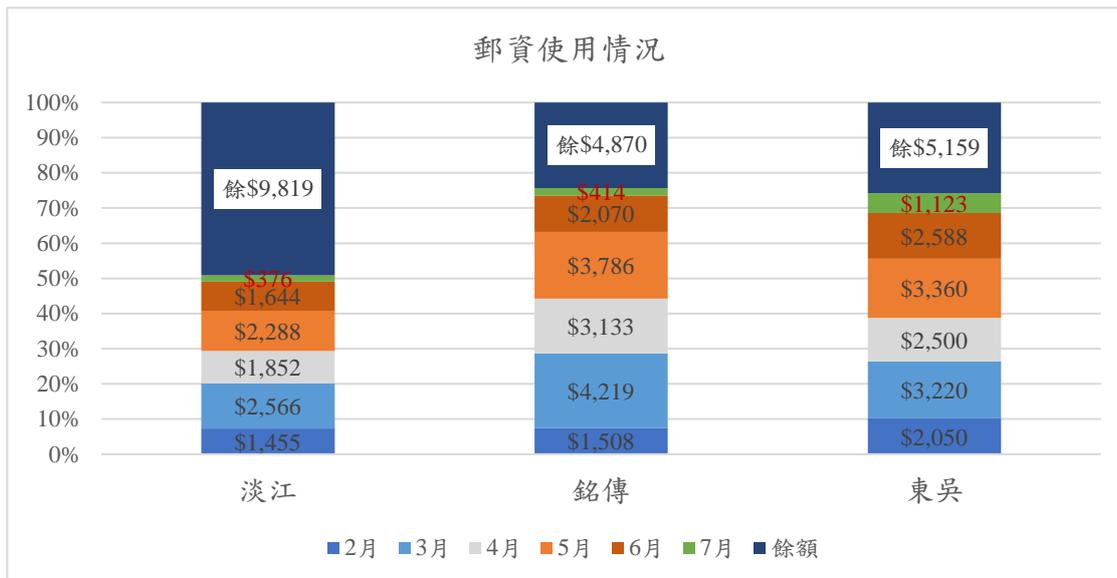
總而言之，代借代還服務的確能夠提高圖書館資源的利用效率，但同時也需要積極解決所引起的問題，確保服務的有效運行與讀者的滿意度。

五、經費來源和支持情況

111 學年度第 2 學期試辦代借代還服務活動，每校以 2 萬元為預算，合計有 6 萬元。經統計，共支用有 40,152 元於圖書件的寄送。餘額則為 19,848 元。將繼續用於 112 學年度。

經眼郵資使用，亦可知三校於代借代還服務活動中圖書資料被利用的情形。各校支應數據臚列於下：

代借代還 服務活動月份	淡江	銘傳	東吳	小計	使用總計
112 年 2 月	\$1,455 寄至東吳 \$610 寄至銘傳 \$845	\$1,508 寄至東吳 \$1,050 寄至淡江 \$458	\$2,050 寄至淡江 \$622 寄至銘傳 \$1,428	\$5,013	\$40,152
112 年 3 月	\$2,566 寄至東吳 \$1,165 寄至銘傳 \$1,401	\$4,219 寄至東吳 \$2,700 寄至淡江 \$1,519	\$3,220 寄至淡江 \$1,130 寄至銘傳 \$2,090	\$10,005	
112 年 4 月	\$1,852 寄至東吳 \$956 寄至銘傳 \$896	\$3,133 寄至東吳 \$1940 寄至淡江 \$1,193	\$2,500 寄至淡江 \$1,006 寄至銘傳 \$1,494	\$7,485	
112 年 5 月	\$2,288 寄至東吳 \$1125 寄至銘傳 \$1163	\$3,786 寄至東吳 \$2412 寄至淡江 \$1374	\$3,360 寄淡江 \$1366 寄銘傳 \$1994	\$9,434	
112 年 6 月	\$1,644 寄至東吳 \$900 寄至銘傳 \$744	\$2,070 寄至東吳 \$1509 寄至淡江 \$561	\$2,588 寄至淡江 \$915 寄至銘傳 \$1673	\$6,302	
112 年 7 月	\$376 寄至東吳 \$230 寄至銘傳 \$146	\$414 寄至東吳 \$286 寄至淡江 \$128	\$1,123 寄至淡江 \$558 寄至銘傳 \$565	\$1,913	
支用	\$10,181	\$15,130	\$14,841	\$40,152	
餘額	\$9,819	\$4,870	\$5,159	\$19,848	



每預約件郵寄費用界於 48-65 元間（以重量），以三校經費使用情況，並以每件 45 元計，2-7 月間約略有寄送往返有 212-315 件。以均數計算，每個學校來回約有 88 件，約末每個月有 22 件需處理。雖支用經費不多，但經年累月後，仍是可觀之數字。何況尚未計算人力成本以及相關耗費之時間成本等。

經費和可持續性是影響代借代還服務的發展和運營的關鍵因素。以下對經費來源和支持情況進行說明：

（一）目前經費來源和支持情況：

代借代還服務的順利運作需要穩定的資金來源和持續的支持。目前的經費來源主要為圖書館的預算，而未來可能會考慮引入使用者付費的模式。然而，目前僅有圖書館預算用於代借代還服務的運營，這些預算能夠支持服務的正常運作，包括免費傳遞相關費用。

（二）可持續性的建議：

確保代借代還服務的可持續性至關重要，以確保該服務能夠長期運作，並持續為讀者提供便利。以下是一些建議來確保該服務的可持續性：

1. 讀者參與：鼓勵讀者積極參與並提供反饋，以確保服務持續地符合讀者的需求和期望。這可以透過定期調查、意見回饋管道以及讀者參與活動來實現。
2. 創新發展：不斷進行研究和創新，尋找更有效率和成本效益的方式來運營代借代還服務。這可能包括技術的升級、流程的優化和與外部夥伴的合作等。
3. 宣傳推廣：提升代借代還服務的能見度，吸引更多讀者參與。這可以透過官方網站、社群媒體、宣傳活動等方式實現，同時也能為未來引入使用者付費模式做好準備。
4. 定期評估：定期評估服務的效益和可行性，根據評估結果調整策略和計劃。這有助於確保服務能夠持續地適應變化的需求。

總之，確保代借代還服務的經費來源的穩定和可持續性，需要持續的關注並採取相對應的策略和措施。透過讀者參與、創新發展、宣傳推廣和定期評估等方法，確保服務能夠穩健運營，同時也為引入新的付費模式而做準備。

肆、問題與改進建議

一、總結發現的問題和挑戰

在對圖書代借代還服務進行評估時，我們發現了幾個關鍵的問題和挑戰，這些問題可能對服務的效率和質量造成不良影響。以下是我們所觀察到的主要問題：

- (一) 資源浪費：部分讀者預約圖書後未及時領取或逾期未歸還，導致圖書閒置。
- (二) 預約取消問題：部分讀者預約圖書後臨時取消，導致其他有需求的讀者無法及時取得圖書。
- (三) 宣傳不足：部分讀者對代借代還服務的認知度不高，服務使用率未達到預期。
- (四) 缺乏回饋機制：未能提供讀者提供回饋建議的途徑，無法了解讀者對圖書使用體驗的真實感受。
- (五) 服務經費不足：目前代借代還服務屬免費性質，一個學期使用之經費在初辦階段尚能因應，以目前各校經費窘迫之情況，若日後持續維持免費，將有服務中斷之虞。

以上問題和挑戰需要認真對待，並積極採取相應的改進措施。通過設立領書期限、建立提醒機制、加強宣傳推廣、優化服務流程、提高資源利用率等手段，可以解決上述問題，提升代借代還服務的效率和質量，讓讀者享受更便捷、高效的借閱體驗，同時確保圖書館的資源得到最大化的利用。

二、提出改進圖書代借代還服務的具體建議

為了克服上述問題，我們提出以下一些具體的改進建議，以提升圖書代借代還服務的效率和質量：

- (一) 建立罰款制度：設定明確的領書期限，對逾期未領書的讀者實行適度的罰款機制。這不僅能夠鼓勵讀者按時領取圖書，也能減少資源閒置的情況。
- (二) 推行提醒機制：建立系統自動提醒機制，透過多種方式，如簡訊、郵件等，提醒讀者領書和歸還圖書的期限。這有助於減少遺忘和逾期情況的發生。
- (三) 強化宣傳推廣：增加對代借代還服務的宣傳力度，透過官方網站、社群媒體、海報等多種宣傳渠道，提高讀者對服務的認知度和參與度。
- (四) 建立回饋機制：建立讀者回饋管道，鼓勵讀者提供對服務的意見和建議。定期收集讀者的反饋，從中獲取改進的靈感，以更好地滿足讀者需求。
- (五) 舉辦說明活動：舉辦針對代借代還服務的說明會或工作坊，幫助讀者更好地了解和使用服務，並解答他們可能有的疑問。
- (六) 提供合理預算：確保該服務有足夠的預算支持，包括技術升級、足夠人力等，以確保服務的穩定運行。

以上具體之建議，相信可以有效解決現有的問題，提升圖書代借代還服務的效率、質量和讀者滿意度，並且有助於確保服務的續航力，為讀者提供更優質的借閱體驗。

伍、結論

這份檢討報告主要是強調改進代借代還服務的重要性，以確保該服務能夠持續滿足讀者的需求並提供更優質的體驗。報告分別從「代借代還服務流程與管理」、「代借代還服務使用率」、「借閱圖書類型、館藏分布及讀者屬性」、「預約取消及逾期未取情況」、「經費來源和支持情況」等多個面向分析了現有的服務執行情況，並提出了改進方向和具體建議。

以下是幾個主要的結論點：

一、服務流程與管理：

未來計劃引入讀者意見回饋和滿意度問卷，以持續改進我們的服務。同時，我們將優化資源利用，增強與讀者的互動以及宣傳效果，並改進系統提醒功能，從而提升服務品質。

二、使用率：

我們很高興地看到目前已有約 300 位讀者參與了代借代還服務，並且借閱量達到了 1400 冊。我們將繼續不斷提升這項服務，並期待實現更加顯著的成長。

三、借閱圖書類型、館藏分布及讀者屬性：

我們的分析對於理解不同校園的館藏狀況以及讀者的身份和偏好非常有幫助。這將有助於更有針對性地進行宣傳和活動，確保宣傳目標的實現。

四、預約取消和逾期未取情況：

為減少資源浪費，我們計劃加強預約提醒機制，引入賞罰機制和再教育計劃。我們相信這將有助於確保資源分享的目標得以實現。

五、經費來源和支持情況：

我們強調了確保代借代還服務的可持續性，並將考慮評估使用者付費的可行性，以確保服務能夠長期地提供給讀者。

六、參與情況：

在三校的參與中，我們看到了讀者對代借代還服務積極的回應。多人的持續支持證實了這項服務的必要性，同時也展現了三校同仁在提升服務品質方面的努力。

服務的成功與否往往與讀者的參與和回饋有著密切相關。通過分析、建議和改進方向的提出，相信我們能夠持續在這項服務中更好地滿足讀者的需求，並提供更優質的使用體驗，以展現更有質感的圖書服務。