編號

臺北市政府 98 年度計畫研究報告

臺北市立圖書館線上圖書預約服務機制績效評估之研究

研究機關：臺北市立圖書館

日　　期：99 年 6 月 21 日

臺北市政府　　98 年度自行研究報告

臺北市立圖書館線上圖書預約服務機制績效評估之研究

姓　　名：洪世昌、郭玲慈、李寶鸞、黃裔宏

服務機關：臺北市立圖書館

臺北市政府 98 年度自行研究報告提要表

填表人：王莒茵　　電話：27552823 轉 2412

填表日期：99 年 6 月 21 日

研究項目	臺北市立圖書館線上圖書預約服務機制績效評估之研究		
研究單位及人員	臺北市立圖書館 洪世昌、郭玲慈 李寶鸞、黃裔宏	研究期間	98 年 6 月至 99 年 6 月

報告內容摘要	建議事項	建議參採機關
本研究之目的為 一、瞭解國內公共圖書館目前提供預約服務之情形。 二、瞭解北市圖讀者對於館藏資料預約服務之瞭解程度及不同背景之讀者對於館藏資料預約服務之使用情形。 三、探究讀者對於北市圖館藏資料預約服務之滿意程度。 四、探討讀者對於北市圖提供館藏資料預約服務之需求意見與期望。	一、推廣已提供之預約服務內容，建立讀者良好使用習慣。 二、提供彈性的預約服務機制，滿足使用者基本需求。 三、探究自動化系統特性，利用外掛程式改進工作流程	本館及其他公共圖書館

臺北市政府自行研究報告電子檔上網授權書

本授權書所授權之研究報告為授權人　　98 年度任職於 臺北市立圖書館所著之自行研究報告。

研究題目：臺北市立圖書館線上圖書預約服務機制績效評估之研究

茲同意將授權人擁有著作權之上列研究報告全文（含摘要），非專屬、無償授權臺北市政府，不限地域、時間與次數，以微縮、光碟或其他各種數位化方式將上列研究報告重製，並得將數位化之上列研究報告及電子檔以上載網路方式，提供讀者基於個人非營利性質之線上檢索、閱覽、下載及列印。

◎讀者基於非營利性質之線上檢索、閱覽、下載或列印上列研究報告，應依著作權法相關規定辦理

授權人：洪世昌

簽 名：

中　　華　　民　　國　　99 年　　6 月　　2　1　　日

目　次

第一章　緒 論

第一節　研究動機……1

第二節　研究目的……4

第三節　研究問題……4

第四節　研究範圍與限制……5

第五節　名詞解釋……5

第六節　預期貢獻……6

第二章　文獻探討

第一節　圖書預約服務緣起及特性 ……7

第二節　圖書預約服務現況……13

第三節　圖書預約服務之相關研究評估……34

第三章　研究設計與實施

第一節　研究架構……39

第二節　研究方法……40

第三節　資料處理……42

第四章　研究結果與討論

第一節　受訪者基本資料分析……43

第二節　意見調查結果分析……47

第三節　預約服務紀錄分析……63

第五章　研究結論與建議

第一節　研究結論……70

第二節　研究建議……74

參考書目……76

附錄 1：臺北市立圖書館圖書資料預約服務評估問卷……78

附錄 2：開放式意見填答內容……83

第一章

第一節 研究動機

臺北市立圖書館（以下簡稱北市圖）分館館舍遍佈各行政區域，是民眾取得圖書資訊重要的管道，對於市民閱讀習慣之培養影響甚鉅，為推展閱讀之風氣及便於讀者使用館藏，自 2003 年即開始提供線上通閱服務，使讀者能自行選擇就近的館別取書，免於舟車勞頓之苦，亦有助於增加圖書的借閱率及使用率，圖書預約服務允許讀者對已被借出而暫時無法借到的某種圖書進行預定借閱，不受時間、空間的限制，就借閱率高的熱門書籍而言，預約制度可提高單本書籍之使用率，滿足讀者需要，與通閱服務的結合則更擴展讀者利用的便利性。

圖書館自從自動化系統建置後，由傳統的管理觀念轉由以讀者需求為導向的服務形態，隨著 Web 2.0 時代來臨，讀者需求多元化，透過圖書館專業館員與系統人員的合作，創造了許多創新的管理與服務(呂春嬌，2008)。傳統圖書館經由圖書館館員被動為使用者提供服務，而現今圖書館藉由網際網路主動提供使用者圖書館相關資源與服務，臺中市、臺北縣、高雄市等地之公共圖書館亦紛紛開始提供線上圖書預約及通閱服務。北市圖 95 年圖書預約總量為 422,796 冊，96 年 661,365 冊，97 年 1,003,648 冊至 98 年 1,530,480 冊，逐年呈現驚人的成長，顯示圖書預約已是近年來圖書館流通工作的一項重要內容，可說是讀者最常利用的線上服務項目之一。

雖然線上圖書預約服務便利許多讀者，然而另一方面，該服務的成長量對圖書館有限的人力亦形成部份負荷，圖書館系統涵蓋範圍廣大，系統內圖書分館數量不少且館際間運送的圖書量日益增多，人工方式運送的運輸成本亦隨之增加。屏東縣公共圖書館的「通借通還」服務計畫約在 2008

年5月時突然喊卡，經計算，半年15萬元的郵資費還不夠，財政無力負擔，卻僅嘉惠少數讀者，現正配合公共圖書館自動化更新，在「使用者付費」的原則下重新檢討，未來將朝館際合作模式，以付費方式重新恢復辦理（侯千絹，2009）。圖書館面臨現有環境各種的變化及衝擊，常會需要有新的作為及經營方式來加以應對，然而在有限資源的狀況下，應如何善加運用有限經費，又能提供各項令人滿意的服務，是我們應當思量的問題；對服務導向的公共圖書館而言，如何持續與改善所提供的服務，增進與使用者間的互動，進而提升使用者滿意度與再使用意願，是圖書館資源是否有效利用的重要指標，從事圖書館績效評估研究時，應從使用者服務的角度切入，認識使用者的真正需求。

鑑此，本研究欲從其他公共圖書館所提供預約通閱服務及北市圖讀者對於圖書預約服務利用情形之資料收集，作為未來規劃預約服務之參考依據，藉由預約服務利用之使用數據及意見調查，進一步探究讀者對於實施圖書預約服務機制的使用取向、對線上圖書預約服務的瞭解及使用的滿意程度、意見及期望。

第二節 研究目的

一、 瞭解國內公共圖書館目前提供預約服務之情形。

二、 瞭解北市圖讀者對於館藏資料預約服務之瞭解程度及不同背景之讀者對於館藏資料預約服務之使用情形。

三、 探究讀者對於北市圖館藏資料預約服務之滿意程度。

四、 探討讀者對於北市圖提供館藏資料預約服務之需求意見與期望。

第三節 研究範圍與限制

本研究之範圍與限制包括：

一、研究對象：本研究問卷發放之對象為 2009 年度下半年於北市圖具有借書紀錄且具 email 資料之讀者，調查其利用館藏資料預約服務之情形及意見，其他未具 email 資料之使用圖書館預約服務讀者不在本研究範圍之內。

二、研究方法：因人力、時間有限，本研究問卷採網路問卷形式，經由寄發網路問卷填寫通知信函予隨機抽樣出的 10,000 位讀者，然受訪者可能因於調查期間未開啟信件或自身填答意願影響導致問卷填答率較低，而受試者在填答時，可能受到主觀看法、文字理解能力等個別差異的影響，而使填答結果與實際看法有所出入，因此研究結果難免有若干測量、分析、解釋上的誤差存在。

第四節 名辭解釋

一、通還服務：提供讀者於同一圖書館系統內跨館還書之服務，於 A 館借閱之資料可於 B 館歸還。

二、通借服務：提供讀者於同一圖書館系統內跨館借書之服務，可於 A 館借閱 B 館之資料，亦稱通閱服務。

三、預約服務：允許讀者對特定資料進行預定借閱，可預約範圍視各館預約政策而定，通常僅限已外借的圖書，因北市圖之預約服務合併預約及通閱功能，故本研究所探討者為廣義之預約服務。

第二章 文獻探討

本研究文獻探討共分為三部分：第一節介紹圖書預約服務緣起及特性；第二節介紹臺灣及大陸圖書館預約服務之具體作法及特色；第三節探討圖書預約服務之相關研究結果。

第一節　圖書預約服務緣起及特性

圖書預約服務使讀者借閱範圍不受任何有形無形的限制，使讀者之間享有平等服務權利，從各館圖書預約量呈日益增長的趨勢顯示圖書預約已成為圖書借閱工作中的一個不可缺少的重要組成部分，而藉由便利的通閱服務，則可以達到資源共享的目標，營造書香便利通的環境。20 世紀 90 年代，國外出現了一種新的多館聯合流通服務的模式，即通借通還服務管理模式，通借通還服務是在傳統的借還服務基礎上發展起來的一種新的文獻資源分享服務方式，實現了用戶異地借書還書，使文獻資源在更大範圍內實現共用（朱其軍，2007)。

陳佳君、陳基烜、林麗美（2007）認為圖書通閱服務希望達成的目標有：

1. 消除區域間距離的藩籬：以「多據點、廣結盟」理念延伸服務據點，拓展服務機制，擴大圖書借閱範圍，有效整合區圖書館資源，使讀者可以透過網路申請資料，並指定就近之圖書館取書，減少讀者路途往返負擔，增進借還書之便利性。

2. 降低各區圖書館購書成本：透過共用機制，使同一資料為圖書館所用，也使民眾可以在不同圖書館借用到需要的圖書，相對可減少各圖書館自行購置與處理相同圖書的經費，也將館藏管理、圖書加工的成本降到最低。

3. 提升並加值圖書資源單位價值、培養民眾獨立學習的能力：藉由增加圖書資料的可得性，使其價值因為全體市民所用，提升其使用率與周轉率，且培養民眾從圖書館的使用經驗中獲得發現問題、解決問題的能力。

4. 創造知識經濟的價值：結合物流遞送的便利與速度，有效縮短民眾取得圖書的週期，間接因加速知識鏈（Knowledge chain）的循環，使知識得以快速流通，創造更多知識經濟產物。

在服務業中，服務者的服務成本及被服務者的等候成本是很值得研究及關心的問題。服務業常藉由「預約系統」來作為提升服務品質與資源利用率的工具，但由於顧客可能取消事前的預約或屆時無法履約，因此企業進一步會讓預約顧客數量超過原有的服務容量，而產生「過預約」以預防可能會有的服務容量未充分使用的問題，若過預約訂的太低，會失去其原始目的；若訂的太高，又容易造成因超額情形而形成企業的賠償成本，因此,如何建構最適過預約政策,是服務業相當重要的課題(陳義分等,2007)。

劉立雯(1988)以企業面和顧客面來作預約制度之優缺點之分析探討，指出預約制度雖然有不少之優點，但依然有其缺點，即是預約之顧客來否之不確定性，若預約之顧客不來赴約，將造成人員閒置、成本之消耗，為了減少此方面之損失，企業通常會設立一個過預約上限予以補救。若顧客赴約人數超過系統所設計數量時，亦造成上述之困擾，故此過預約上限之處理需要一套具有學術基礎，參照過去資料統計及有系統的預測方法而加以決定，由此可知，預約制度不只是對業者有利，對顧客亦有同樣的好處，故一套良好的預約系統能創造一個雙贏。

有關過預約上限水準的決定，一般的研究可分成單一服務等級與多重服務等級兩類：(陳義分等，2007)

1. 單一服務等級：只提供單一種服務等級的設施供消費者使用。單一服務等級的服務業經常可見，例如鐵路客運。業者為提高服務容量的利用，會根據過去顧客失約資料訂定過預約比率。

2. 多重服務等級：企業為了提供不同客戶群的需求，常將服務容量分隔成幾個等級（例如航空公司的頭等艙與經濟艙），因而發展出所謂的「區隔式預約系統（Distinct Reservation System）」與「巢式預約系統（Nested Reservation System）」。區隔式預約系統係指企業的每一種服務等級，由決策人員根據相關的資料，各自訂定不同的過預約上限數量，而各等級容量的加總，就是企業的總服務容量。為解決區隔式預約系統缺乏機動性的遺憾，後續發展出巢式預約系統，巢式預約系統的特點，是在於各服務等級的容量可做彈性的調整，同時保障較高等級的顧客。但是此法除了最高等級的顧客沒有限制外，其他等級顧客的容量，仍有所限制。

圖書通閱帶動知識的流動，然在經費限制的現實環境裡，圖書館亦需要開始思考服務成本的停損點，如何利用有限經費和資源，轉化成使用者真正需要的服務項目，非毫不考慮成本效益而無止盡的提供。一般而言，預約制度最怕的是「失約「顧客過多，若失約顧客過多，預約系統將為之瓦解。Oppenheim 研究有關看診失約率之降低，共列出以下幾種防止失約的方法（引自劉立雯，1988，頁 15）：

1. 使用電話或寄信提醒病人。
2. 保持同一位醫生持續照顧。
3. 減少醫生調換看診時間。
4. 預約時間不要太久之後，以免病人忘記。
5. 實施差距收費，對於從不失約的顧客收取較低之服務費用。
6. 對於失約的顧客，懲以較高之服務費用。

7.對於失約的顧客，拒絕重新安排預約時間。

雖然圖書預約與看診預約其等待的服務項目不盡相同，但其目的皆相同，係為方便使用者，最大限度地滿足其需要。網路圖書預約的一般流程為讀者在欲借圖書被借出未還回時提出圖書預約申請、圖書館發出圖書還回的通知、借出預約圖書或未借出預約圖書而取消預約，其間的任何一個環節出了問題都可能導致網路預約的失敗，網路預約圖書因受到網路因素、讀者因素、圖書館員因素、書籍因素等影響，造成網路預約圖書工作效率降低(李祖芳、侯建華、宋紅梅，2008)。因此，定期進行網路系統的檢查與維護，保持訊息通知之通暢，加強讀者教育並適當採取限制使用措施，或可作為提高圖書預約服務工作效率的努力方向。

預約是服務供給者與顧客間共同約定的服務制度，因此預約制度要成功，需雙方面的配合，如顧客能遵守約定時間前來接受服務，而服務供給者要能貫徹實施預約制度，保障預約者權益等，才能確保預約制度成功，找出網路圖書預約特點對於提供讀者更好服務具有重要的意義。預約服務可申請內容若定義為單一館外借中之資料，在資料的傳遞上雖較為單純，同樣會有訊息通知及預約書未取的問題，當服務據點擴展至多館、申請內容包含在架上資料時，所涉及之因素相當複雜，如可預約額度、預約書分配、車輛途程安排、預約訊息通知管道、到館或網路讀者優先權等均須做全盤考量，以提升服務效能，減少服務推行所產生的負面影響。

實務跨館傳遞資料時，因運費時間與金錢的成本考量，圖書館或採外包方式，結合物流業運送大量圖書，或以內部的圖書館巡迴車載運，小規模則採郵局寄送方式，資料傳遞普遍需要數天至 1 週的時間，跨館調閱資料雖帶給讀者便利，節省讀者必須親自到他館所花費的時間與金錢，但相對資料利用則造成空轉，故圖書館之車輛途程安排直接影響讀者資料取得的速度，間接也影響館藏利用的效能。為提供跨館通閱服務，每間圖書館

同時同時扮演著供給者及需求者的角色，即車輛至每間圖書館服務時，需同時進行收貨及卸貨之作業。

車輛途程問題（Vehicle Routing Problem, VRP）為旅行推銷員問題（Traveling Salesman Problem, TSP)之衍生問題,VRP為1959年由Dantelg and Ramser 首次提出，由於將此問題應用於各公家或私人機關上，可大幅的降低公司的運輸成本，又一間公司其所耗費的成本中，運輸成本占的比例又較大，因此近年來其研究得到很大重視（陳奐宇，2009)。

一般車輛問題在論及收貨以及卸貨兩種需求時，依照顧客點的需求型態可分為三大類（彭冠儒與陳正芳，2002）:

1. 純粹收貨或純粹卸貨（Pure Pickup or Pure Delivery)：即為傳統的車輛途程問題，各路線的需求點的需求總和不能超過車容量，如果超過車容量，則由場站再指派一臺新車去服務。每輛車均由場站出發，服務完若干個需求點，當容量達上限以後再回到場站，此外每個需求點只能由一臺車來服務，且每臺車所繞行的路線中不能有子迴路的存在，所有顧客的需求只能為收貨或者為退貨。

2. 只允許回程收貨（Delivery First, Pickup Second)：指車輛於其路線中，可以服務卸貨需求點，亦可服務收貨需求點。然而於路線當中不能同時進行兩種服務，必須先服務有卸貨需求的顧客，才可以服務有收貨需求的顧客。此類的路線通常是卸貨服務要比收貨服務更早進行，因此可以避免車輛於路線服務上重新整理貨櫃貨品的擺設，以空出空間來放置新收取的貨物。

3. 混合作業（Mixed Loads)：在允許回程收貨作業方式下，如果有需求點必須要進行收貨也要進行卸貨，則其必須被服務兩次才能完成服務。而現今已經有車輛擁有兩個到三個的搬運出口，有了這種設

計，對於路線上同時收貨或卸貨時會產生重新整理貨櫃貨品的擺設的問題就可以輕易解決。而且，如果能夠於一個路線上同時進行收貨及卸貨動作，將能夠使路線規劃更加有彈性。

車輛途程問題的影響因素大致分為硬體設施、路網資訊、服務過程、限制條件，如表 2-1（陳奐宇，2009)。時窗限制則可分為「硬時窗」及「軟時窗」兩種，硬時窗指的是車輛必須在顧客要求之時間區間內開始服務該顧客，但允許車輛可在時間窗下界之前到達該顧客點，惟必須等到時間窗下界開始時才可進行服務，這段時間稱為「等待服務時間 (waiting time)」，軟時窗指的是車輛可以違反時間窗上、下界的限制，但違反時會給予一懲罰成本值（卓裕仁、朱佑旌，2008)。圖書館系統通閱移送書籍之車輛途程可視為車輛途程問題之衍生題型，為了使得圖書館系統內，各車輛需符合車容量以及駕駛人工作時間限制下，減少車輛的使用數量，服務所有圖書分館，圖書途程問題係指運用車輛途程問題的最佳化技術，安排圖書分館與各圖書分館彼此之間書本流通，以滿足每個圖書總館或分館之所有讀者的訂閱需求。圖書途程問題因為須同時處理「書籍起迄指派」之書流問題與「車輛途程安排」之車流問題，因此屬於運算複雜度極高之組合數學問題（陳奐宇，2009)。

表 2-1 車輛途程問題的影響因素

影響因素種類		影響因素
硬體設施	車隊規模	● 單一車輛 ● 多車輛
	車輛型態	● 單一車種 ● 多車種 ● 特殊車種
	場站	● 單一場站 ● 多場站

路網資訊	需求形式	● 需求已知 ● 需求隨機 ● 允許部分滿足需求 ● 即時需求
	節線型態	● 有方向性 ● 無方向性 ● 對稱型 ● 非對稱型
	節線成本	● 固定成本 ● 依時性成本
服務過程	作業程式	● 僅送貨 ● 僅揀貨 ● 送揀貨同時
	目標函數	● 最小化總變動成本（總旅行距離） ● 最小化總固定成本與變動成本 ● 最小化車輛數
限制條件	容量限制	● 有容量限制 ● 無容量限制
	時窗限制	● 有時窗限制，時窗為硬時窗 ● 有時窗限制，時窗為軟時窗 ● 無時窗限制
	最長工作時間限制	● 有工作時間限制,超過工作時間限制可加一懲罰值 ● 有工作時間限制,不可超過工作時間限制 ● 無工作時間限制
	工作量均衡限制	● 有工作量均衡限制 ● 無工作量均衡限制

Min（1989）提出一個三步驟之求解演算法，來處理俄亥俄州（Ohio）哥倫布（Columbus）以及富蘭克林（Franklin）市圖書館系統，其中三個步驟分別為:

1. 對各間圖書分館進行分群:由於規劃已經知道實際有兩輛相同車容量之車輛可供使用，因此該研究將散佈於各地之圖書分館以階層分級法（Hierarchical Clustering Method）中階層式聚合演算法（Hierarchical Agglomerative Algorithm)之平均連結法(Average Linkage Method）分成兩群。

2. 指派車輛給各分群過後的圖書分館:將車輛依照駕駛人之喜好，服務步驟分群後產生出來之圖書分館。

3. 進行各車輛路線之規劃:圖書館唯一同時收送貨之車輛途程問題，經過分群後，各個車輛服務之路徑可視為同時收送貨之旅行推銷員問題。該研究將分群過後之問題又細分為兩個子問題:單一旅行推銷員問題以及混合裝載問題，並且先處理單一旅行推銷員問題，再處理混合裝載問題，以獲得一較佳解決方案。

由上述演算法所求出之解與當時俄亥俄州哥倫布以及富蘭克林市圖書館系統狀況相比，發現可以節省旅行距離，可知當進行圖書館系統之車輛路線規劃時，可對於系統內之各圖書分館進行分群再進行規劃。

Apte 與 Mason（2006）對舊金山之圖書館系統以兩種不同之策略進行演算，策略 1 為每間圖書分館對於其他圖書館提出之需求先進行分類，以節省書本之運送時間，並修改一般車輛途成之指派演算法已獲得不錯的解，綜合考量車輛服務圖書分館數量、服務書本量以及車輛旅行距離之均衡，使車輛於差不多的時間內完成各別的路徑；策略 2 為使用接駁式轉運中心下，事先進行書本之分類以及均衡路線，所有車輛由圖書總館出發服務完所有圖書分館後，將於接駁式轉運中心進行書本之交換，使用策略 2 時，所有車輛到達接駁式轉運中心之時間不能相差太遠，交換完圖書即按照原路線回到圖書總館，進而使得所有的需求皆於一日內滿足服務。策略 2 車輛之路線可分為去程與回程，去程路線之起點為圖書總館，迄點為接駁

式轉運中心，回程路線之起點為接駁式轉運中心，迄點為圖書總館，去程與回程服務之圖書分館相同，為節省車輛可使用空間，車輛於去程服務各圖書館分館時，只需收取該圖書分館送往其餘圖書分館之書本，不只需卸下於接駁式轉運中心交換之書本，還需收取該圖書分館送圖書總館之書本；執行策略 1 及策略 2 後，再與舊金山圖書館系統當時狀況相比，得知策略 1 能夠減少駕駛之旅行距離，並使得駕駛人間之工作量平衡，而策略 2 雖然會導致駕駛的旅行距離大增，但是卻能夠使得所有的需求於當日獲得滿足，研究建議採行策略 2 之路徑安排。

陳奐宇（2009）先將圖書途程問題按照「車輛數已知」與「車輛數未知」之假設加以區分，前者又進一步按照有無設置「接駁式轉運中心」再加以細分，總共建構三種情境加以探討。每種情境均分別建構數學模型及發展求解演算法。該研究數例測試發現：1.在車輛數已知且沒有接駁式轉運中心之情境下，其研究發展出掃瞄法搭配 2-opt 法之演算法，其求解結果比起 Apte 與 Mason 於 2006 年對舊金山圖書館系統之車輛途程規劃改善結果之策略一所求解的結果：(1) 總旅行距離較短；(2) 可滿足服務之書本量較多；(3) 目標值亦較佳，但各駕駛人間之各項工作量差異卻較大。2.在車輛數已知且有接駁式轉運中心之情境下，其研究發展出四種求解方法，其中三種方法皆可適用於含有接駁式轉運中心之圖書館系統。3.車輛數未知時，其研究發展出混合式基因求解演算法，經使用舊金山圖書館系統之資料進行測試，發現本演算法提出車輛路線比 Apte 與 Mason(2006)提出之策略一結果：(1)總旅行距離較短；(2)可滿足服務之書本量較多，但是駕駛間工作量差異很大。

圖書館車輛途程安排時，透過演算法可推得理想之均衡模式，然現實情況不同於研究中假設已知各本書之供需情形，書本之分配指派需納入因素考量，實際交通狀況所產生的路段旅行成本也應考慮，研究規劃出之路線為每日不同的，對各圖書分館及工作人員之實務影響尚需觀察，然而車輛途程研究結果指出圖書分館之服務順序將影響車輛於各圖書分館之卸貨

量，規劃車輛途程時如違反車容量或工作時間限制，直接增派車輛服務剩餘的點將可能造成成本之浪費，故可藉由改變圖書分館之順序，讓車輛服務更多之圖書分館，使車輛使用數降低，減少成本。

第二節 圖書館預約服務現況

本節就相關文獻資料所列舉之圖書館預約服務的具體作法及特色加以介紹。

一、北市圖之館藏資料預約(預約/通閱服務合併)

凡持北市圖之借閱證或家庭圖書證者，只要借閱證無任何違規或逾期之情形，可自行於線上或由館員代為辦理預約「借閱中」或「在架上」之圖書資料，並可選擇取書館，俟館方取得讀者所預約之資料後，即通知到館借閱；另視聽資料則限「借閱中」方可受理預約。

北市圖於 2004 年採用美國 SirsiDynix 的 UNICORN 系統進行與舊系統(URICA)之自動化系統轉換作業,URICA 系統僅提供讀者預約已外借圖書，但讀者可選擇預約之分館;UNICORN 系統則是不分在架或外借，讀者皆可預約圖書．系統先依讀者預約時間優先調撥在架圖書，如無在架圖書，從外借圖書中最先還回者優先調撥給讀者，依讀者預約次序進行。

新舊系統對於線上圖書預約服務機制的差異:URICA 系統僅提供讀者預約已外借圖書，但讀者可選擇預約之分館;UNICORN 系統則是不分在架或外借，讀者皆可預約圖書．系統先依讀者預約時間優先調撥在架圖書，如無在架圖書，從外借圖書中最先還回者優先調撥給讀者，依讀者預約次序進行。UNICORN 系統此種運作模式有利也有弊，其利為讀者不怕沒有圖書借閱，讀者一經預約，系統會判斷預約時間次序，再將在架可借圖書列印出來，提供在架圖書之分館館員到架上找書，藉由圖書巡迴運送系統送至讀

者欲取書分館，再由館員通知讀者；其弊為讀者無法得知所預約之圖書何時可借，必須被動等待館員通知。

以下綜整北市圖閱覽典藏課前課長周倩如於中華民國圖書館學會會訊之經驗談(呂春嬌，2008)及預約服務現況，介紹北市圖目前之預約服務機制。

北市圖預約服務結合預約和各館巡迴車通閱，因此須掌握館藏調撥的狀況，必須透過系統去分辨此本圖書是屬於讀者預約於該館取書，或是須歸還上架。因應圖書館各項服務的推展，以及實際工作上所遭遇到的問題，原有系統必須加以適當的修改，以便能配合工作的執行，讓館員的作業流程更加順暢，並對工作加以管控，降低錯誤的發生，由於圖書館預約量相當大，為便利館員快速查找預約書，提供讀者借閱，並讓館員能清楚確認讀者預約的通知結果，所以北市圖業務單位依作業需求與資訊室討論，開發「讀者預約點收系統」外掛程式，逐步在原來的系統架構加上新的功能，例如預約圖書點收功能、預約書到館通知方式選擇、讀者自行取消所申請預約資料等。

預約圖書點收功能包括讀者預約可借圖書資料、館藏點收狀態點收查檢、需處理逾期未取預約資料、尚需給予流水編號的預約資料、預約電話通知。預約圖書點收作業流程如下：為圖書經由巡迴車送回本館時，館員會於外掛點收系統中進行點收，系統會自動判斷是上架或是在館預約，如果是預約書系統會自動給予預約書一個流水編號，流水編號可區分不同資料類型給不同的號碼，館員再依號插卡送至預約待取區。系統每天會自動顯示逾期未領的書籍，提醒館員進行預約圖書撤架作業。當讀者到館時，刷了讀者的借閱證之後，系統會自動跳出讀者之預約書籍及其編號，館員馬上可按號取書給讀者，不僅減少館員找書的時間，亦縮短讀者等待的時間。

另外，預約圖書到館後，讀者因忙碌或未收到訊息通知，造成預約圖書到館後 3 日內之到館取書率不高，為加速圖書的周轉率，館員必須將讀者未取之預約圖書記錄，從系統中逐一刪除，還原圖書的正常訊息後，透過圖書巡迴運送系統送回原典藏分館，造成圖書不在架上時間平均達 11 天以上，增加館員的工作負荷，為解決此一問題，北市圖從二方面著手：一是修改閱覽規定，增列預約圖書未取達 3 次之讀者，停止其預約圖書權利 90 天，一是修改系統中預約圖書取書方式，除原先之 mail、簡訊外，增列電話通知一項及相關因應措施，讀者選擇以電話通知方式，俟預約圖書到館後，館員會以電話聯繫讀者，並將結果註記於系統中。

因應龐大的預約量，掌控圖書在預約巡迴中的各個階段點，減少圖書出現異常在外流通巡迴的時間；並減少因讀者預約未取而導致之行政資源浪費，實施讀者預約未取罰則，對於內部作業的規範必須更嚴謹。為方便館員作業，可由系統查詢逾期未領的書籍，提醒館員進行預約圖書撤架作業，讀者若有逾期未取的預約，則會記錄於程式內，館員可於該記錄上點按顯示出預約通知情形，作為罰則的依據對照，若讀者未於最後取書期限內到館辦理借閱，則取消其預約並將資料歸架供閱，一年內若預約未取紀錄累計達 3 冊（件）者，自最後取書日之次日起，停止預約權利 90 日。讀者預約書在調撥前可自行上網或請館員取消預約或更改取書館別，然若預約書已進入調撥或是可取件狀態時就無法取消預約或更改取書館別。

目前北市圖提供電子郵件、手機簡訊、電話通知及毋須通知等 4 種通知預約圖書資料到館之多元管道，惟讀者僅能於系統中自行選擇一種通知方式。讀者可隨時至北市圖網頁設定或更改預約到館通知方式，預約通知方式之設定須於預約書尚未送達取書館前設定完成方為有效，如未設定則系統預設為電子郵件通知優先，電話次之，若無 E-mail 或是郵件信箱錯誤被退信的讀者則以電話通知。利用電話通知程式，可由外掛系統按日期、電話號碼、讀者姓名等進行排序列出所有未取預約書的清單，包含已通知

及未通知的預約待取訊息，便於館員進行通知及提醒讀者依時到館借閱，電話通知結果可註記：本人、親友、無人接聽、電話有誤、電話留言等結果，俾利日後雙方確認預約通知情形。

面對日益倍增之預約申請，為保障到館讀者借閱新到圖書之權利，北市圖自 99 年 4 月開始推行「預約停滯期」政策，所謂「預約停滯期」乃指新書加工完成，於外掛系統辦理歸還作業當日起算之 7 天內不列入預約查找清單之標的，待 7 天停滯期結束後，仍未外借之圖書將由系統自動回復正常狀態，開放讀者預約，凡轉入預約停滯期狀態之新到圖書，讀者於館藏目錄查詢到的館藏位置會顯示為「新到圖書區」，所有新書在受理預約調撥前均先於館內新書架上陳列，以避免熱門新書未及於館內上架即被預約讀者借閱一空，造成到館讀者無新書可借而有未購買足夠新書之誤解，以保障到館讀者之借閱權利。因此，除因應眾多預約讀者之閱讀需求而採購入館之預約量大圖書外，新書加工完成後，皆於外掛系統中辦理歸還手續，以啟動「預約停滯期」之功能。

另為確保預約圖書附件與圖書能一併提供讀者借閱，自 99 年 5 月起，北市圖閱覽典藏課提供統一的作業規範供各閱覽單位依規辦理，各閱覽單位在送出圖書前或收到預約書後，須先行確認附件是否連同圖書一同送出或送達，若找不到附件或未送達者，須等附件齊全後再行將該書送出或進入系統點收，以避免讀者借閱時才發現無附件之情況。若發現為沒有附件之本館圖書時，則將該書借入「待尋找附件」帳號並暫置專區存放；若發現為沒有附件之他館圖書，則將該書預約予「待尋找附件」帳號並調撥回該館；取書館在點收預約書前，先檢查附件是否與圖書一起送達，若發現沒有附件時，先電請典藏館將附件送達取書館，並將該書暫置專區存放，俟收到附件後再進行點收，以俾利確保能提供附件給讀者借閱。「待尋找附件」帳號之借期為 14 天，到期前系統均會寄發到期前通知至各閱覽單位公務信箱，提醒同仁至暫置區處理到期圖書。

二、臺中文化局圖書館圖書通閱服務

2001 年 2 月臺中市 8 區圖書館同時加入文化局圖書館自動化營運系統，因此臺中市轄屬圖書館之間得以一證通用，民眾無需辦理多張借書證，此舉為今日的「大臺中書房」奠下紮實基礎。2005 年 5 月起臺中市實施「甲地借書，乙地還書」服務，圖書通還量逐月遞增，2007 年 3 月起，為整合臺中市各區圖書館資源，文化局規劃結合物流業服務，提供較以往便捷的借書流程，使民眾除能跨館還書外，也能跨館借書，此即所謂的「圖書通閱」服務（陳佳君、陳基烜、林麗美，2007)。

剛開始時，每月的還書量約 500 餘冊，後來經過大力宣導及使用民眾的口耳相傳，每月的借還量便開始爆增，2008 年 1 至 9 月的借書人次已增加到 32 萬餘人，外借冊次增加為 133 萬餘冊，比起 2007 年大幅成長了 20%以上。讀者可憑證進入文化局的網站，從 65 萬冊的館藏當中查詢借閱的目標，通閱服務系統便會透過物流通路，將讀者要借的書籍送到指定的圖書館，便利快速又能互通有無。這個委外的物流通路，是由文化局和一家搬家公司簽約，先由各圖書館人員依借書資料從書架上取書，集中後，再於每個星期五(如有急迫性則以個案特別處理)由簽約的搬家公司負責運送，從一個館送到另外 13 個館，再從另一個館送到其他 13 處，依序運送，形成一個網狀交叉的物流通路。由於「業績」呈快速成長，原來每個月的運送量約為 4000 箱，現在則激增至 15000 箱到 20000 箱，業者的工作負荷多了 4 到 5 倍，但經費卻因先簽約的關係無法調漲，只能考慮明年度再編列更多的經費（鄭懿瀛，2008)。

臺中市文化局暨各區圖書館實施圖書預約服務之受理範圍為圖書狀態為「借出」及「在架」(通閱)之圖書，「在架」預約不受理視聽資料。「借出」及「在架」圖書皆可指定取書館，惟「在架」預約限定跨館取書，取書館以文化局暨各區圖書館為限，不含國立臺中圖書館及其黎明分館等其

他聯盟圖書館。預約保留期限自通知日起 7 天，若累計 3 次未到館取書，停止預約權利 60 天。

三、臺北縣公共圖書館圖書通借通還服務

2006 年，臺北縣立圖書館聯合板橋、中和、新莊、樹林、泰山、雙溪、萬里等 7 鄉鎮市共 15 家圖書館，成立通閱服務網路，讓各圖書館藏書相互支援，增加可閱讀量，民眾只要持縣立圖書館聯合借閱證，上臺北縣圖書資訊網（http://www.tphcc.gov.tw）登記為圖書館網路會員，就可上網查詢想借的書，按下「線上通閱」選項，即可獲得服務（沈旭凱，2006）。2007 年 2 月，北縣圖開啟全北縣線上通閱服務，另在圖書館藏查詢系統上，可瀏覽通閱藏書當前運送之狀態（莊靜芬，2008），目前這項服務為免費，臺北縣已有多達 80 餘所公共圖書館提供通閱之服務。

讀者需要經過圖書館網路系統經由電子郵件認證為會員之後，方能進行圖書館網路線上服務，包含線上預約借閱圖書、線上通借申請它館館藏運送至就近取書館、電子化書單紀錄與管理讀者個別化閱讀歷程以及由網路系統定時自動送發 e 化電子郵件通知單等，臺北縣立圖書館改採用網路系統化自動以電子郵件方式遞送通知資訊服務，每日平均所發出之預約書到館通知、逾期催還等電子郵件通知約為 2 千封，不但無需耗費人力，讀者比以往更能迅速獲得訊息，館方同時也減少了過去以紙本郵寄支出成本（莊靜芬，2008）。

線上通閱係指讀者可於所在地之圖書館（例如板橋）申請借閱其他圖書館（例如萬里）目前未被借出之圖書，申請通閱時需指定取書地點，圖書經運送到指定館後，會以 email 通知讀者到館借書。2009 年年度全縣通借冊數為 501,337 冊，通還冊數為 789428 冊。

四、高雄市立圖書館網路借書服務

高雄市立圖書館於2010年3月2日啟動「網路借書」服務，新開辦的「網路借書」服務，新加入由長興化工、高英士中華文化典藏教育基金會及蔡見女士捐贈的兩輛圖書運送車，提升通閱服務效能。只需要 5 個工作天以內的運送時間，即可將圖書送到指定的分館；未來民眾透過網路申請，即可更快速、便利地借閱高市圖任一分館的圖書，並且就近取書（徐如宜，2010）。通閱服務係自 2005 年 3 月起開辦實施，讀者可就近至各館調借其它分館的藏書，閱讀完畢同樣在就近的分館辦理歸還即可，定期巡迴車運送調借及歸還的圖書。原「線上通閱」自 2010 年 3 月 2 日 起實施修正為「網路借書」，通閱申請之處理流程為：

1. 各閱覽單位受理通閱申請後，即儘速進行作業。
2. 通閱作業進行中，如遇到館讀者借閱同一圖書資料之情形，以到館讀者現場優先借閱，惟典藏館須立即進行後續之處理（通閱移轉他館圖書、取消通閱或預約），其處理結果應充分告知通閱申請者。
3. 典藏館找到書進入「通閱移送」狀態後，系統即以訊息告知申請人。
4. 配合高雄市立圖書館圖書巡迴車週期， 典藏館移送圖書資料至取書館時間約需 5 日 。
5. 通閱圖書資料送達取書館後，即發送電子郵件通知讀者於 5 日內到館取書。為加強服務，並輔以星期二、四、六之手機簡訊通知，無電子郵件及手機者，則由館員以電話通知；若因電話、電子郵件帳號變更或電話無法聯絡申請人，逾期即註銷申請。

2005 年年度總計辦理通借冊數 91,887 冊，2006 年年度總計辦理通借冊數 95,271 冊，2007 年年度總計辦理通借冊數 148,304 冊，成長量相當可觀，2009 年年度總計辦理通借冊數 151,129 冊，通還冊數共 479,649 冊；較 2008 年同期通借冊數增加 58,963 冊，通還冊數增加 152,458 冊。

五、屏東縣公共圖書館通閱通還服務

為了提升閱讀風氣，屏東縣文化處於 2006 年實施「通借通閱計畫」，經文化處與各鄉鎮圖書館開會討論後，決定由文化處補助郵資，圖書館協助寄書，民眾可以在文化處網路上點選想要借的書籍，透過作業及郵寄，大約 7 天的時間就可以到最近的圖書館領取，還書也可以跨鄉鎮，這項費用完全免費。全縣公立圖書館約有近百萬冊的書籍，除了霧臺、小琉球、鹽埔 3 鄉未加入外，其餘鄉鎮圖書館都提供跨地借、還書（翁禎霞，2006）。不過，計畫約在 2008 年 5 月時突然喊卡，屏東縣文化處圖資科指出，當初這項通閱計畫試辦 1 年，如今期限已過，經計算，半年 15 萬元的郵資費還不夠，財政無力負擔，卻僅嘉惠少數讀者，現正配合公共圖書館自動化更新，在「使用者付費」的原則下重新檢討，未來將朝館際合作模式，以付費方式重新恢復辦理（侯千絹，2009）。據屏東縣政府文化處圖書館網站資訊指出，屏東縣公共圖書館「通借通還」服務自 2010 年 3 月 20 日起在屏東縣各鄉鎮圖書館重新啟動，為有效利用公共資源，促進國民財政負擔公平性，「通閱通還」每本圖書，將酌收 30 元費用，採使用者付費原則，使用民眾在接到通知後，需於 3 日內到館取書。屏東縣文化處發現，許多常用者僅侷限於少數鄉鎮及特定人士；許多暢銷書的連冊，常因通借通還，反讓許多愛書人看不到新書。為讓鄉鎮圖書館恢復本能，共同承擔購賣新書的責任，因而做出上述決定（屏東縣政府文化處圖書館，2010）。

因各館資訊公開程度不同，透過網路資料蒐集及電話詢問，整理如後頁之各縣市公共圖書館預約及通借通還服務比較表(表 2-2)，目前多數縣市係以單館預約服務為主，提供已被外借圖書之預約申請，提供通閱服務者則為臺北市、臺北縣、宜蘭縣、臺中市、南投縣、臺南市、高雄市、屏東縣等，透過跨館借還書服務，提供不受地域限制的便利服務，因應服務經費需求，宜蘭縣、屏東縣以使用者付費方式辦理。從國內公共圖書館通閱服務現況得知，服務量均呈現成長，讀者肯定跨館之便利性，預約服務涉及專架管理、大量預約資料自動變化的跟蹤(取消預約書的下架或預約書重

新分配的定位)、預約取消等問題，龐大的業務成長相對亦造成館方在運送費用及人力成本的負荷。

各縣市公共圖書館	預約服務之提供	通借服務	通還服務	預約服務申請方式	最多可預約資料冊數	可預約資料之類型限制	費用	取書期限與罰則	資料跨館移送時間	通知取書方式	有無續借服務及相關規定	98 年讀者預約申請冊數	98 年度運送費用	服務規範	可借閱資料冊數
臺北市立圖書館	凡持有該館之借閱證或家庭圖書證者，可以利用預約系統借閱該館所屬任一閱覽單位之圖書資料及外借中之視聽資料。	有	有	凡持該館之借閱證或家庭圖書證者，只要借閱證無任何違規或逾期之情形，可自行於線上或由館員代為辦理預約該館「借閱中」或「在架上」之圖書資料，並可選擇取書館，俟館方取得讀者所預約之資料後，即通知到館借閱。	每張借閱證可預約之冊數以5冊（件）為限（含圖書資料及視聽資料）。	視聽資料則限「借閱中」方可受理預約。	免費	凡預約圖書資料及視聽資料，經該館通知，未於最後取書期限內辦理借閱，且一年內累計達3冊（件）者，自最後取書日之次日起，停止預約權利90日。	配合巡迴車週期，移送時間約需7至14天	電子郵件、手機簡訊、電話通知及毋須通知等4種多元通知管道，讀者僅能於系統中自行選擇一種通知方式。預約到館通知方式須由讀者自行至該館網頁設定，如未設定則系統預設為電子郵件通知優先，電話次之。預約通知方式之設定須於預約書尚未送達取書館前設定完成方有效。	圖書資料每冊借期30日，視聽資料，每件借期14日，不得續借。	1,530,480冊	98年度圖書巡迴車業務費支用2,052,532元(由搬家貨運公司承攬，以運送箱數計費)	臺北市立圖書館閱覽規定	外借圖書資料，每張借閱證以5冊為限，每張家庭圖書證以20冊為限；視聽資料外借以2件為限。
高雄市立圖書館	凡持有該館、高雄市文化中心圖書館及高雄市立空大圖書館民眾部之個人借閱證或	通借（期刊、漫畫與視聽資料除	通還（視聽資料除外），團體	可親自到館或以電話、電子郵件申請通閱，由館員受理作業；或自行於該館網站「館藏查詢」，依步驟點選線上通閱。	個人、家庭可預約5冊，班級、團體不能預約。	以該館各閱覽單位可供外借之圖書資料為原則，不含期	免費	凡累計3次未到館取書者，則停止申請通閱權利90天。	約7至10天(99年3月起縮短至5天內)	通閱圖書資料送達取書館後，該館即發送電子郵件通知讀者於5日內到館取書。為加強服務，並輔以星期二、四、六之手機簡訊通知，無電子郵	圖書借期28日。讀者到館歸還之圖書資料若無	預約：95,891冊通閱預約：151,129冊	預約免費，通閱預約由館內巡迴車運送）。	高雄市立圖書館閱覽注意事項、高雄市立圖書館圖書資	個人借閱證借閱圖書5冊、過期期刊2冊、視聽資料2件，家庭借閱證 借閱圖書 20冊、過期

各縣市公共圖書館	預約服務之提供	通借服務	通還服務	預約服務申請方式	最多可預約資料冊數	可預約資料之類型限制	費用	取書期限與罰則	資料跨館移送時間	通知取書方式	有無續借服務及相關規定	98 年讀者預約申請冊數	98 年度運送費用	服務規範	可借閱資料冊數
	家庭借閱證讀者，除尚有圖書資料逾期未還或違規紀錄者外，均可利用本項服務。	外）。	借閱證與班級借閱證不適用該項服務。			刊、漫畫類圖書、視聽及視障資料；新到圖書於點收 3 日後，方可申請通閱。				件及手機者，則由館員以電話通知；若因電話、電子郵件帳號變更或電話無法聯絡申請人，逾期即註銷申請。	人預約，得續借 1 次（班級借閱證與團體借閱證除外）。			料通閱服務實施說明	期刊 5 冊，班級借閱證借閱圖書 50 冊，團體借閱證借閱圖書 200 冊）。
基隆市文化局	具預約服務	無	有	只能網路辦理預約(外借中圖書才能預約)	預約圖書每次最多 6 冊	外借中圖書才能預約；視聽、期刊不受理預約	免費	取書期限 7 天，只要 1 次未到館取書，即停止預約權利 7 天。	無	自行上網查詢圖書狀態，不另外通知 email 通知	欲續借得於還書期限前 5 日以電話或親自櫃檯辦理，可續借 1 次期限 28 天；然逾期歸還、或該書已	12,998 冊	各區圖書館人員自行送回	基隆市文化局圖書資料使用規則	每張借書證以 6 冊爲限

各縣市公共圖書館	預約服務之提供	通借服務	通還服務	預約服務申請方式	最多可預約資料冊數	可預約資料之類型限制	費用	取書期限與罰則	資料跨館移送時間	通知取書方式	有無續借服務及相關規定	98 年讀者預約申請冊數	98 年度運送費用	服務規範	可借閱資料冊數
											有他人預約，則不予受理續借。				
臺北縣立圖書館	凡持有「臺北縣圖書館聯合借閱證」並加入「圖書館網路會員」，且無逾期書未還、逾期停借等違規紀錄之讀者均可申請。	縣圖本身：外借中才可預約。 與鄉鎮間：在架上可通借。	圖書可於任何館還書，視聽應歸還於原借閱之圖書館	採線上預約	每人最多可預約 10 冊圖書	預約圖書僅限被外借中圖書，其他可外借、不可外借、限館內閱覽等圖書及圖書附件不得預約。	本項服務目前採免費方式提供，未來視經費需求情形再行調整。	申請通借成功後即不得取消，圖書到館後，未依規定到館取書達 5 次者，停止其申請通借權利 3 個月。(不能通借，但可預約)	約需 1 至 2 星期	以電子郵件通知 7 天內到館取書	只有個人證每次屆 10 本，借期 30 天，不得續借(還書後無人預約者，隔天才能藉 。)	預約：無統計數 通借預約：501,337 冊	委外：1,248,000 元	臺北縣立圖書館閱覽服務規則、臺北縣公共圖書館圖書通借通還服務計畫要點	聯合借閱證（通用於臺北縣資訊化連線之圖書館）借閱圖書資料以 10 冊爲限，學校團體借閱證（限用於該館）以 50 冊爲限，借期 1 個月 。

各縣市公共圖書館	預約服務之提供	通借服務	通還服務	預約服務申請方式	最多可預約資料冊數	可預約資料之類型限制	費用	取書期限與罰則	資料跨館移送時間	通知取書方式	有無續借服務及相關規定	98 年讀者預約申請冊數	98 年度運送費用	服務規範	可借閱資料冊數
桃園縣政府文化局	具預約服務	無	無	1.至該局網站——線上圖書館預約。網址爲 http://lib.tyccc.gov.tw。 2.至該局檢索系統預約。 3.當面洽詢館員。（取消預約圖書同）	1 本書僅開放 3 個讀者預約，每人最多預約 5 冊。每人可預約冊數依各館館藏政策規定	限「已借出」或「已被預約」圖書	免費	接通知後 7 日內取書，如遇休館日則順延，若不需預約請主動辦理取消，逾時未取書將取消優先借閱權利，且需重新辦理預約逾時未取書將取消優先借閱該書之權利，3 次未履約取書，暫停預約權利 90 天。	無	以電話、手機或 e-mail 通知	借期 14 天，於借閱期限內得申請續借 1 次。借書到期日前（含到期日當天）均可辦理，圖書還書日爲辦理續借當日加上 14 天。若遇該書被其他讀者預約，則無法辦理續借，並請	1,214 冊	無	圖書借閱要點	目前每張借書證可借 5 冊，另可攜帶家人的借書證代借，並無代借張數之限制，但須以密碼通關借書。 2.該局備有「閱讀存摺簿」，集 50 點可於次年升等爲 VIP 讀者，借閱 10 本書（期限爲 1 年）。

各縣市公共圖書館	預約服務之提供	通借服務	通還服務	預約服務申請方式	最多可預約資料冊數	可預約資料之類型限制	費用	取書期限與罰則	資料跨館移送時間	通知取書方式	有無續借服務及相關規定	98 年讀者預約申請冊數	98 年度運送費用	服務規範	可借閱資料冊數
											儘速歸還。				
新竹縣文化局	凡持有「新竹縣公共圖書館」借閱證者，只要借閱證無任何違規或逾期之情形 ，均可申請該館圖書資料線上預約服務。(共 14 館，僅 2 個有預約制度)	無	無	預約圖書資料請至網站 library.hchcc.gov.tw「館藏查詢系統」預約	每張借閱證之預約冊數（含期刊、視聽資料），以 5 冊（件）爲限。	讀者預約僅限該館借閱中之圖書，但不可預約本身尚在借閱中的資料，每件圖書資料只限 3 人預約。	免費	預約圖書資料到館後保留期限爲 7 日，由被預約的圖書資料歸還後翌日起計算 。7 日內欲取消預約圖書，應立即電話向該館回覆取消。超過期限未至該館辦 理借閱	無	以電子郵件通知(無其他方式)	個人證可借 5 冊，借期 21 天，不得續借。	180,101 冊	無	新竹縣文化局圖書館圖書預約須知	一般個人證可借 5 冊(含視聽資料)，可借 21 天。 無家庭借閱證。

各縣市公共圖書館	預約服務之提供	通借服務	通還服務	預約服務申請方式	最多可預約資料冊數	可預約資料之類型限制	費用	取書期限與罰則	資料跨館移送時間	通知取書方式	有無續借服務及相關規定	98 年讀者預約申請冊數	98 年度運送費用	服務規範	可借閱資料冊數
								手續者，取消該次預約借閱權利。讀者申請預約，超過期限未至該館辦理借閱手續，累計 3 次以上，停止其預約權利半年。							
新竹市文化局圖書館	凡持有該館借閱證，且有個人電子郵件者方可辦理預約服務	無	無	預約圖書資料需至網站 www.hcml.gov.tw「館藏查詢」預約或至該館 OPAC 系統預約，該館不接受電話或其他方式預約(只有線上預約)	每人最多可預約 4 件圖書資料，每件圖書資料只限 3 人預約。視聽 2 件。	限「已借出」或「已被預約」的圖書資料。	免費	預約的保留期限爲 7 天(視聽資料保留 4 天)，由被預約的圖書資料歸還後翌日起計算，超過期限不來領取	無	以 Email 通知。 Email 有誤才電話通知。	圖書借期 21 天，視聽資料 7 天，圖書無人預約時可續借 1 次，視聽資料不得續借。	圖書：47,257 冊 視聽：17,483 冊	無	新竹市文化局圖書館及香山分館預約圖書資料說明	每張借閱證全館（含香山分館）限借 6 冊（捲）（含雜誌、視聽資料 2 捲）

各縣市公共圖書館	預約服務之提供	通借服務	通還服務	預約服務申請方式	最多可預約資料冊數	可預約資料之類型限制	費用	取書期限與罰則	資料跨館移送時間	通知取書方式	有無續借服務及相關規定	98 年讀者預約申請冊數	98 年度運送費用	服務規範	可借閱資料冊數
								者將取消優先借閱權利；如預約保留期間適逢休館日則順延。預約新竹市文化局圖書館(含香山分館)館藏逾期未取達 3 次者，自第 3 次取消預約之次日起，停止預約權利 1 個月。							

各縣市公共圖書館	預約服務之提供	通借服務	通還服務	預約服務申請方式	最多可預約資料冊數	可預約資料之類型限制	費用	取書期限與罰則	資料跨館移送時間	通知取書方式	有無續借服務及相關規定	98 年讀者預約申請冊數	98 年度運送費用	服務規範	可借閱資料冊數
苗栗縣立圖書館	具預約服務 無預約服務	無	還書應向原借圖書館為之	無線上預約，只有現場預約	自己館：4冊 含他館：8冊	不限	免費	無	無	以電話、手機或 e-mail 通知。	借書期限 21 天，同一書籍歸還當天，原借用人得續借 1 次以 21 天為限。(可於線上續借)	無統計數	無	苗栗縣公共圖書館圖書資訊借用辦法	每張借書證可借用圖書資訊至多 8 冊(含視聽)，但 1 館以 4 冊為限。
臺中市文化局	具預約服務	有	有	凡持有臺中市文化局暨各區圖書館借閱證，並有帳號且無逾 期書未還、逾期停借等違規紀錄之民眾均可線上申請。	每張借閱證 4 冊。	僅限圖書	免費	應於 7 天內到館取書，未依規定到館取書累計達 3 次者，停止其申請通借權利 2 個月。	約 7 至 10 天	以電子郵件及簡訊通知。	借書期限 30 天，期滿前若無其他民眾預約，得辦理續借一次，借期自續借當日起算 30 天。	非在架預約：59,941；在架預約（通閱）：139,961；合計：199,902	決算金額 723,503 元（預算金額 1,000,000）	臺中市文化局圖書館圖書視聽資料外借須知、臺中市文化局圖書通閱（通借、通還）服	每張借閱證 4 冊

各縣市公共圖書館	預約服務之提供	通借服務	通還服務	預約服務申請方式	最多可預約資料冊數	可預約資料之類型限制	費用	取書期限與罰則	資料跨館移送時間	通知取書方式	有無續借服務及相關規定	98 年讀者預約申請冊數	98 年度運送費用	服務規範	可借閱資料冊數
														務要點	
彰化縣文化局	含縣內 26 個鄉鎮市立圖書館皆提供辦證讀者圖書預約服務，惟讀者如資料遺失毀損未清償、借閱件數超過、資料逾期未歸還或尚在逾期停權期間等，則無法申請。	各圖書館所擁有的館藏資料必須到該館借閱或向該館申請圖書宅配到讀者家裡(彰化市立圖書館不提供宅	限歸還於原借閱之圖書館	請至彰化縣圖書館查詢系統 http://library.bocach.gov.tw 「館藏查詢」查看圖書館藏資料，不接受電話或其他方式申請。	每人最多可預約 5 件圖書資料，每件圖書資料限 5 人預約。	當圖書狀況爲「已被外借」或「預約待取」才可接受預約	免費	預約保留天數爲 7 天，由被預約的圖書資料歸還後次日起計算，超過期限不來領取者將取消優先借閱權利。如預約保留期限適逢休館日則順延。	無	系統自動寄發通知信，爲預防電子郵件沒有送達，仍請讀者務必至圖書館查詢系統 http://library.bocach.gov.tw 「個人資料查詢」查看預約狀況。	借期 28 天期滿前，若無其他讀者預約，讀者得自行上網於書館查詢系統辦理續借手續，限續借 1 次，期限爲 28 天(自續借當日	64,576 冊	無	彰化縣文化局圖書資料借閱規定、圖書預約注意事項、圖書宅配注意事項	全縣連線圖書館借閱件數合計以 10 件爲限

各縣市公共圖書館	預約服務之提供	通借服務	通還服務	預約服務申請方式	最多可預約資料冊數	可預約資料之類型限制	費用	取書期限與罰則	資料跨館移送時間	通知取書方式	有無續借服務及相關規定	98 年讀者預約申請冊數	98 年度運送費用	服務規範	可借閱資料冊數
		配服務)。									起)。欲續借之圖書已逾期或他人已預約時，不得辦理續借。同一借閱人當天所歸還之資料不得再借。				
南投縣政府文化局	具預約服務	有	有	線上預約	每張借閱證 4 冊。	僅限圖書	免費	預約保留天數爲 7 天，目前無罰則。	約 7 天。	電話爲主，未接者留簡訊。　　無 Email。	可續借 1 次。	4,832 冊	皆用郵局寄送。	南投縣政府文化局圖書借閱管理要點(最近有修正，還未有更新版)	外借圖書以 4 冊爲限

各縣市公共圖書館	預約服務之提供	通借服務	通還服務	預約服務申請方式	最多可預約資料冊數	可預約資料之類型限制	費用	取書期限與罰則	資料跨館移送時間	通知取書方式	有無續借服務及相關規定	98 年讀者預約申請冊數	98 年度運送費用	服務規範	可借閱資料冊數
雲林縣政府文化處	凡持有連線館之閱覽證，可以利用預約系統預約連線館所屬任一圖書館之外借中圖書資料	無	無	凡持有借閱證，得利用預約系統（輸入讀者借閱證號及密碼），預約外借中圖書資料。	一般借覽證八冊，兒童證童書十冊	期刊、參考書不可預借	免費	預約後可取書之時間需視該圖書借閱者何時歸還而定，圖書若歸還後幫預約讀者保留 14 天，14 天未取即取消。	無	系統 email 通知	不予續借	兒童書 1974 冊、書庫 2542 冊	無	雲林縣政府圖書館閱覽要點	一般借覽證 8 冊，兒童證童書 10 冊
嘉義市政府文化局	有	無	無	線上親自預約，不提供電話預約。	最多可預約 6 冊。	1. 文藝、翻譯、武俠小說不可預約。 2. 索書號 856－889,947.41 之書籍不可預約。 3. 需外借	免費	預約後可取書之時間需視該圖書借閱者何時歸還而定，圖書若歸還後幫預約讀者保留 7 天，7 天未取即取消。	無	以 email 通知。	借書期限 28 天，不得續借。	1,942 人，2,771 冊。	無	嘉義市政府文化局借 書 規則、預 約須 知	每人借書以 6 冊爲限

各縣市公共圖書館	預約服務之提供	通借服務	通還服務	預約服務申請方式	最多可預約資料冊數	可預約資料之類型限制	費用	取書期限與罰則	資料跨館移送時間	通知取書方式	有無續借服務及相關規定	98 年讀者預約申請冊數	98 年度運送費用	服務規範	可借閱資料冊數
						中之圖書方能預約。									
臺南市立圖書館	凡持有該館個人或家庭借閱證，並有電子郵件帳號或有連絡電話，且無逾期停借情形者。	可以指定取書館別，並可至該館任一閱覽單位歸還圖書資料。	可以指定取書館別，並可至該館任一閱覽單位歸還圖書資料。	預約：預約借閱中的圖書資料請至該館網站「館藏查詢」線上預約。通閱：通閱在架上的圖書資料，得以電話、親自到館方式向該館任一閱覽單位提出申請。	每張借閱證可預約圖書資料以 2 冊（件）爲限。	該館所屬任一閱覽單位提供外借之圖書資料預約。(在架上及調閱中圖書不能預約)	免費	預約：自預約之圖書資料歸還到館當日起計算，保留期限爲 10 天（含巡迴車圖書資料移送天數），該館以電話或電子郵件通知預約人於保留期限內，到指定取書館別取	配合巡迴車週期(1 週 2 次)，圖書資料移送時間約需 2 至 7 天。	以電話或電子郵件通知	成人圖書借期 1 個月，兒童圖書及視聽資料借期 2 星期；成人圖書可續借 1 次，但有預約者不得續借。	92,107 冊	用總館巡迴車運送。	臺南市立圖書館使用及管理辦法	該館外借圖書資料之借期與冊數，依該館之公告辦理。個人證成人圖書 8 本、兒童圖書 8 本、視聽資料 8 件；家庭證成人圖書 40 本、兒童圖書 8 本、視聽資料 8 件。

各縣市公共圖書館	預約服務之提供	通借服務	通還服務	預約服務申請方式	最多可預約資料冊數	可預約資料之類型限制	費用	取書期限與罰則	資料跨館移送時間	通知取書方式	有無續借服務及相關規定	98 年讀者預約申請冊數	98 年度運送費用	服務規範	可借閱資料冊數
								書，逾期取消該次預約借閱權利。							
臺南縣政府文化處	凡持有連線館之閱覽證，可以利用預約系統預約連線館所屬任一圖書館之外借中圖書資料	無	所借圖書資料應歸還圖書資料原所屬之圖書館。	線上、電話或親自預約。	每張閱覽證可預約圖書資料之冊數以5冊（件）爲限。	視聽資料不可預約。	免費	借閱人申請預約借書，經通知後7日內未辦理借書手續，累積2次以上，得停止預約權利半年。	如A館向B要書，B3天內要寄給A。(屬館際合作)	以電話或電子郵件通知	借期30天，99年開始可續借。	無統計數	無	臺南縣公共圖書館閱覽規定	所有連線館可借閱圖書資料總合15冊（含圖書10冊、過期期刊3冊、視聽資料2件）團體閱覽證全縣最多可借100冊

各縣市公共圖書館	預約服務之提供	通借服務	通還服務	預約服務申請方式	最多可預約資料冊數	可預約資料之類型限制	費用	取書期限與罰則	資料跨館移送時間	通知取書方式	有無續借服務及相關規定	98 年讀者預約申請冊數	98 年度運送費用	服務規範	可借閱資料冊數
高雄縣政府文化局	27 個鄉鎮連線。	無	無	讀者所需圖書如已外借，得向圖書館藏地辦理預約借閱，該館於預約書回館後通知借閱者前往借閱，讀者不得要求他館代借。(爲單館預約)	每人最多可預約 5 本圖書資料，每件圖書資料限 4 人預約。	僅限圖書。	免費	自通知日起 7 天未借者，視同放棄，取消預約。由系統控管，無罰則。	無	以電話、手機或電子郵件通知	每次借閱圖書以 14 天爲限，期滿如有需要延期時，該館自動辦理續借 1 次，到期仍未歸還，視爲逾期，惟借閱圖書已被預約，則不辦理續借。	文化局：1,599 冊/925 人。全縣：21,264 冊/12,378 人。	無	高雄縣政府文化局圖書館借閱辦法	讀者得於縣內自動化連線各館借閱圖書，每人每次每館以 6 冊（含圖書 4 冊外借期刊 2 冊）爲限；各館借閱冊數加總後不得超過 20 冊。(視聽資料不外借)

各縣市公共圖書館	預約服務之提供	通借服務	通還服務	預約服務申請方式	最多可預約資料冊數	可預約資料之類型限制	費用	取書期限與罰則	資料跨館移送時間	通知取書方式	有無續借服務及相關規定	98 年讀者預約申請冊數	98 年度運送費用	服務規範	可借閱資料冊數
屏東縣政府文化處	有	有。凡持有該縣公共圖書館借書證並自備個人電子郵件信箱，且無逾期書未還、逾期停借等違規紀錄之讀者均可申請。	有	可由線上申請	申請他館通閱冊數4冊，借閱當地館藏冊數4冊。	1.「借閱中」圖書才可進行預約。新書展示期間爲期一個禮拜，皆不能借閱及預約。2.未被外借圖書才可申請通閱，「漫畫」及分類號爲「857.63」、「857.7」、「857.9」、「889」等小說類圖書，不提供	通閱通還採使用者付費，目前每本酌收郵資30元。(服務辦法爲每本50元)	通閱圖書到館時，以電子郵件通知申請者，須於3日內到館取書。若在通知後7日內未到館辦理借閱手續，則取消通閱。申請通閱成功後即不得取消，圖書到館後，未依規定到館取書達3次者，停止其申請通閱權利60天；恢	郵遞寄送	Email 通知。	借期28天，視聽可借7天。不可續借。	無統計數	通閱通還服務於98年5月暫停，自99年3月起以使用者付費方式辦理。	屏東縣政府文化處圖書證借閱規則、屏東縣公共圖書館通閱通還服務辦法	借閱圖書、過期期刊一證可跨3館借閱8冊；一證一館借閱冊數最高4冊，非書資料（如錄影帶、錄音帶、ＣＤ、ＶＣＤ、ＤＶＤ）2片(捲)(個人證最多10冊)

各縣市公共圖書館	預約服務之提供	通借服務	通還服務	預約服務申請方式	最多可預約資料冊數	可預約資料之類型限制	費用	取書期限與罰則	資料跨館移送時間	通知取書方式	有無續借服務及相關規定	98 年讀者預約申請冊數	98 年度運送費用	服務規範	可借閱資料冊數
						通閱申請。		復通閱權前需繳清積欠之通閱郵資。							
臺東縣政府文化暨觀光處	有	無	無	可由線上、電話預約，屬單館預約。	單一館最多以預約 4 本爲限	僅限圖書。外借中才可預約。	免費	自通知日起 7 天未借者，視同放棄，取消預約。由系統控館，無罰則。	無	電話通知。	借期 28 天，不提供續借。	5,436 冊	無	臺東縣政府文化暨觀光處圖書借閱規則	8 冊，單一館最多以借 4 本爲限。視聽資料不可借。
花蓮縣文化局	有	無	無	可由線上、電話預約，屬單館預約。	每次限 2 冊	該局新書專櫃圖書可預約借閱，並依預約先後順序借閱(新書展示 1 個月)	免費	自通知日起 10 天未借者，視同放棄，取消預約。由系統控館，無罰則。	無	Email、電話通知。無簡訊。	借期 30 天，可續借一次	2,700 冊	無	花蓮縣文化局圖書借閱規定	每人每次限 4 冊，全縣最多可借 10 冊。視聽資料不可借。

各縣市公共圖書館	預約服務之提供	通借服務	通還服務	預約服務申請方式	最多可預約資料冊數	可預約資料之類型限制	費用	取書期限與罰則	資料跨館移送時間	通知取書方式	有無續借服務及相關規定	98 年讀者預約申請冊數	98 年度運送費用	服務規範	可借閱資料冊數
宜蘭縣文化局	凡持有借閱證，得利用預約系統預約外借中圖書資料	代還不收費，代借則需付費每件新臺幣 60 元。	代還不收費，代借則需付費每件新臺幣 60。	凡持有借閱證，得利用預約系統（輸入讀者借閱證號及密碼），預約外借中圖書資料。	每張借閱證可預約之冊數以 5 冊（件）為限（不含新書及視聽資料），預約書到館後保留 7 日。	限「已借出」或「已被預約」(指預約待取)圖書。	免費	預約書到館後保留 7 日，「取消預約」請主動辦理，逾時未取書將取消優先借閱該書之權利；凡於 90 天內，累計 3 次預約未到館取書之記錄者，將暫停預約權利 30 天。	1 週 1 次。	1.該局圖書館寄發之 email 通知。 2.該局圖書館郵寄之紙本通知單。 3.電腦網路查詢:讀者可至本縣公共圖書館－館藏查詢系統－查詢預約書之館藏狀況。 4.電話通知。	除新書、視聽資料不開放續借外。可續借 1 次。應還日期前 3 天可續借（若欲續借圖書已被預約或讀者有逾期等情形，則無法執行續借功能）。	5,542 冊	約 108,000 元。	宜蘭縣政府文化局圖書館閱覽規定	持有個人借閱證者可借閱圖書、雜誌及視聽資料等合計不得超過總數 8 冊(件)，視聽資料每次最多 2 件。持有家庭閱讀卡者可借閱 20 冊（件），含圖書及視聽資料，但視聽資料不得超過 4 件，新書以 8 冊為限。

通借通還服務在大陸通借通還服務發展相對滯後,只在部分城市公共圖書館中得到一定的應用(朱其軍，2007)。近年來，大陸內地城市圖書館通借通還服務發展迅速，北京、上海、深圳等地在不同程度上實現了城市圖書館的通借通還(王蘭，2008)。

曾家琳、馮研、鄧岩彬（2006）發表「ILASⅡ網上圖書預約服務的開通與系統功能分析」一文，介紹深圳圖書館開發的 ILASⅡ網上圖書預約服務的開通利用管理方法，包括系統設置和流通一線操作，也討論該服務的系統設置功能的不足之處及館方應用上的處理措施。該系統對預約的設置是放在系統參數管理模組下，在「流通分系統參數」中設置了一個「是否開通預約」的選項；再在「流通制度管理」下對預約具體的開通進行管理，可按照讀者流通類型分別做自行預約、預約保留天數、可預約文獻數、當年逾期不取之設定：

1. 選擇開通「自行預約」，設置有禁止、標準、強制三種模式。標準預約是指館藏所有複本都被借出才能預約；強制預約是指館藏複本中只要有一本被借出後，即可允許預約。對於大多數圖書館，由於書庫多為開架管理，且館藏地點較複雜，經常會出現未借出的「在館」書到處也找不的情況，如選擇「標準」模式，只要有一本尚在館，讀者就不能預約圖書，所以應選擇「強制」預約模式，使讀者更容易對圖書進行預約，也不影響在館書借閱。
2. 預約保留天數：ILASⅡ系統中的「預約保留天數」是指讀者發出預約申請的有效天數，而非指預約書到館後保留給預約者的天數。
3. 當年逾期不取：自動停止預約許可權的次數。如果當年超過該規定次數沒有取預約書，則系統自動停止其預約許可權。

4. 按照借閱規則可分別對應每種規則設置「預約/預借通知應在x天內來館辦理借閱手續」一項內填上天數。這個天數即是常規理解的預約保留天數，而且只有在做預約通知時才生效，而非從圖書實際歸還到館時間算起。系統是根據該天數設置取值計算預約書到館後的「最遲取書日期」，並從首次做預約通知日期當日開始算，且與閉館日設置無關，不會被順延。預約的圖書歸還到館後，從館員作業系統預約通知這天的日期算起，如過此天數讀者仍未來館辦理借閱手續，則次日或以後再做預約通知時系統會自動取消該讀者的預約請求，同時自動將該書分配給下一個預約者；如該書沒有他人預約，則作為「在館」書轉為「入藏」狀態返回到書庫。

ILASⅡ在系統設置方面尚有改進空間，曾家琳等人（2006）提出幾項不完善之處，例如沒有提供按流通類型設置分別開通預約服務功能的選項；沒有提供按館藏地點分別對不同讀者類型開通預約許可的選項；預約的系統運行權過小，沒有優先運行級別，預約庫的資料沒與其它流通、典藏等相關操作關聯，從而使其他操作仍能先行回應；沒有提供預約人數限制的功能，或沒有顯示當前已有預約人數的功能；缺乏預約到書通報 OPAC 欄目，未能開展預約到書主動通告服務等。

目前大陸已有清華大學、西安交通大學、華中科技大學、暨南大學、天津大學、華東師範大學、西安電子科技大學等高校圖書館以及中國科學院文獻情報中心化學分館引進了Millennium系統，Millennium系統提供了書目級別預約模式和館藏級別預約模式這兩種模式供不同圖書館自行選擇（陳龍、張璿論，2008）。

書目級別的預約模式是指同種圖書只有全部被借出，讀者才可以預約，系統自動按讀者的預約申請時間進行先後排序。一旦讀者對某種書進行預約操作，那麼其所有複本都會被自動縮短借期，最早還回的圖書為第一個預約的讀者保留，依次類推。館藏級別的預約模式是指只要同種圖書有一本借出，讀者便可以進行預約操作，但預約物件只能是讀者指定的那一本，也就是說讀者預約的圖書可以精確到某種圖書下的某一本書而不是對該種圖書下的所有複本進行預約。一旦讀者對這本圖書進行預約操作，那麼這本圖書就會被縮短借期。圖書被還回的時候，系統會將該書留給預約者。

書目級別的預約模式有兩大優點：第一是預約制度公平。讀者進行預約操作後，所有持有該種圖書的持有者借期都會被縮短，預約者按先後順序排隊等候，減少了預約的隨意性。第二是能夠緊密配合採訪和編目模組的工作，最大化地開發和利用系統的預約功能。書目級別的預約是建立在書目而不是館藏的基礎上，也就是說從圖書館確定採購某種圖書開始，讀者就可以預約，而不必等圖書經過採編流程到上架之後才進行預約。但是書目級別的預約模式也有其缺點，首先是可能損害過多圖書持有者的利益。因為一旦某種圖書被預約，系統會自動縮短所有複本的借期。當某種圖書只有一個人預約的時候，多位讀者因此被縮短借期，有點得不償失，特別是對於比較冷門或專業性很強的書就顯得不太合理。其次是受圖書上架速度的制約，這種預約模式可能難以達到預期效果。

館藏級別的預約模式使讀者可以自己選擇即將到期的那一本，避免其他讀者因為某一個預約操作而全部被縮短借期，這樣就提高了預約效率。同時，也不會因為某個複本錯架或未及時上架而造成讀者找不到書也無法預約書的情況。但是這種模式的缺點也是很明顯的，首先是預約的隨意性和不可控性。由於館藏級別的預約只針對某一本圖

書，隨意預約的現象就無法避免。這種隨意性會給讀者造成感覺自己的圖書經常被預約，而同樣借這一種書的讀者卻安然無事的錯覺，圖書館的預約制度的公正性就會受到讀者的質疑。其次是這種預約模式無法配合採訪和編目模組發揮全部功能。如果採用館藏級別預約模式，狀態為「訂購中」、「處理中」狀態的圖書記錄就必須對讀者設定為「不可見」，編目和採訪的預約功能就無法得到流通模組的支援從而無法實現。最後是這種預約制度可能造成圖書持有者和預約者之間地位的不公平。借書的讀者處於被動地位，而預約的讀者處於有利地位，預約的讀者可以自由選擇預約哪一本，而特別需要這本圖書的持有者卻沒有管道說明自身情況，避免自己持有的圖書借期被縮短。

天津師範大學圖書館使用的圖書館自動化管理系統為美國 sirsi 公司的 Unicorn Consortia，該系統是由天津市 17 所高校圖書館共同購買，該系統的預約功能較大，基本上滿足了圖書館預約服務的需要（黃雪梅、于曦、錢蔚蔚，2008）。

黃雪梅等人（2008）詳細介紹了 Unicorn 自動化管理系統的預約模式，區分為 demand management（按需管理模式）和非 demand management 兩種。如果圖書館使用 demand management 模式，可實現題名級預約和複本級預約，非 demand management 模式則另提供系統級預約、索書號級預約：

1. 系統級預約：在多館系統中，當讀者預約某一文獻時，多館系統中任一圖書館被預約文獻的任一個複本都可以滿足預約的需求。
2. 題名級預約：是對某一文獻下的所有複本建立預約。例如：某文獻分別存放在一個圖書館的不同館藏位置，讀者建立預約後，任一館藏位置首先被還回的文獻都可以借給預約的讀者。

3. 索書號級預約：是對某一文獻的特定索書號或特定卷次的預約。例如：一套擁有三卷的文獻，讀者想預約該文獻中的第二卷，館員可為讀者建立索書號級預約。

4. 複本級預約：是為某一文獻的特定複本建立預約。一般情況下，複本級預約用於館員對某一特定複本進行越權預約。例如：某文獻由於流通量較大，複本損毀比較嚴重需要裝訂或修補，但是這個複本又被借出了，這時館員可以為該文獻建立複本級預約。

在多館系統中，實現預約功能，重要的是系統參數的設置。例如天津師範大學圖書館只允許讀者預約中外文普通圖書，而文藝類圖書等是不允許預約的，用戶文檔參數設定則限定了讀者可預約圖書的冊數和預約的優先順序。系統報表則可以實現對系統的維護、館理、分析和數據統計等功能。目前系統中與預約工作相關的報表功能有兩部分：一部分是具有統計功能的報表，如：計算預約、當前預約統計、列出預約、列出預約文獻、列出用戶及預約等；另外一部分是對預約的管理與維護，如：預約可借通知、到期預約、清理預約書架、清除失效預約、預約預期通知、撤銷預約通知、催還預約題名通知等。通過統計功能的報表資料，可以分析圖書館預約服務情況，瞭解讀者的借閱需求。管理與維護報表是預約服務的擴展和延伸。

作者並提出預約所存在的一些問題，其中對多卷冊圖書的預約已於自動化管理系統升級後獲得解決，經由在圖書的索書號中使用一個｜z 的子欄位存放卷冊資訊，當讀者對多卷冊圖書建立指定卷冊預約時，Demand Management 模式將自動檢查索書號的子欄位來判斷被預約的文獻屬於多卷冊文獻中的哪一卷冊，進而建立預約。另因 Unicorn 自動化管理系統不支援讀者自行增加 e-mail 等資訊，而是透過讀者向圖書館提出請求的方式，由圖書館工作人員將其增加至系統中，實

現系統自動通知相關預約訊息比較困難，對預約工作的開展有一定的影響。

大陸圖書館圖書資訊服務雖開展較晚，在實務上相關的研究文獻卻較臺灣豐富，透過相關文獻的介紹，可得知儘管各圖書館使用的圖書自動化管理系統不一，具有不同的優缺點及需要克服的問題，如何與圖書館實務工作相結合，需要深入瞭解系統並持續改進，方能妥善管理服務之各階段工作細節。

第三節　圖書預約服務之相關研究評估

陳佳君、陳基烜、林麗美（2007）調查臺中市轄屬公共圖書館實施「圖書通閱」服務後，民眾對該項服務的滿意度。該研究採問卷調查法，針對受訪者基本資料、民眾得知「圖書通閱」服務之管道、「圖書通閱」申請流程、未申請「圖書通閱」的原因及未來如需付費之意願進行調查。

其以文化局所屬圖書館及八區共 9 所區圖書館為調查範圍，抽樣方式採立意（purposive sampling）取樣，研究對象為到圖書館借書還書的民眾，研究調查期間為 2007 年 8 月 16 日至 25 日為期 10 天，共計發出調查問卷 1100 份，回收有效問卷 1011 份，占 91.91%。問卷資料以 SPSS 統計套裝軟體進行編碼與統計分析。結果顯示高達 91.1%滿意臺中市所推動可跨館借書還書的「圖書通閱」服務，對於等候取書天數及找到所需圖書比例（hint ratio）之滿意度，則分別為 64.3%及 72.1%。另外，87.2%的受訪者肯定文化局以電子郵件與手機簡訊通知取書，而對於透過網路申請的操作流程則有 69%的受訪者表示滿意。

對於通閱服務是否收費，本案受訪者中僅 39.9%的受訪者認為應該收費，受訪者同時認為可被接受合理費用以申請一次 10 元居多(占 68.4%)。對圖書通閱使用經驗分析部分，有近 67%的受訪者知道已實施通閱服務，而知道這項訊息的主要管道為館員、圖書館海報及文化局網站（占 85.9%)，顯示應多尋求圖書館以外的宣傳管道。

高雄市立圖書館為了瞭解讀者在使用高雄市圖書館各分館的各項資源、接受服務及相關服務的滿意情形。因此，透過問卷調查來蒐集、整理讀者在使用高雄市立圖書館各項服務的現況，並以此資料進行歸納統計、分析民眾對高雄市立圖書館的滿意情形，2009 年下半年度讀者滿意度主要調查「館員的服務及態度」及「圖書館環境與設備」兩面向，其中「館員對於借還書服務(通閱、預約)處理的方式」在「館員的服務及態度」排名為滿意度最高的項目，其他依序則為「館員會樂意回答您的問題」、「館員的服務態度親切有禮」、「館員熟悉各項服務作業的操作」、「館員能正確答覆您的問題」等 7 項（印永翔、黃志呈，2009)。顯示讀者對通閱、預約服務的肯定。

莊靜芬（2008）從 2007 年度曾使用臺北縣圖書館線上預約或線上通閱服務讀者群中抽樣約 1000 名，寄發電子郵件，進行網路問卷填答，以五點尺度評量研究讀者對於實際利用臺北縣立圖書館網路資訊服務的感受與認同度，其結果顯示平均數在「同意」的程度，其中認同度最高的是臺北縣立圖書館實施的網路圖書預約與圖書通閱服務能為讀者節省更多時間；而最不能認同的是使用通閱服務時，應由使用者支付運費。約 87.5%讀者高度認同應當提供線上通閱、預約服務；另 64.5%的讀者非常同意「臺北縣立圖書館所提供網路圖書預約與圖書通閱服務為我節省更多時間」，27.9%同意，亦就是高達 92.4%的讀者都極為認同網路預約與通閱服務為他們節省更多時間成本。

根據其調查，讀者最不能認同的是價格付費之問題。有 80%讀者不同意實施圖書通閱服務運費轉嫁在其身上；50%讀者對於臺北縣立圖書館若採行付費式個人化網路服務時表示興趣缺缺，讀者在價格因素極為敏感，民眾對於公共圖書館價值觀是一律免費，圖書館無論是正當的「使用者付費」觀念，或是推陳加值化的貴賓級服務的想法，只要與價格成本有關，恐怕將導致行銷失敗。

從網路讀者填答對於北縣圖網路預約模式、網路查詢圖書館資訊淺顯易懂、簡單容易操作、以 email 做為認證確保圖書館網路資訊通知管道正常等項目認同度皆為同意程度之上。但是經不同讀者分群加以比較後顯示，北縣圖在圖書館網站系統操作簡便性，對於不同年齡層、上網頻率程度、學歷、是否在職之女性讀者，其認同度有顯著差異。以 21-40 歲青年、青壯年、高度上網族群、職業婦女、高學歷者對於北縣圖網站系統操作簡便性顯著較不認同。

王玲、楊曉華及溫莉慈（2008）以 Unicorn 系統為平臺，從系統報表數據對流通中的預約服務進行研究，選取 2006 年 4 月至 2007 年 4 月的預約文獻為研究物件，從預約使用者、預約文獻、預約到館週期以及預約失效等角度展開研究，對預約服務從定性和定量兩方面予以分析，分析具有實際指導意義的預約失效情況，文章從預約的文獻、用戶以及預約到館週期等不同側面和項目指標展開深入評述，分析失效預約的類型及其產生原因，並提出如何降低預約失效比例、提高預約服務有效性和讀者滿意度的對策和設想。

研究發現，依預約文獻的分類及主題詞分佈情況看，被預約圖書分類較為集中且具有明顯的階段性，預約文獻多集中在電腦、英語、數理化基本知識、文藝書以及重點學科專業學習類文獻上。預約使用者呈現層次性，主要集中在大學生和碩士生，碩士生預約更為活躍。

預約行為具有明顯的階段性。預約文獻到館週期的分類統計結果沒有明顯的規律性顯示，預約數量較高的文獻到館週期普遍偏長，是導致失效的主要因素。失效文獻的數量比例偏高，預約失效的用戶類型分佈與建立預約者具有一致性，主要為大學生和碩士生，到館時間、通知方式以及管理缺陷是導致預約失效的主要因素，並提出「流通借閱許可權」、「預約通知方式」、「採購補充及數位化」三項對策分析。

其認為固定借閱期限是影響預約文獻流通、延遲文獻到館、導致預約失效的重要因素。讀者借閱期限沒有因為其它讀者建立預約而有相應的縮短，效力不高的催還和罰款制度，不足以促使讀者及時歸還圖書，導致大量讀者長期處於預約排隊狀態，引起讀者的不滿情緒，極大地降低了預約服務的效果。動態調整預約制度是比較好的解決方法，可以採取不固定借期，例如根據預約排隊使用者數量動態調整到期日期、階梯罰款制度以及實行特殊的短期借閱期限等手段改善預約狀況。在預約通知方式上，email 登記的讀者比例遠遠不足，其它通知方式的時效性限制也影響到館預約文獻的及時借閱。列印預約通知清單，通過校園內郵件快遞的方式通知到讀者宿舍，可以降低失效文獻量。

李祖芳、侯建華、宋紅梅（2008）研究大陸高校網路圖書預約失敗原因，就網路圖書預約項目進行分析，認為具有明顯的專業性和時代性，不同專業、不同研究方向的博士生、碩士生根據撰寫論文需要，會選擇不同類型的專業文獻；大學大學生為了系統地學習，掌握某種學科的專業知識，借閱圖書多是本專業的基礎理論和相關知識，以瞭解本專業的研究方向和發展動態，以形成本專業的知識結構。另外，大學生思想活躍，會經常關心社會的熱點問題，對社會上普遍關注的現象或正在探索、爭論的問題，當前引起轟動的影視劇、小說等，各

方面具有廣泛的興趣，會激發他們對相關文獻的預約需求熱潮，故預約的圖書具有時代性。

從網路圖書預約的時間上來看，則呈現出明顯的集中性和階段性。由於專業學習的同步性要求，學生們在校學習期間圍繞著學校教學計畫、課程設置使用參考資料，他們通常會按照教師所推薦書目來借閱文獻。讀者的需求動態與教學同步，往往導致很多學生在某一階段對某些書籍的預約量急劇增加，這就是所謂的集中性。而階段性多由於高年級的學生準備畢業論文及應付某專業課程結業、考試需要而導致，往往表現為預約的時間呈現明顯的階段性。

調查發現因網路因素而預約失敗的比例為 8.6%，表示網路資訊溝通管道相對暢通，不是預約失敗的主要原因；因讀者原因而預約失敗的比例為 70%，這是最重要的原因；因圖書管理員原因而預約失敗的比例為 19.0%；而因圖書館因素而預約失敗的比例僅為 2.4%。讀者利用網路進行遠端檢索查詢並申請圖書預約，通過電子郵件的方式發送預約通知是讀者獲得預約圖書資訊的主要途徑，然而在網絡運行過程中由於網路軟體被病毒侵害、或網路硬體部分如伺服器、工作站、網卡、傳輸媒體等任何環節遭到破壞，都會引起網路運行速度減慢甚至癱瘓或中斷，直接導致網路圖書預約工作不能正常運行。

綜合言之，預約服務使用滿意度之調查結果再次印證讀者對預約服務便利性之肯定，預約失敗相關研究則指出網路、讀者、館員、書籍因素造成網路預約圖書工作效率降低之影響，每項新服務的建置勢必增加圖書館之成本，是否收費之調查結果顯示多數讀者認知公共圖書館提供各項服務應為免費，除了吸收使用者所應負擔轉嫁成本，藉規範讀者預約行為、採行策略降低預約失效、系統改善及配套作，方能利用有限經費及資源，長期提供符合使用者需求之服務內容。

第三章　研究設計與實施

本研究透過文獻分析、問卷調查、訪談、系統資料分析等方式，探討臺北市立圖書館預約服務現況及讀者利用該服務之意見，以下分就研究架構、研究工具、調查實施及資料處理進行說明。

第一節　研究架構

本研究之研究架構設計如圖 3-1 所示，詳細說明於後：

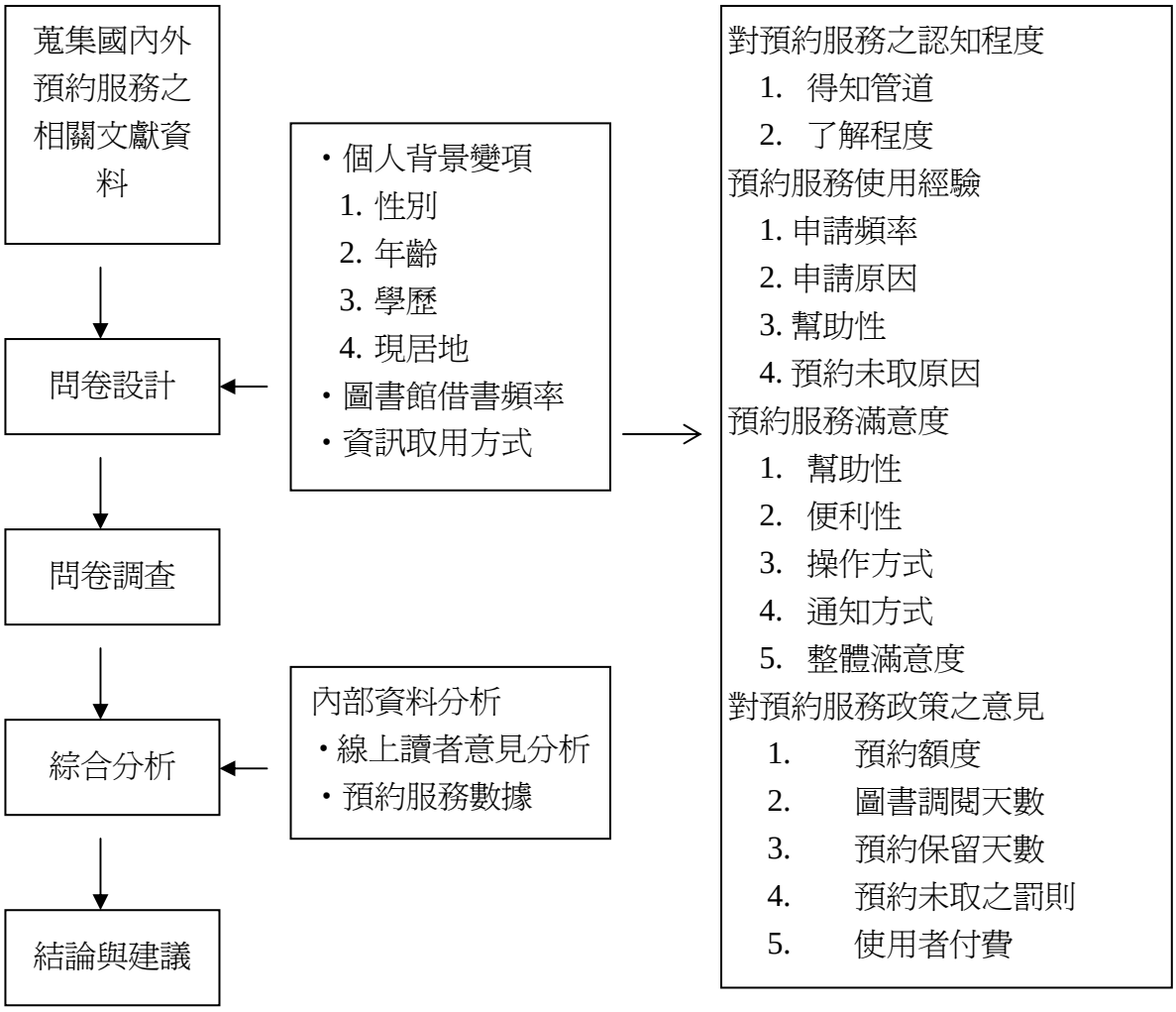

圖 3-1 研究架構圖

一、制定研究問題與確立研究目的。

二、蒐集相關文獻：蒐集國內外圖書預約服務機制相關文獻，包含圖書、期刊、論文、報紙、網路資源等，進行文獻蒐集整理與歸納，希望得知國內外讀者線上圖書預約使用情形，並歸納國外公共圖書館對於讀者利用線上圖書預約服務機制的經驗與作法。

三、參考文獻資料及研究目的，編製臺北市立圖書館圖書資料預約服務評估問卷。

四、經由讀者借閱紀錄及館內檔案分析完整呈現分析讀者線上圖書預約的使用行為。

五、歸納研究成果，提出結論與建議。

第二節　研究方法

一、文獻分析法

本研究藉由文獻分析來探索圖書館預約服務現況及特點，以作爲研究之理論基礎和概念架構。

二、問卷調查法

（一）問卷編製：本研究問卷係參考國內外相關之調查與實證研究、學者專家之建議及研究目的，研擬出問卷題目及選項。研究題目以封閉式爲主，並輔以開放性問題，藉以調查讀者對臺北市立圖書館預約服務之意見及利用預約服務之情形。

（二）問卷內容（詳見附錄）：

1、圖書館的使用經驗：借書及使用館藏資料預約服務的頻率、館藏資料預約服務得知管道、對館藏資料預約服務的了解程度、申請及未申請原因、預約未取之情形及原因。

2、使用館藏資料預約服務之滿意度：借書的幫助性、借書便利性、網頁上的申請流程及操作方式、通知方式、整體滿意度。

3、對預約服務政策之意見：個人證及家庭證之預約額度、圖書調閱天數、預約保留天數、預約未取之罰則、使用者付費。

4、基本資料：性別、年齡、教育程度、現居地。

（三）調查對象：2009 年 7 至 12 月間曾至臺北市立圖書館借書者計 149,804 位，其中 65,536 位具有 email 資料，以其爲研究母群體，再從中隨機抽出 10,000 位讀者寄發網路問卷填寫訊息。

（四）調查時間：問卷填寫期間爲 2010 年 1 月 16 日至 1 月 24 日。

（五）問卷發放與回收：於 2010 年 1 月 16 日經由中華電信 E 點靈網路問卷調查平臺寄發通知信函予 10,000 位讀者，共計回收 3372 份問卷，回收率爲 29.66%，去除未填答完整之問卷 18 份，有效問卷爲 3354 份，淨回收率爲 33.54%。

三、文件分析法

（一）從線上讀者意見分析使用者對預約服務之利用意見。

（二）將圖書自動化系統內之預約使用相關數據與本次調查發現作對照，綜整呈現讀者預約使用情形。

第三節　資料處理

在問卷調查部分係利用「社會科學統計套裝軟體」(Statistical Package for Social Science-SPSS/Win XP 12 視窗版）為分析工具，進行相關之資料處理與統計分析。

一、將問卷中各題項轉化為可辨識的文字或數字，進行問卷編碼；利用 Excel 整理自網路問卷平臺下載之資料數據檔，轉進 SPSS 執行程式。

二、本研究採用次數分配、交叉分析、單因子變異數分析等統計方法，來瞭解讀者使用預約服務之情形與意見。為就相關項目進行卡方考驗，考量部分細格中的數量過少，在年齡及教育程度選項進行適當合併後進行分析。單因子變異數分析則先檢定各背景因素與變項間是否存在顯著差異，經同質性檢定結果未達顯著者，符合變異數分析時之重要假定—變異數同質後，再就變異數分析摘要表發現，P 值小於 0.05 者，則推翻 Ho 虛無假設，具有顯著差異，並採用薛費法繼續進行多重比較，以了解各選項間的差異。

第四章　研究結果與討論

本研究以實際使用臺北立圖書館流通服務之讀者為研究對象，由2009 年下半年具借閱紀錄且具 email 資料之 65,535 位隨機抽樣10,000 名寄發網路問卷填答電子郵件。本章就臺北市立圖書館預約服務實施現況及使用者意見進行綜合討論，第一節針對問卷調查受訪者基本資料進行分析，第二節為受訪者對預約服務之意見，第三節為預約服務實施現況，各節內容分別敘述如後。

第一節　受訪者基本資料分析

本研究採用網路問卷調查方式，問卷填寫期間為 99 年 1 月 16 日至 1 月 24 日，由中華電信 E 點靈網路問卷調查平臺寄發 10,000 份通知信函，共計回收 3,372 份問卷，回收率為 29.66%，去除未填答完整之問卷 18 份，有效問卷為 3354 份，淨回收率為 33.54%，為達有效分析，本研究分析僅以有效樣本計算，以下針對本次調查之受訪者基本背景資料予以分析。

由表 4-1 人口統計變項分析可知，就性別而言，以女性填答者居多，計 1964 人，占 58.6%；男性為 1390 人，占 41.4%。以年齡別而言，以 30 至 34 歲者填答人數最多，計 608 人，占 18.1%；40 至 44 歲者填答人數為次多，計 554 人，占 16.5%；35 至 39 歲者計 536 人，占 16.0%；25 至 29 歲者計 431 人，占 12.9%；45 至 49 歲者計 351 人，占 10.5%，年齡居於 19-54 歲者占 90.7%，反應出填答讀者為青、壯年族群居多。

就教育程度別而言，以大學之學歷填答人數最多，計 1655 人，占 49.3%；其次為碩士學歷之填答者計 808 人，占 24.1%；專科學歷者計 433 人，占 12.9%；高中職學歷者計 284 人，占 8.5%；國中學歷者計 75 人，占 2.2%；博士學歷之填答者計 71 人，占 2.1%；小學以

下學歷者計 28 人，占 0.8%。由教育程度比例分析，專科以上學歷者占總比例 88.5%，反應出圖書館網路服務利用者教育程度極高。

就現居地而言，78.5%受訪民眾現居地為臺北市，其中以「臺北市文山區」最多，計 387 人，占 11.5%；其次為「臺北市大安區」計 329 人，占 9.8%；「臺北市北投區」計 309 人，占 9.2%；「臺北市士林區」計 274 人，占 8.2%；「臺北市內湖區」計 253 人，占 7.5%；「臺北市松山區」計 191 人，占 5.7%；「臺北市信義區」計 188 人，占 5.6%；「臺北市中山區」計 178 人，占 5.3%；「臺北市萬華區」計 169 人，占 5.0%；「臺北市中正區」計 147 人，占 4.4%；「臺北市大同區」計 113 人，占 3.4%；「臺北市南港區」計 103 人，占 3.1%。現居地為臺北縣者占 18.5%，計 621 人；現居地為臺北縣市以外者占 2.7%，計 92 人。

表 4-1 樣本讀者人口變項分析表(N=3354)

變項	總人數	百分比	累積百分比
性別			
男性	1390	41.4	41.4
女性	1964	58.6	100.0
年齡			
7—12歲	25	0.7	0.7
13—15歲	81	2.4	3.2
16—18歲	120	3.6	6.7
19—24歲	282	8.4	15.1
25—29歲	431	12.9	28.0
30—34歲	608	18.1	46.1
35—39歲	536	16.0	62.1
40—44歲	554	16.5	78.6
45—49歲	351	10.5	89.1
50—54歲	278	8.3	97.4
60—64歲	64	1.9	99.3
65—69歲	18	0.5	99.8
70歲以上	6	0.2	100.0

變項	總人數	百分比	累積百分比
教育程度			
小學及以下	28	0.8	0.8
國中	75	2.2	3.1
高中/職	284	8.5	11.5
專科	433	12.9	24.4
大學/技術學院	1655	49.3	73.8
碩士	808	24.1	97.9
博士	71	2.1	100.0
現居地			
臺北市北投區	309	9.2	9.2
臺北市士林區	274	8.2	17.4
臺北市內湖區	253	7.5	24.9
臺北市松山區	191	5.7	30.6
臺北市信義區	188	5.6	36.2
臺北市南港區	103	3.1	39.3
臺北市中山區	178	5.3	44.6
臺北市大同區	113	3.4	48.0
臺北市萬華區	169	5.0	53.0
臺北市大安區	329	9.8	62.8
臺北市中正區	147	4.4	67.2
臺北市文山區	387	11.5	78.7
臺北縣	621	18.5	97.3
基隆市	32	1.0	98.2
桃園縣	39	1.2	99.4
新竹市	8	0.2	99.6
新竹縣	6	0.2	99.8
其他	7	0.2	100.0

再由人口變項性別交叉分析可知，以年齡別而言，以 30 至 34 歲女性填答人數最多，計 353 人，占 10.5%，其次為 40 至 44 歲女性填答人數次多，計 350 人，占 10.4%，35 至 39 歲女性計 341 人，占 10.2%，30 至 34 歲男性計 255 人，占 7.56。

從教育程度別以性別交叉分析，女性以大學之學歷填答人數最

多，有 1005 人，占 30.0%；其次為碩士學歷之填答者有 382 人，占 11.4%。男性亦以大學之學歷填答人數最多，有 650 人，占 19.4%；其次為碩士學歷 426 人，占 12.7%。

表 4-2 樣本讀者人口變項性別交叉分析表(N=3354)

變項	男性		女性	
	人數	總和之百分比	人數	總和之百分比
年齡				
7—12 歲	9	0.3	16	0.5
13—15 歲	23	0.7	58	1.7
16—18歲	50	1.5	70	2.1
19—24 歲	100	3.0	182	5.4
25—29歲	192	5.7	239	7.1
30—34歲	255	7.6	353	10.5
35—39歲	195	5.8	341	10.2
40—44歲	204	6.1	350	10.4
45—49歲	149	4.4	202	6.0
50—54歲	148	4.4	130	3.9
60—64歲	44	1.3	20	0.6
65—69歲	15	0.4	3	0.1
70歲以上	6	0.2	0	0
教育程度				
小學及以下	8	0.2	20	0.6
國中	22	0.7	53	2.2
高中/職	91	2.7	193	5.8
專科	141	42	292	8.7
大學/技術學院	650	19.4	1005	30.3
碩士	426	12.7	382	11.4
博士	52	1.6	19	0.6

第二節　　意見調查結果分析

由表 4-3 得知 30.8%受訪者借書頻率爲「每月 2-3 次」，計 1032 人，；其次爲「不定期」，計 719 人，占 21.4%；借書頻率爲「每月 1 次」者計 580 人，占 17.3%；借書頻率爲「每週 1 次」者計 424 人，占 12.6%；借書頻率爲「每週 2-3 次」者計 183 人，占 5.5%。再以性別、年齡、學歷作爲分組進行統計交叉分析，經過卡方檢定後，皆未達顯著差異。

表 4-3 借書頻率分析表(N=3354)

變項	次數	百分比
借書頻率		
每天	17	0.5
每週2-3次	183	5.5
每週1次	424	12.6
每月2-3次	1032	30.8
每月1次	580	17.3
2-3個月1次	361	10.8
半年1次	35	1.0
1年1次	3	0.1
不定期	719	21.4

由表 4-4 得知有 22.0%受訪者未使用過臺北市立圖書館的預約服務，相對多數之受訪者預約頻率爲「不定期」，計 820 人，占 24.4%；其次爲「每月 2-3 次」者計 624 人，占 18.6%；「2-3 個月 1 次」者計 367 人，占 10.9%；「每月 1 次」者計 274 人，占 8.2%；「每週 1 次」者計 216 人，占 6.4%；「每週 2-3 次」者計 178 人，占 5.3%；「半年 1 次」者計 99 人，占 3.0%。再以性別、年齡、學歷作爲分組進行統計交叉分析，經過卡方檢定後，性別（P 值趨近於 0，小於 0.05，卡方值=28.731，自由度=5)、年齡(P 值趨近於 0，小於 0.05，卡方值=76.261，自由度=15)、教育程度(P 值趨近於 0，小於 0.05，卡方值=66.552，自由度=10)在「預約頻率」上達顯著差異，表示預約頻率與性別、年齡、教育程度有關，未使用過預約服務的男性明顯較女性多，女

性受訪者以每月使用 1-3 次預約服務之比例明顯較多，在 18 歲以下及 60 歲以上之受訪者中，其未使用過預約服務之比例明顯較多，30-39 歲受訪者以每月使用 1-3 次預約服務之比例明顯較多，教育程度爲高中職以下之受訪者未使用過預約服務之比例明顯較多。

表 4-4 預約頻率分析表(N=3354)

變項	次數	百分比
預約頻率		
每天	16	0.5
每週2-3次	178	5.3
每週1次	216	6.4
每月2-3次	624	18.6
每月1次	274	8.2
2-3個月1次	367	10.9
半年1次	99	3.0
1年1次	21	0.6
不定期	820	24.4
未使用	739	22.0

表 4-5 預約頻率與性別、年齡、教育程度交叉分析表(N=3354)

分組個數比例		預約頻率					
		不定期	半年1次以下	2-3個月1次	每月1-3次	每週1次以上	未使用
總和	個數	820	120	367	898	410	739
	分組比例%	24.4%	3.6%	10.9%	26.8%	12.2%	22.0%
性別							
男性	個數	317	56	165	346	148	358
	分組比例%	22.8%	4.0%	11.9%	24.9%	10.6%	25.8%
女性	個數	503	64	202	552	262	381
	分組比例%	25.6%	3.3%	10.3%	28.1%	13.3%	19.4%
年齡							
18 歲以下	個數	59	9	11	39	27	81
	分組比例%	26.1%	4.0%	4.9%	17.3%	11.9%	35.8%
19-29 歲	個數	186	29	96	207	65	130
	分組比例%	26.1%	4.1%	13.5%	29.0%	9.1%	18.2%

分組個數比例		預約頻率					
		不定期	半年1次以下	2-3個月1次	每月1-3次	每週1次以上	未使用
30-39 歲	個數	264	40	130	346	143	221
	分組比例%	23.1%	3.5%	11.4%	30.2%	12.5%	19.3%
40-49 歲	個數	218	26	99	228	127	207
	分組比例%	24.1%	2.9%	10.9%	25.2%	14.0%	22.9%
50-59 歲	個數	76	11	24	61	37	69
	分組比例%	27.3%	4.0%	8.6%	21.9%	13.3%	24.8%
60 歲以上	個數	17	5	7	17	11	31
	分組比例%	19.3%	5.7%	8.0%	19.3%	12.5%	35.2%
教育程度							
高中職以下	個數	94	15	21	79	48	130
	分組比例%	24.3%	3.9%	5.4%	20.4%	12.4%	33.6%
專科大學	個數	537	75	217	553	258	448
	分組比例%	25.7%	3.6%	10.4%	26.5%	12.4%	21.5%
研究所以上	個數	189	30	129	266	104	161
	分組比例%	21.5%	3.4%	14.7%	30.3%	11.8%	18.3%

由表 4-6 得知，多數受訪民眾(65.6%)係由臺北市立圖書館網站得知圖書館提供館藏資料預約服務，其次之得知管道爲「親朋好友告知」計 414 人(12.3%)，從「圖書館館員」處得知計 278 人(8.3%)，「接到本調查問卷後才得知」計 206 人(6.1%)，「圖書館海報」計 144 人(4.3%)，「其他」計 84 人(2.5%)，「市圖之窗」計 28 人(0.8%)。其他項目之填答內容包含「忘記了，不清楚」計 22 人，「其他 BBS 或部落格之網路訊息」計 9 人，「看到其他人領取預約書」計 6 人，「工作人員」計 2 位。

表 4-6 館藏資料預約服務得知管道之分析表(N=3354)

變項	總人數	百分比
館藏資料預約服務得知管道		
圖書館海報	144	4.3
圖書館館員	278	8.3
圖書館網站(含圖書查詢系統)	2200	65.6
市圖之窗	28	0.8

變項	總人數	百分比
親朋好友告知	414	12.3
接到本調查問卷後才得知	206	6.1
其他	84	2.5

表 4-7 顯示受訪者對於預約服務的了解程度依序為「使用過且很熟悉操作」(57.5%)、「使用過但不太熟悉操作」(17.3%)、「知道其主要功能但沒有用過」(10.1%)、「聽過但不瞭解」(10.0%)、「未曾聽過」(5.0%)；有接近 6 成的受訪者使用過預約服務且很熟悉操作。再以性別、年齡、學歷、借書頻率作為分組進行統計交叉分析，經過卡方檢定後，性別 (P 值趨近於 0，小於 0.05，卡方值=22.074，自由度=4)、年齡(P 值趨近於 0，小於 0.05，卡方值=73.829，自由度=20)、教育程度(P 值趨近於 0，小於 0.05，卡方值=72.279，自由度=8)在「預約服務之了解程度」上達顯著差異，表示對預約服務的了解程度與性別、年齡、教育程度、借書頻率有關，未曾聽過預約服務的男性明顯較女性多，在 18 歲以下及 60 歲以上之受訪者中，其未曾聽過預約服務之比例明顯較多，使用過且很熟悉預約服務操作之受訪者以 19-29 歲及 30-39 歲族群之比例明顯較多，教育程度為研究所以上之受訪者使用過且很熟悉預約服務操作之比例明顯較多。

表4-7 對預約服務了解程度之分析表(N=3354)

變項	總人數	百分比
對預約服務了解程度		
未曾聽過	169	5.0
聽過但不瞭解	337	10.0
知道其主要功能但沒有用過	339	10.1
使用過但不太熟悉操作	580	17.3
使用過且很熟悉操作	1929	57.5

表 4-8 服務了解程度與性別、年齡、教育程度交叉分析表(N=3354)

分組個數比例	**服務了解程度**

		未曾聽過	聽過但不瞭解	知道其主要功能但沒有用過	使用過但不太熟悉操作	使用過且很熟悉操作
總和	個數	169	337	339	580	1929
	分組比例%	5.0%	10.0%	10.1%	17.3%	57.5%
性別						
男性	個數	94	149	155	238	754
	分組比例%	6.8%	10.7%	11.2%	17.1%	54.2%
女性	個數	75	188	184	342	1175
	分組比例%	3.8%	9.6%	9.4%	17.4%	59.8%
年齡						
18 歲以下	個數	22	40	34	33	97
	分組比例%	9.7%	17.7%	15.0%	14.6%	42.9%
19-29 歲	個數	24	63	71	121	434
	分組比例%	3.4%	8.8%	10.0%	17.0%	60.9%
30-39 歲	個數	52	98	99	185	710
	分組比例%	4.5%	8.6%	8.7%	16.2%	62.1%
40-49 歲	個數	52	90	91	169	503
	分組比例%	5.7%	9.9%	10.1%	18.7%	55.6%
50-59 歲	個數	14	28	33	55	148
	分組比例%	5.0%	10.1%	11.9%	19.8%	53.2%
60 歲以上	個數	5	18	11	17	37
	分組比例%	5.7%	20.5%	12.5%	19.3%	42.0%
教育程度						
高中職以下	個數	35	65	54	60	173
	分組比例%	9.0%	16.8%	14.0%	15.5%	44.7%
專科大學	個數	106	209	201	384	1188
	分組比例%	5.1%	10.0%	9.6%	18.4%	56.9%
研究所以上	個數	28	63	84	136	568
	分組比例%	3.2%	7.2%	9.6%	15.5%	64.6%
借書頻率						
不定期	個數	52	80	90	144	353
	分組比例%	7.2%	11.1%	12.5%	20.0%	49.1%
半年 1 次以下	個數	4	4	10	8	12
	分組比例%	10.5%	10.5%	26.3%	21.1%	31.6%
2-3 個月 1 次	個數	25	49	45	80	162
	分組比例%	6.9%	13.6%	12.5%	22.2%	44.9%
每月 1-3 次	個數	77	166	163	283	923

分組個數比例		服務了解程度				
		未曾聽過	聽過但不瞭解	知道其主要功能但沒有用過	使用過但不太熟悉操作	使用過且很熟悉操作
	分組比例%	4.8%	10.3%	10.1%	17.6%	57.3%
每週一次以上	個數	11	38	31	65	479
	分組比例%	1.8%	6.1%	5.0%	10.4%	76.8%

表 4-9 顯示受訪者對於預約服務的幫助性認知依序為「非常有幫助」(74.7%)、「還算有幫助」(21.8%)、「普通」(1.9%)、「不太有幫助」(1.3%)、「一點也沒有幫助」(0.3%)；有超過 9 成 6 的受訪者認為預約服務有幫助。

表 4-9 預約服務幫助性認知之分析表(N=2591)

變項	總人數	百分比	有效百分比
幫助性認知			
一點也沒有幫助	7	0.2	0.3
不太有幫助	34	1.0	1.3
普通	49	1.5	1.9
還算有幫助	565	16.8	21.8
非常有幫助	1936	57.7	74.7
未填答	24	0.7	
未申請預約服務	739	22.0	

由表 4-10 得知，多數申請服務之受訪者(90.4%)對預約服務便利性感到滿意，其中填答「非常滿意」者計 1155 人(44.4%)，填答「滿意」者計 1198 人(46.0%)。填答「普通」者計 136 人(5.2%)；填答「不滿意」者計 102 人(3.9%)，填答「非常不滿意」者計 11 人(0.4%)，亦即 4.3%受訪者對預約服務便利性感到不滿意。

在受訪者對預約服務之操作方式的滿意度部分，多數申請服務之受訪者(81.7%)感到滿意，其中填答「非常滿意」者計 829 人(32.0%)，填答「滿意」者計 1288 人(49.7%)。填答「普通」者計 267 人(10.3%)；

填答「不滿意」者計 191 人(7.4%)，填答「非常不滿意」者計 16 人(0.6%)，亦即 8.0%受訪者對預約服務之操作方式感到不滿意。

在受訪者對預約服務之通知方式的滿意度部分，多數受訪者(92.6%)感到滿意，其中填答「非常滿意」者計 1375 人(52.9%)，填答「滿意」者計 1031 人(39.7%)。填答「普通」者計 130 人(5.0%)；填答「不滿意」者計 51 人(2.0%)，填答「非常不滿意」者計 13 人(0.5%)，亦即 2.5%受訪者對預約服務之通知方式感到不滿意。

整體而言，多數受訪者(88.9%)對預約服務感到滿意(見表 4-13)，其中填答「非常滿意」者計 933 人(36.1%)，填答「滿意」者計 1365 人(52.8%)。填答「普通」者計 186 人(7.2%)；填答「不滿意」者計 91 人(3.5%)，填答「非常不滿意」者計 10 人(0.4%)，亦即 3.9%受訪者對預約服務感到不滿意。

表4-10 預約服務滿意度之分析表

變項	總人數	百分比	有效百分比
便利性	(N=2602)		
非常不滿意	11	0.3	0.4
不滿意	102	3.0	3.9
普通	136	4.1	5.2
滿意	1198	35.7	46.0
非常滿意	1155	34.4	44.4
未填答	13	0.4	
未申請預約服務	739	22.0	
操作方式	(N=2591)		
非常不滿意	16	0.5	0.6
不滿意	191	5.7	7.4
普通	267	8.0	10.3
滿意	1288	38.4	49.7
非常滿意	829	24.7	32.0
未填答	26	0.8	
未申請預約服務	739	22.0	
通知方式	(N=2600)		

變項	總人數	百分比	有效百分比
非常不滿意	13	0.4	0.5
不滿意	51	1.5	2.0
普通	130	3.9	5.0
滿意	1031	30.7	39.7
非常滿意	1375	41.0	52.9
未填答	15	0.5	
未申請預約服務	739	22.0	
整體滿意度	(N=2585)		
非常不滿意	10	0.3	0.4
不滿意	91	2.7	3.5
普通	186	5.5	7.2
滿意	1365	40.7	52.8
非常滿意	933	27.8	36.1
未填答	29	1.0	
未申請預約服務	739	22.0	

表 4-11 顯示受訪者對於預約服務的通知方式設定依序為「電子郵件」(63.5%)、「手機簡訊」(30.4%)、「不清楚」(3.2%)、「電話通知」(2.2%)、「毋須通知」(0.6%)、「其他」(0.1%)；有超過 6 成的受訪者使用電子郵件為其預約服務的通知方式。

表 4-11 通知方式分析表(N=2611)

變項	總人數	百分比	有效百分比
通知方式			
電子郵件	1658	49.4	63.5
手機簡訊	794	23.7	30.4
電話通知	57	1.7	2.2
毋須通知	16	0.5	0.6
不清楚	84	2.5	3.2
其他	2	0.1	0.1
未填答	7	0.2	
未申請預約服務	736	21.9	

表 4-12 針對受訪者取書情形分析依序為「皆依期限取書，一年

內都沒有預約未取紀錄」(55.9%)、「一年內曾有預約未取紀錄累計達1—2冊(件)」(37.4%)、「一年內曾有預約未取紀錄累計達3冊(件)以上」(5.4%)、「其他」(1.3%)；僅有5.4%的受訪者一年內曾有預約未取紀錄累計達3冊（件）以上。

表 4-12 取書情形分析表(N=2580)

變項	總人數	百分比	有效百分比
取書情形			
皆依期限取書，一年內都沒有預約未取紀錄	1441	43.0	55.9
一年內曾有預約未取紀錄累計達1—2冊（件）	966	28.8	37.4
一年內曾有預約未取紀錄累計達3冊（件）以上	139	4.1	5.4
其他	34	1.0	1.3
未填答	38	1.1	
未申請預約服務	736	21.9	

表 4-13 顯示受訪者申請預約服務的原因依序為「想要看的書籍資料已被外借中」(41.1%)、「所在的分館未收藏該書籍資料」(30.6%)、「需要的書籍資料冊數眾多，分散不同分館」(18.7%)、「書籍資料不在正確架上」(4.9%)、「其他」(4.0%)、「因好奇而申請」(0.7%)；填答其他的受訪者中有70人(2.7%)認為申請預約服務的原因為「方便」。

表 4-13 申請原因分析表(N=2581)

變項	總人數	百分比	有效百分比
申請原因			
想要看的書籍資料已被外借中	1062	31.7	41.1
書籍資料不在正確架	127	3.8	4.9

變項	總人數	百分比	有效百分比
上			
所在的分館未收藏該書籍資料	789	23.5	30.6
需要的書籍資料冊數眾多，分散不同分館	482	14.4	18.7
因好奇而申請	17	0.5	0.7
其他	104	3.1	4.0
未填答	37	1.1	
未申請預約服務	736	21.9	

表 4-14 顯示受訪者未申請預約服務的原因依序為「常去的圖書館均可找到想看的書」(44.6%)、「不知道有此服務」(24.6%)、「不知道如何申請(23.1%)、「其他」(11.1%)；未使用預約服務的受訪者中，將近 5 成不知道如何申請或不知道有此服務。

表 4-14 未申請原因分析表(N=736)

變項	總人數	百分比	有效百分比
未申請原因			
不知道有此服務	181	5.4	24.6
不知道如何申請	173	5.2	23.5
常去的圖書館均可找到想看的書	328	9.8	44.6
其他	54	1.6	7.3
曾申請預約服務	2618	78.1	

受訪者未取書的原因依序為「人在外地，無法於期限內到圖書館取書」(27.1%)、「等不及預約資料送達，已從其他管道取得」(22.6%)、「已經不需要該預約資料」(19.0%)、「忘記曾提出預約申請」(14.2%)、「沒收到預約資料到館通知」(13.1%)、「發現了更合適的圖書資料」(10.3%)、「其他」(7.7%)、「取書館設定錯誤」(2.4%)。

表 4-15 未取書原因分析表(複選；N=2219)

變項	總人數	相對次數百分比
未取書原因		
等不及預約資料送達，已從其他管道取得	501	22.6
發現了更合適的圖書資料	228	10.3
已經不需要該預約資料	421	19.0
忘記曾提出預約申請	314	14.2
沒收到預約資料到館通知	290	13.1
取書館設定錯誤	54	2.4
人在外地，無法於期限內到圖書館取書	601	27.1
其他	170	7.7
總和	2579	116.2

表 4-16 顯示受訪者認為個人證合理可預約冊數為「5 冊」者居多，計 1231 人，占 36.1%，其次依序為「10 冊」(29.9%)、「無意見」(8.1%)、「3 冊」(6.3%)、「6 冊」(4.6%)、「8 冊」(3.6%)、「7 冊」(3.0%)、「2 冊」(2.9%)等。就描述性統計量而言，本項平均數為 6.99 冊，標準差為 3.276，中位數為 5 冊，眾數為 5 冊。

受訪者認為家庭證合理可預約冊數為「20 冊」者居多，計 1110 人，占 33.1%，其次依序為「10 冊」(26.7%)、「無意見」(13.2%)、「15 冊」(9.3%)、「5 冊」(7.5%)、「12 冊」(2.1%)、「6 冊」(1.9%)、「6 冊」(1.9%)等。就描述性統計量而言，本項平均數為 13.69 冊，標準差為 5.638，中位數為 14 冊，眾數為 20 冊。

受訪者認為跨館調閱圖書的合理天數以「7 天」者居多，計 771 人，占 23.0%，其次依序為「20 天」(15.7%)、「無意見」(14.9%)、「3 天」(12.7%)、「5 天」(11.3%)、「10 天」(7.5%)、「14 天」(5.8%)、「15 天」(3.2%)、「2.4 天」。就描述性統計量而言，本項平均數為 9.37 天，標準差為 6.047，中位數為 7 天，眾數為 7 天。

受訪者認為合適的預約保留天數以「7 天」者居多，計 1238 人，占 35.9%，其次依序為「5 天」（26.7%）、「3 天」（14.3%）、「10 天」（10.6%）、「無意見」（5.6%）、「14 天」（2.9%）、「無意見」（5.6%）、「20 天」（2.3%）、「2 天」（2.0%）、「400 元」（1.0%）、「800 元」（0.9%）、「700 元」（0.4%）。就描述性統計量而言，本項平均數為 6.81 天，標準差為 3.410，中位數為 7 天，眾數為 7 天。

表 4-16 對預約服務期望之分析表(N=3354)

變項	總人數	百分比
個人證合理可預約冊數		
1冊	17	0.5
2冊	98	2.9
3冊	210	6.3
4冊	50	1.5
5冊	1231	36.7
6冊	154	4.6
7冊	101	3.0
8冊	120	3.6
9冊	3	0.1
10冊	1003	29.9
11冊	1	0
12冊	6	0.2
14冊	1	0
15冊	31	0.9
19冊	1	0
20冊	57	1.7
無意見	270	8.1
家庭證合理可預約冊數		
1冊	7	0.2
2冊	16	0.5
3冊	30	0.9
4冊	28	0.8
5冊	250	7.5
6冊	64	1.9

變項	總人數	百分比
7冊	18	0.5
8冊	64	1.9
9冊	10	0.3
10冊	895	26.7
11冊	3	0.1
12冊	69	2.1
13冊	1	0
14冊	11	0.3
15冊	312	9.3
16冊	14	0.4
17冊	2	0.1
18冊	7	0.2
19冊	1	0
20冊	1110	33.1
無意見	442	13.2
跨館調閱圖書的合理天數		
1天	32	1.0
2天	79	2.4
3天	426	12.7
4天	34	1.0
5天	379	11.3
6天	31	0.9
7天	771	23.0
8天	5	0.1
9天	2	0.1
10天	250	7.5
11天	2	0.1
12天	7	0.2
13天	1	.0
14天	193	5.8
15天	108	3.2
16天	5	0.1
18天	3	0.1
20天	526	15.7
無意見	500	14.9
合適的預約保留天數		

變項	總人數	百分比
1天	12	0.4
2天	68	2.0
3天	479	14.3
4天	55	1.6
5天	632	18.8
6天	51	1.5
7天	1238	36.9
8天	36	1.1
9天	15	0.4
10天	354	10.6
11天	3	0.1
12天	7	0.2
13天	3	0.1
14天	96	2.9
15天	35	1.0
16天	1	0
17天	4	0.1
20天	77	2.3
無意見	188	5.6

由表 4-17 得知，受訪者年齡與對家庭證可預約冊數之期望達顯著差異水準(F＝4.778，p 值趨近於 0)，經薛費法事後分析比較得知第 1 組(M=14.28)高於第 6 組(M=11.68)、第 3 組(M=13.96)高於第 5 組(M=12.54)，意即 18 歲以下受訪者所期望之家庭證可預約冊數明顯高於 60 歲以上受訪者，30-39 歲受訪者所期望之家庭證可預約冊數明顯高於 50-59 歲以上受訪者。

表 4-17 年齡及期望家庭證可預約冊數之差異分析

變項	年齡	個數	平均數	標準差	F 值	顯著值	事後比較
家庭證可預約冊數	18 歲以下(1)	199	14.28	5.585	4.778	0.000	(1)>(6) (3)>(5)
	19-29 歲(2)	630	13.58	5.612			
	30-39 歲(3)	988	13.96	5.611			
	40-49 歲(4)	792	13.80	5.649			
	50-59 歲(5)	232	12.54	5.609			

	60 歲以上(6)	71	11.68	5.598			
	總和	2912	13.69	5.638			

由表 4-18 得知，受訪者年齡與對跨館調閱圖書天數之期望達顯著差異水準(F＝4.524，p=0.011)，經薛費法事後分析比較得知第 1 組(M=10.19)高於第 3 組(M=8.98)，意即教育程度爲研究所以上受訪者所期望之跨館調閱圖書的天數明顯少於高中職以下受訪者。

表 4-18 年齡及期望跨館調閱圖書天數之差異分析

變項	教育程度	個數	平均數	標準差	F 值	顯著值	事後比較
跨館調閱圖書的天數	高中職以下(1)	308	10.19	6.239	4.524	0.011	(1)>(3)
	專科大學(2)	1768	9.39	5.998			
	研究所以上(3)	778	8.98	6.054			
	總和	2854	9.37	6.047			

從表 4-19 顯示 35.3%受訪者透過從圖書館借閱取得閱讀資料來源，20.6%受訪者透過於實體書店購買取得閱讀資料來源，17.1%受訪者透過於網路書店購買取得閱讀資料來源，8.0%受訪者透過向他人借閱取得閱讀資料來源，7.5%受訪者透過於公司/學校瀏覽免費書刊報紙取得閱讀資料來源3.6%受訪者透過於租書店付費租借取得閱讀資料來源，3.4%受訪者透過捷運站派發的免費報紙取得閱讀資料來源，2.7%受訪者透過瀏覽餐廳/咖啡廳的免費報刊取得閱讀資料來源，另有 1.7%受訪者由其他管道取得閱讀資料來源。

表 4-19 閱讀資料來源分析表(複選；N=3354)

變項	總人數	相對次數百分比
閱讀資料來源		
於實體書店購買	1782	20.6
於網路書店購買	1474	17.1
於租書店付費租借	311	3.6
向他人借閱	693	8.0
從圖書館借閱	3053	35.3
於公司/學校瀏覽免費書刊報紙	648	7.5

變項	總人數	相對次數百分比
瀏覽餐廳/咖啡廳的免費報刊	229	2.7
捷運站派發的免費報紙	290	3.4
其他	159	1.8
總和	8633	257.6

從表 4-20 顯示 76.5%受訪者認爲限制讀者取消預約申請時間點爲合理，8.4%認爲不合理，15.1%受訪者表示無意見；76.7%受訪者認爲應對預約未取者訂定相關罰則，19.3%認爲不應對預約未取者訂定相關罰則。63.1%受訪者認爲目前預約罰則合理，24.9%，認爲不合理，12.0%受訪者表示無意見；對服務費用收取之看法 21.0%受訪者認爲可以酌收必要費用，72.7%受訪者認爲不應該收取任何費用，6.2%受訪者表示無意見；對實施收費機制對讀者影響之看法 27.7%受訪者認爲可建立資訊有價觀念，56.4%受訪者認爲將形成資訊貧富不均；對付費申請預約之意願，9.1%受訪者願意付費申請，52.5%受訪者不願意，39.4%受訪者表示將視計費方式而定。

表 4-20 對預約政策看法之分析表(N=3354)

變項	總人數	百分比
限制讀者取消預約申請時間點是否合理		
是	2567	76.5
否	282	8.4
無意見	505	15.1
是否應對預約未取者訂定相關罰則		
是	2574	76.7
否	648	19.3
其他	132	3.9
目前預約罰則是否合理		
是	2118	63.1
否	835	24.9
無意見	401	12.0
對服務費用收取之看法		
可以酌收必要費用	706	21.0
不應該收取任何費用	2440	72.7

變項	總人數	百分比
其他	208	6.2
對實施收費機制對讀者影響之看法		
建立資訊有價觀念	930	27.7
形成資訊貧富不均	1893	56.4
其他	531	15.8
付費申請預約之意願		
願意	306	9.1
不願意	1726	51.5
視計費方式而定	1322	39.4

第三節　　預約服務紀錄分析

表 4-21 及表 4-22 呈現 2006 年 1 月至 2008 年 12 月巡迴圖書箱數之統計表，2007 年送回箱數成長率 33.7%(以 2006 年箱數爲基準)，2008 年送回箱數成長率 35.5%(以 2007 年箱數爲基準)，2006 至 2008 年平均每年箱數成長 34.6%。運出箱數 2007 年成長率 29.1%(以 2006 年箱數爲基準)，運出箱數 2008 年成長率 35.1%(以 2007 年箱數爲基準)，2006 至 2008 年平均每年箱數成長 32.1%，顯示預約服務之業務成長相當可觀。

表 4-21 2006 年至 2008 年巡迴圖書箱數之統計表(自分館送回需整理數量)

年/月	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月
2006	987	941	1206	1001	1184	1124
2007	1354	1081	1490	1338	1455	1343
2008	1877	1622	1785	1916	1940	1770
年/月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
2006	1106	1351	1120	1148	1159	1193
2007	1615	1823	1513	1671	1731	1658
2008	2360	2226	2197	2274	2062	2462

表 4-22 2006 年至 2008 年巡迴圖書箱數之統計表(自總館運出數量)

年/月	1 月	2 月	3 月	4 月	5 月	6 月
2006	958	934	1162	1060	1140	1094
2007	1294	945	1587	1264	1408	1241
2008	1666	1431	1623	1710	1719	1672
年/月	7 月	8 月	9 月	10 月	11 月	12 月
2006	1060	1246	1062	1049	1075	1097
2007	1385	1604	1441	1535	1538	1465
2008	2049	2305	2268	1992	1681	2462

另根據 2009 年 1 至 12 月讀者意見關於預約的意見統計，讀者所關注的依序爲「取書通知」(28.0%)、「反映申請預約所遇困難」(25.4%)、「詢問等候時間」(18.4%)、「預約政策」(11.2%)、「其他」(10.2%)、「詢問取書期限」(6.8%)。若就各個項目再予以細分，讀者較關注的問題依序爲「系統操作問題」(14.1%)、「未收到通知-電子郵件」(12.2%)、「其他」(10.2%)、「詢問圖書狀態」(9.0%)、「反映等候時間過長」(6.0%)、「通知方式設定問題」(6.0%)、「申請延長保留預約資料」(5.8%)、「取書逾期相關問題」(5.4%)、「資料類型問題」(5.3%)、「詢問資料送達時間」(3.4%)、「預約取消」(3.2%)、多卷冊預約選擇問題」(2.9%)、「讀者資訊素養問題」(1.4%)、「附件資料未同時送達」(1.4%)、「罰則政策」(1.4%)、「詢問取書期限爲何」(1.0%)、「提高個人證可預約冊數」(0.9%)、「還書優先爲預約移撥書之疑慮」(0.5%)、「提高家庭證可預約冊數」(0.3%)、「分冊資料同時取件」(0.3%)。

表 4-23 線上讀者意見統計表

類別	總數	百分比	項目	總數	百分比
申請階段 反映申請預約所遇困難	149	25.4%	預約服務相關資訊諮詢	10	1.7%
			讀者資訊素養問題	8	1.4%
			系統操作問題	83	14.1%
			資料類型問題	31	5.3%
			多卷冊預約選擇問題	17	2.9%
等候階段	108	18.4%	詢問資料送達時間	20	3.4%

詢問等候時間			反映等候時間過長	35	6.0%
			詢問圖書狀態	53	9.0%
取書 詢問取書期限	40	6.8%	詢問取書期限爲何	6	1.0%
			申請延長保留預約資料	34	5.8%
取書通知	165	28.0%	通知方式設定問題	35	6.0%
			未收到通知-電子郵件	72	12.2%
			未收到通知-其他	18	3.0%
			附件資料未同時送達	8	1.4%
			取書逾期相關問題	32	5.4%
預約政策	66	11.2%	視聽資料開放在架上預約	27	4.6%
			提高個人證可預約冊數	5	0.9%
			提高家庭證可預約冊數	2	0.3%
			還書優先爲預約移撥書之疑慮	3	0.5%
			分冊資料同時取件	2	0.3%
			罰則政策	8	1.4%
			預約取消	19	3.2%
其他	60	10.2%	其他	60	10.2%
總計	588	100%		588	100%

另由北市圖圖書系統數據歸納 2008 年 1 月至 2009 年 6 月每月前 10 名熱門預約書之統計紀錄，顯示電影小說及兒童類雜誌為預約申請的最熱門項目，預約熱潮高峰期約為 3-6 個月間。為符應熱門預約書之需求，每月月初由系統產生預約數量大於 29 之預約書報表，一般圖書的預約數量如為館藏複本數的 2 倍時，由採編課進行複本購置，複本增購數量以各館最多 1 冊為原則，並考量各館典藏空間，作為複本放置參考依據；若圖書預約數量遠超過上述適用原則時，雖各閱覽單位皆已典藏有 1 冊，仍可選擇典藏空間較之閱覽單位再購置複本典藏，如館藏數已達 156 冊（即每閱覽單位平均約 3 冊），則停止增購複本，以使經費達最有效之運用；期刊及視聽資料特性因與一般圖書不同，故不納入複本購置原則辦理。表 4-25 呈現 2009 年 1-6 月所增購之預約量大圖書，各月依預約數量及館藏量增購不等項目之圖

書，顯示北市圖在新書採購方面顧及讀者需求，除提供預約服務讓讀者可獲取外借館藏，並適時增加熱門書館藏數量，以舒緩階段性密集的閱讀需求。

表 4-24　2008 年 1 月至 2009 年 6 月熱門預約書一覽表

年月	題名	預約合計數	年月	題名	預約合計數	年月	題名	預約合計數
2008年1月	哈利波特 死神的聖物	316	2008年2月	偷書賊	247	2008年3月	追風箏的孩子	346
	偷書賊	244		哈利波特 死神的聖物	227		小朋友巧連智 學習版	209
	大國崛起	233		張曼娟小學堂 從經典中學好作文	206		小朋友巧連智 成長版	207
	老師的十二樣見面禮	193		親愛的安德烈	190		大國崛起	206
	小朋友巧連智 快樂版	163		追風箏的孩子	179		偷書賊	195
	不存在的女兒	152		小朋友巧連智 快樂版	164		小學生巧連智 低年級版	180
	張曼娟小學堂 從經典中學好作文	146		天觀雙俠 鄭丰著	155		哈利波特 死神的聖物	168
	小朋友巧連智 學習版	143		小朋友巧連智 學習版	154		獵命師傳奇	163
	小學生巧連智 低年級版	142		神之雫	140		小朋友巧連智 快樂版	153
	追風箏的孩子	126		大國崛起	136		張曼娟小學堂 從經典中學好作文	148
年月	題名	預約合計數	年月	題名	預約合計數	年月	題名	預約合計數
2008年4月	小朋友巧連智 學習版	234	2008年5月	小朋友巧連智 成長版	250	2009年6月	小朋友巧連智 快樂版	284
	小朋友巧連智 快樂版	201		燦爛千陽	241		小朋友巧連智 學習版	250
	小學生巧連智 低年級版	198		大國崛起	210		燦爛千陽	234
	追風箏的孩子	187		小朋友巧連智 快樂版	206		張曼娟小學堂 從經典中學好作文	195
	大國崛起	174		小朋友巧連智 學習版	193		小學生巧連智 低年級版	178
	第十三個故事	169		小學生巧連智 低年級版	174		小朋友巧連智 寶寶版	174
	盜墓筆記	159		獵命師傳奇	165		反恐任務	170
	張曼娟小學堂 從經典中學好作文	152		哈利波特 死神的聖物	154		獵命師傳奇	166
	獵命師傳奇	146		邊荒傳說	152		哈利波特 死神的聖物	162
	偷書賊	145		小朋友巧連智 寶寶版	138		小朋友巧連智 成長版	149

年月	題名	預約合計數	年月	題名	預約合計數	年月	題名	預約合計數
2008年7月	小朋友巧連智 成長版	243	2008年8月	追風箏的孩子	228	2008年9月	說給兒童的中國歷史	248
	哈利波特 死神的聖物	240		哈利波特 死神的聖物	209		小朋友巧連智 快樂版	228
	追風箏的孩子	228		小朋友巧連智 快樂版	196		小學生巧連智 低年級版	176
	中國文學之美系列	213		小朋友巧連智 學習版	190		鬼吹燈 II 天下霸唱著	171
	小朋友巧連智 快樂版	211		小朋友巧連智 成長版	184		小朋友巧連智 成長版	152
	小朋友巧連智 學習版	205		小學生巧連智 低年級版	164		獵命師傳奇	142
	第 000056 號教室的奇蹟	174		活寶 烏龍院精彩大長篇	158		刺蝟的優雅著	138
	活寶 烏龍院精彩大長篇	164		小朋友巧連智 寶寶版	156		盜墓筆記	135
	燦爛千陽	163		燦爛千陽	155		張曼娟小學堂 從經典中學好作文	132
	小學生巧連智 低年級版	163		張曼娟小學堂 從經典中學好作文	144		小朋友巧連智 學習版	130
年月	題名	預約合計數	年月	題名	預約合計數	年月	題名	預約合計數
2008年10月	小朋友巧連智 成長版	257	2008年11月	小朋友巧連智 學習版	228	2008年12月	小朋友巧連智 快樂版	108
	小朋友巧連智 快樂版	250		張曼娟小學堂 從經典中學好作文	189		小朋友巧連智 寶寶版	105
	小甜甜 CANDY CANDY	244		小朋友巧連智 快樂版	170		小朋友巧連智 學習版	101
	小朋友巧連智 學習版	221		哈利波特 死神的聖物	160		張曼娟小學堂 從經典中學好作文	94
	張曼娟小學堂 從經典中學好作文	193		盜墓筆記	155		小朋友巧連智 成長版	88
	刺蝟的優雅著	186		歡樂三國志	153		活寶 烏龍院精彩大長篇	85
	小朋友巧連智 寶寶版	165		小朋友巧連智 成長版	152		獵命師傳奇	85
	鬼吹燈 II 天下霸唱著	160		中國文學之美系列	149		商業周刊 10-12 月	84
	歡樂三國志	153		小朋友巧連智 寶寶版	128		哈利波特 死神的聖物	78
	哈利波特 死神的聖物	137		張曼娟小學堂 從經典中學好作文	127		射鵰英雄傳	76
年月	題名	預約合計數	年月	題名	預約合計數	年月	題名	預約合計數
2009年	失控的邏輯課	188	2009年2月	暮光之城	463	2009年3月	暮光之城	362
	小朋友巧連智 寶寶版	187		暮光之城 新月	349		小朋友巧連智 快樂版	314
	暮光之城	166		小朋友巧連智 快樂版	223		暮光之城 新月	308
	活寶 烏龍院精彩大長篇	165		小朋友巧連智 學習版	220		小朋友巧連智 成長版	302
	刺蝟的優雅	164		刺蝟的優雅	204		小朋友巧連智 學習版	282

1月	墨水世界 首部曲 墨水心	155		幻夜	199		小學生巧連智 低年級版	275
	小甜甜 CANDY CANDY	124		小朋友巧連智 成長版	199		我願意為妳朗讀	231
	暮光之城 新月	122		目送	197		目送	213
	獵命師傳奇	121		墨水世界 首部曲 墨水心	195		刺蝟的優雅	210
	小朋友巧連智 快樂版	119		活寶 烏龍院精彩大長篇	189		Q &A	199
年月	題名	預約合計數	年月	題名	預約合計數	年月	題名	預約合計數
2009年4月	暮光之城 蝕	369	2009年5月	暮光之城 蝕	326	2009年6月	小朋友巧連智 學習版	419
	小朋友巧連智 學習版	337		天使魔鬼	302		暮光之城 蝕	331
	暮光之城	285		小朋友巧連智 學習版	292		小朋友巧連智 成長版	304
	暮光之城 新月	279		暮光之城 新月	267		暮光之城	284
	小朋友巧連智 成長版	268		小朋友巧連智 快樂版	264		暮光之城 新月	284
	小朋友巧連智 快樂版	265		小朋友巧連智 成長版	254		小朋友巧連智 快樂版	275
	我願意為妳朗讀	187		暮光之城	251		活寶 烏龍院精彩大長篇	206
	小學生巧連智 低年級版	183		GREYS ANATOMY 實習醫生	212		小朋友巧連智 寶寶版	199
	活寶 烏龍院精彩大長篇	183		活寶 烏龍院精彩大長篇	195		加拿大尋寶記	186
	小朋友巧連智 寶寶版	179		小學生巧連智 低年級版	187		祕密	182

表 4-25　2009 年 1-6 月預約量大增購圖書

序號	2009 年 1 月	數量	2009 年 2 月	數量	2009 年 3 月	數量	2009 年 4 月	數量	2009 年 5 月	數量	2009 年 6 月	數量
1	失控的邏輯課	80	暮光之城 新月	89	暮光之城 蝕	70	換心	70	天使&魔鬼	87	加拿大尋寶記	50
2	墨水世界 首部曲 墨水心	70	暮光之城	71	墨西哥尋寶記	55	暮光之城 蝕	64	我願意為妳朗讀	85	31 歲又怎樣	43
3	暮光之城	63	龍紋身的女孩	65	Q&A	50	我願意為妳朗讀	35	墨水世界 最終曲 墨水死	50	迴廊亭殺人事件	40
4	暮光之城 新月	45	墨水世界 首部曲 墨水心	45	龍紋身的女孩	40	不眠的紅月	30	貝塞尼家的姊妹	48	媽媽是最初的老師 一位母親的十年教養札	22

序號	2009 年 1 月	數量	2009 年 2 月	數量	2009 年 3 月	數量	2009 年 4 月	數量	2009 年 5 月	數量	2009 年 6 月	數量
5	陪妳到最後	40	貨幣戰爭	43	不抱怨的世界	32	美麗的小錯誤	20	還記得我嗎	35	遜咖日記 葛瑞的中學求生記	22
6	墨水世界二部曲 墨水血	30	愛情 真相大白 酪梨壽司的東京人妻日記	43	餐巾紙的背後 丹	30	午間女人	20	妳離開以後	28	散戶流浪記	20
7	潘朵拉處方	30	惡人	40	收集孩子的人	28	夜訪良辰鎮 莎蓮	20	媽媽是最初的老師 一位母親的十年教養札	25	股價為什麼上漲 億萬富豪李維 50 年投資智慧	20
8	投資大師羅傑斯給寶貝女兒的 12 封信	27	幻夜（2 冊）	30	墨水世界二部曲 墨水血	25	亡者俱樂部	20	迴廊亭殺人事件	25	緩慢性愛實踐入門	20
9	高第密碼	21	海上教堂	30	項塔蘭	24	獵豹財務長投資藏寶圖 財務分析秘笈	20	空手的勇氣 黃國華的總經筆記	24	孟老師的中式麵食	20
10	嫌疑犯 X 的獻身	21	他其實沒那麼喜歡妳	27	第十二個天使	20	達拉斯夜未眠	20	美麗的小錯誤	20	墨水世界最終曲 墨水死	18
備註	共增購 26 項		共增購 39 項		共增購 53 項		共增購 26 項		共增購 43 項		共增購 44 項	

第五章 研究結論與建議

本章就研究調查結果，歸納彙整下列結論，並依據研究結果提出建議，作為公共圖書館提供預約服務之參考；最後提出進一步研究之建議，以供未來從事相關研究之參考。

第一節 研究結論

一、預約服務利用情形

本次調查問卷受訪者男女性別比例為 1：1.41，其中以大學學歷者最多(49.3%)，多數(78.5%)受訪者居住於臺北市，其次為臺北縣者(18.5%)，其他縣市僅占 2.7%。22.0%受訪者未使用過臺北市立圖書館的預約服務，相對多數之受訪者預約頻率為「不定期」，其次為「每月 2-3 次」、「2-3 個月 1 次」、「每月 1 次」、「每週 1 次」、「每週 2-3 次」、「半年 1 次」；經過卡方檢定，顯示預約頻率與性別、年齡、教育程度有關，未使用過預約服務的男性明顯較女性多，女性受訪者以每月使用 1-3 次預約服務之比例明顯較多，在 18 歲以下及 60 歲以上之受訪者中，其未使用過預約服務之比例明顯較多，30-39 歲受訪者以每月使用 1-3 次預約服務之比例明顯較多，教育程度為高中職以下之受訪者未使用過預約服務之比例明顯較多。

接近 6 成的受訪者使用過預約服務且很熟悉操作，受訪者對於預約服務的了解程度依序為「使用過且很熟悉操作」(57.5%)、「使用過但不太熟悉操作」(17.3%)、「知道其主要功能但沒有用過」(10.1%)、「聽過但不瞭解」(10.0%)、「未曾聽過」(5.0%)；經過卡方檢定，顯示預約服務之了解程度與性別、年齡、教育程度、借書頻率有關，未曾聽過預約服務的男性明顯較女性多，在 18 歲以下及 60 歲以上之受

訪者中，其未曾聽過預約服務之比例明顯較多，使用過且很熟悉預約服務操作之受訪者以 19-29 歲及 30-39 歲族群之比例明顯較多，教育程度為研究所以上之受訪者使用過且很熟悉預約服務操作之比例明顯較多。

根據 2009 年 12 月預約書到館通知訊息之資料，採 e-mail 通知者為 41,075 筆，占 48.57%，簡訊通知為 33,331 筆，占 39.42%，不須通知者 19,132 筆，占 26%，電話通知者為 8,242 筆，占 9.75%，共計 84,561 筆預約書到館訊息，12 月預約總數為 132,404 筆，故通知數/預約數之比率為 0.6387。本調查之受訪者採取的預約服務通知方式則依序為「電子郵件」(63.5%)、「手機簡訊」(30.4%)、「不清楚」(3.2%)、「電話通知」(2.2%)、「毋須通知」(0.6%)、「其他」(0.1%)，排序與系統數據大致相符，但因網路問卷填答者更習於使用 e-mail，故調查結果採 e-mail 通知比例偏高，實際上採電話通知之比例應較調查數值為高，並顯示出部份讀者不清楚預約到館訊息將以何種管道進行通知。

90.4%申請服務之受訪者對預約服務便利性感到滿意，4.3%受訪者對預約服務便利性感到不滿意；81.7%申請服務之受訪者對預約服務之操作方式感到滿意，8.0%受訪者對預約服務之操作方式感到不滿意；92.6%受訪者對預約服務之通知方式感到滿意，2.5%受訪者對預約服務之通知方式感到不滿意。整體而言，多數受訪者（88.9%）對預約服務感到滿意，僅 3.9%受訪者對預約服務感到不滿意。超過 9 成 6 的受訪者認為預約服務對其有幫助。

受訪者申請預約服務的原因依序為「想要看的書籍資料已被外借中」(41.1%)、「所在的分館未收藏該書籍資料」(30.6%)、「需要的書籍資料冊數眾多，分散不同分館」(18.7%)、「書籍資料不在正確架上」

（4.9%）、「其他」（4.0%）、「因好奇而申請」（0.7%）。受訪者未申請預約服務的原因依序為「常去的圖書館均可找到想看的書」（40.6%）、「不知道有此服務」（24.3%）、「不知道如何申請（24.0%）、「其他」（11.1%）；未使用預約服務的受訪者中，將近5成不知道如何申請或不知道有此服務。

2009年12月總預約數為132,404筆，預約未取數為8,488筆，預約未取比率為6.41%。調查受訪者未取書的原因依序為「人在外地，無法於期限內到圖書館取書」（27.1%）、「等不及預約資料送達，已從其他管道取得」（22.6%）、「已經不需要該預約資料」（19.0%）、「忘記曾提出預約申請」（14.2%）、「沒收到預約資料到館通知」（13.1%）、「發現了更合適的圖書資料」（10.3%）、「其他」（7.7%）、「取書館設定錯誤」（2.4%）。2010年1月總預約數為126,064筆，預約未取數為7,347筆，預約未取比率為5.83%；2月總預約數為95,847筆，預約未取數為6,545筆，預約未取比率為6.83%；3月總預約數為147,571筆，預約未取數為 9,308 筆，預約未取比率為 6.31%；4 月總預約數為138,832筆，預約未取數為6,869筆，預約未取比率為4.95%；5月總預約數為 125,243 筆，預約未取數為 6,995 筆，預約未取比率為5.59%，2010年預約未取比率平均為5.85%。

二、讀者對預約服務之意見

分析2009年1至12月線上讀者意見，讀者所關切的前三類依序為「取書通知」（28.0%）、「反映申請預約所遇困難」（25.4%）、「詢問等候時間」（18.4%），系統操作問題（占 14.1%）及未收到電子郵件通知（占12.2%）都是讀者較常反映的項目。

受訪者認為個人證合理可預約冊數以「5冊」者居多，占36.1%，與現行預約政策尚稱符合；家庭證合理可預約冊數以「20 冊」者居

多，占 33.1%，顯示讀者認為家庭證應具有更高的預約額度，方能滿足其需求；跨館調閱圖書的合理天數以「7 天」者居多，占 23.0%，讀者對圖書取得所需時間之期待雖各有不同，在館藏非外借情況下，圖書調閱的天數以 3 天至 10 天內為宜，方能滿足多數人的期待，預約申請畫面並應註明資料運送所需時間，供有立即需求之讀者參考可能取得之時間。受訪者認為合適的預約保留天數以「7 天」者居多，占 35.9%，主要係因 7 天為一完整的區間，可避免放假因素之影響，並有部分受訪者表示週一可取書時間較短，建議延長至隔日，並應有假期模式可讓暫時無法取書之讀者不會因逾期未取而被記點。

對預約罰則看法部份，76.7%受訪者認為應對預約未取者訂定相關罰則，19.3%認為不應對預約未取者訂定相關罰則。63.1%受訪者認為目前預約罰則合理，24.9%認為不合理，12.0%受訪者表示無意見，受訪者對目前預約罰則多持同意看法，惟有部份受訪者建議可採罰金方式代替暫停預約權之罰則。

對預約服務收費看法部份，72.7%受訪者認為預約服務不應該收取任何費用，21.1%受訪者認為可以酌收必要費用，6.2%受訪者表示無意見。52.5%受訪者表示不願意付費申請預約服務，39.4%受訪者表示將視計費方式而定，9.1%受訪者願意付費申請。56.5%受訪者認為實施收費機制將形成資訊貧富不均；27.7%受訪者認為實施收費機制可建立資訊有價觀念，15.8%受訪者表示無意見；本次調查研究當中，讀者對於預約服務是否收費，引起相當大的迴響，於開放式問答項目內表示圖書通閱是以鼓勵讀者多多借閱為目標，收費將增加讀者的金錢負擔，若是收費服務，讀者將會衡量費用與服務是否等值，並且會要求百分之百滿意的服務，由此可知公共圖書館具有免費服務的形象，在可能範圍內應儘量吸收讀者所應負擔轉嫁成本。

第二節 研究建議

在預約服務普遍提供之際，圖書館若能深入檢視服務所涉及之各環節，為圖書館的使用者創造出便利且具效率的服務，則能增進讀者對圖書館的滿意度，本節依據研究結論，提出以下建議，供公共圖書館發展預約服務之參考。

一、推廣已提供之預約服務內容，建立讀者良好使用習慣

館藏預約服務已成為目前流通服務中不可缺少的部分，跨館調閱資料需要運送時間，且資料到館時亦不同程度存在圖書預約失敗的現象，按照網路圖書預約的流程，讀者從提出預約申請到預約圖書借出標誌著一個預約週期的完成，週期越短，效率越高，從讀者端而言，藉由服務的介紹說明及操作畫面展示，讓民眾能確切瞭解服務的內容，減少隨意預約並及時於不具需求時自行取消預約，儘管讀者對於公共圖書館提供服務的認知是免費，讓使用者樂於使用圖書館的資訊之餘，仍須積極宣導預約服務內容，教育使用預約服務之讀者珍惜該項預約服務，並理解預約範圍限制之緣由。

二、提供彈性的預約服務機制，滿足使用者基本需求

預約制度之設計理念應讓熱門圖書加快流通，以儘量滿足所有有需要的讀者，當圖書被借出，部分大學院校採行之機制為讀者在線上成功申請預約後，該圖書的持有者就會被自動縮短借期，等到圖書還回，系統會即刻通知預約者到館取書，以適應圖書館的實際情況，實現個性化服務目標；圖書館的服務對象是所有有需要的讀者，不是為了某一個讀者服務，任何人都沒有私自佔有的權利，在系統可行之下，應設計不同一般圖書之借期機制以加速資料之流通。而在預約額度方面，公共圖書館具有鼓勵父母陪伴子女共享閱讀樂趣的家庭證，由於借閱額度原即不同於個人圖書證，在合理使用下，應可考慮依持

證者特性給予不同權限。訂定合理的逾期未取罰則雖為防杜資源之浪費，但仍應提供替代性之罰則方案，以兼顧讀者之預約圖書之需求。

三、探究自動化系統特性，利用外掛程式改進工作流程

不同自動化系統各具有其特性，完整且符合需求的系統需由業務單位與資訊人員進行充分溝通與討論，才能建置一個真正達成為館員舒緩作業流程的系統，自動化系統後端資料庫複雜，在自行開發各種自動化系統的外掛程式前，應先確認系統是否確實無法做到此功能，避免兩者產生不相容，外掛程式後續之維護也應特別考量。系統推出之前，應與相關業務單位多溝通，達成共識，才有利於業務的推展。系統推出後，也應與讀者多溝通，才能更知道讀者的需求，研擬合宜之預約服務政策，並適時修正系統的方向。

參考書目

一、中文部分

（下半年度）。線上檢索日期：2010 年 3 月 5 日。網址：http://www.ksml.edu.tw/informactions/About/About.aspx?ic=0000000005&mk=4。

王玲，楊曉華，溫莉慈（2008）。高校圖書館預約服務的分析評價。情報科學，第 26 卷第 4 期，561-564。

王蘭（2008) 。瀋陽地區公共圖書館通借通還服務的現狀及設想。四川圖書館學報，162，32-34。

印永翔、黃志呈（2009）。98 年度高雄市立圖書館讀者滿意度調查報告

朱其軍（2007）。醫學院校創建通借通還大流通服務體系研究。中華醫學圖情報雜誌，第 16 卷第 4 期，28-30。

呂春嬌（2008）。動動腦，明天會更好—圖書館外掛式程式加值服務經驗談。中華民國圖書館學會會會訊，16 卷 3 / 4 期，52-67。

李祖芳、侯建華、宋紅梅（2008）。高校網路圖書預約失敗原因的調查分析。圖書情報知識，125，52-55。

沈旭凱（2006，4 月 2 日）。上網借書 15 家圖書館通閱。聯合報，C2 版/北基要聞。

卓裕仁、朱佑旌（2008）。兩階段回溯式門檻接受法求解時窗限制回程取貨車輛路線問題之研究。運輸計劃季刊，37 卷第 4 期，405-430。

侯千絹（2009）沒郵資 圖書通閱計畫喊停。線上檢索日期：2010 年 2 月

10 日。網址：http://www.libertytimes.com.tw/2009/new/jul/29/today-south10.htm。

屏東縣政府文化處圖書館（2010）。通閱通還服務 99 年 3 月 20 日重新開啟。線上檢索日期：2010 年 4 月 10 日。網址：http://www.cultural.pthg.gov.tw/pthglib/home02.aspx?ID=$3001&IDK=2&EXEC=D&DATA=197。

徐如宜（2010，3 月 2 日）。**高市圖夜間開館 網路可借書。**聯合報，/B1 版/大高雄・運動。

翁禎霞（2006，10 月 14 日）。通借通閱 上網就借得到書。聯合報，C1 版/屏東・文教。

莊靜芬（2008）。公共圖書館網路行銷策略之研究－以臺北縣立圖書館為例。國立臺灣大學文學院圖書資訊學研究所，未出版，臺北市。

陳佳君、陳基烜、林麗美（2007）。「以客為尊 供給創造需求」--台中市「圖書通閱」服務執行成效之探討。線上檢索日期：2009 年 8 月 5 日。網址：http://www.tccg.gov.tw/site/3fd694a1/3fd6bc0f/40500f45/3ffe4358/3ffe755b/40ade19c/files/96.25.pdf

陳奐宇（2009）。圖書館系統通閱移送書籍之車輛途程問題。國立中央大學土木工程研究所，未出版，桃園縣。

陳義分、楊展耀、李子元、顧志遠（2007）。最適過預約政策之研究：以某飯店為例。修平學報，14，135-148。

陳龍、張璿論（2008）。Millennium預約功能體現的服務理念。圖書館論壇，第 28 卷第 3 期，72-74。

彭冠儒、陳正芳（2002）。混合送貨、收貨的車輛途程問題，2002 年產業電子化運籌管理學術暨實務研討會論文集，150-157，桃園。

曾家琳、馮研、鄧岩彬（2006）。ILASⅡ網上圖書預約服務的開通與系統功能分析。圖書館雜誌，第 25 卷第 7 期，52-54。

黃雪梅、于曦、錢蔚蔚（2008）。Unicorn 自動化管理系統預約模組的管理與實踐。圖書館工作與研究，152，34-36。

劉立雯（1999）。顧客履約預測模式之使用與修正—應用類神經網路。元智大學工業工程研究所，未出版，桃園縣。

鄭懿瀛（2008）。臺中市圖書通閱服務 獲行政院榮譽獎。書香遠傳，67，32-33。

二、英文部分

Apte, U.M., Mason, F.M.,（2006）, “Analysis and Improvement of Delivery Operations at the San Francisco Public Library,” Journal of Operations Management, Vol. 24, pp. 325-346.

Min, H.,（1989）, “The Multiple Vehicle Routing Problem with Simultaneous Delivery and Pick-up Points,” Transportation Research, Part A. Vol. 23, pp. 377-386.

附錄1：臺北市立圖書館圖書資料預約服務評估問卷

親愛的讀者您好：

感謝您長期以來對圖書館的支持與愛護，爲瞭解您利用本館館藏資料預約服務的情形，請您撥冗填寫此問卷，您的建議將做爲日後改進服務之參考。本問卷採不記名方式，僅作整體統計分析，個別資料絕不公開，敬請放心填答，謝謝您的協助！

臺北市立圖書館敬上(99年1月)

一、下列題目想瞭解您對於圖書館的使用經驗，請在最適當的□內打「✓」

1、請問您至臺北市立圖書館借書的頻率：

□每天 □每週2次 □每週1次 □2週1次 □每月1次 □不定期

2、請問您如何得知本館有提供館藏資料預約服務？

□圖書館海報 □圖書館館員 □圖書館網站(含圖書查詢系統) □市圖之窗 □親朋好友告知 □接到本調查問卷後才得知 □其他_____（請說明）

3、請問您對本館館藏資料預約服務的了解程度爲何？

□未曾聽過 □聽過但不瞭解 □知道其主要功能但沒有用過
□使用過但不太熟悉操作 □使用過且很熟悉操作

4、請問您使用本館所提供之館藏資料預約服務的頻率？

□沒使用過（請跳至第14題）□每天 □每週2－3次 □每週1次 □每月2－3次

□每月1次 □2－3月1次 □半年1次 □1年1次 □不定期

二、請根據您使用臺北市立圖書館預約服務的經驗，在您覺得最適當的□內打「✓」

5、請問您覺得本館所提供的館藏預約服務對您借書的幫助性爲何？

□非常有幫助 □還算有幫助 □沒意見 □不太有幫助 □一點也沒有幫助

6、請問您對本館所提供館藏預約服務的借書便利性感到滿意嗎？

□非常滿意 □滿意 □沒意見 □不滿意 □非常不滿意

7、請問您上網申請館藏資料預約服務時，您對網頁上的申請流程及操作方式滿意嗎？

□非常滿意 □滿意 □沒意見 □不滿意 □非常不滿意

8、本館提供電子郵件、手機簡訊、電話通知等管道，由您決定當預約資到達指定館時採用何種管道通知方式，請問您對這項服務滿意嗎？請問您認爲經由網路線上預約館藏資料是容易的嗎？

□非常滿意 □滿意 □沒意見 □不滿意 □非常不滿意

□非常同意 □同意 □沒意見 □不同意 □非常不同意

9、請問您對本館提供館藏資料預約服務的整體滿意度爲何？

□非常滿意 □滿意 □沒意見 □不滿意 □非常不滿意

10、請問目前您選擇的通知方式爲何？

□電子郵件□手機簡訊□電話通知□毋須通知□不清楚□其他，請自行輸入

11、請問當預約書送達取書館時，您是否皆於取書期限內到館辦理借閱？

□皆依期限取書，一年內都沒有預約未取紀錄

□一年內曾有預約未取紀錄累計達1-2冊（件）

□一年內曾有預約未取紀錄累計達3冊（件）以上

□其他，請自行輸入

12、請問您沒有至取書館借閱預約資料的主要原因爲何？(可複選)

□等不及預約資料送達，已從其他管道取得

□發現了更合適的圖書資料

□已經不需要該預約資料

□忘記曾提出預約申請

□沒收到預約資料到館通知

□取書館設定錯誤

□人在外地，無法於期限內到圖書館取書

□其他

□不用答

13、請問您申請本館館藏預約服務的原因爲何？

□想要看的書籍資料已被外借中　□在架上找不到想要借閱的書　□習慣取書館未收藏想要看的書籍資料　□統一借閱，避免舟車勞頓　□因好奇而申請　□其他_____（請說明）

14、請問您未曾申請本館館藏資料預約服務的原因爲何？

□不知道有此服務　□不知道如何申請 □常去的圖書館均可找到想看的書 □其他（請說明） _____

三、下列題目想瞭解您對館藏預約服務政策之看法，請在您覺得最適當的□內打「✓」

15、請問您認爲合理的圖書資料預約冊數爲何？

個人證_____冊；家庭證_____冊(下拉式選單：無意見、1-20冊)

16、請問您認爲跨館調撥圖書的合理天數爲何？ _____天(下拉式選單：無意見、1-20天)

17、請問您認爲合適的預約保留天數爲幾天？_____天(下拉式選單：無意見、1-20天)

18、爲避免館際調撥資源被浪費，若讀者未於最後取書期限內到館辦理借閱，您認爲是否應對預約未取者訂定相關罰則?

□是 □否 □其他_____（請說明）

19、您認爲「一年內若預約未取紀錄累計達3冊（件）者，自最後取書日之次日起，停止預約權利90日」之規定是否合理?

□是　□否　□其他_____（請說明）

20、因圖書資料運送費用及服務人力有限，爲提升本館館藏資料

預約服務之品質，您認爲可否酌收該服務之必須費用？

□可以酌收必要費用 □不應該收取[任何費用 □其他_____（請說明）

21、未來若實施收費機制，請問您認爲對讀者造成最重要的影響爲何?

□建立資訊有價觀念　□形成資訊貧富不均

22、假如未來申請「館藏資料預約服務」需要酌付費用，您願意使用這樣的服務

嗎？

□願意 □不願意 □視計費方式而定

23、您通常取得閱讀資料的來源爲？(可複選)

□於實體書店購買□於網路書店購買□於租書店付費租借□向他人借閱□從圖書館借閱□於公司/學校瀏覽免費書刊報紙□瀏覽餐廳/咖啡廳的免費報刊□捷運站派發的免費報紙□其他

基本資料

1、性別 □男 □女

2、您的年齡：□ 6 歲以下 □ 7-12 歲 □13-18 歲 □ 19-24 歲
□ 25-29歲 □ 30-34歲 □ 35-39歲 □ 40-44歲
□ 45-49歲 □ 50-54歲 □ 55-59歲 □ 60-64歲
□ 65-69歲 □ 70歲以上

3、您的教育程度爲： □小學或以下 □國中 □高中（職）□專科 □大學院校 □碩士 □博士

4、居住地區： □北投區 □士林區 □內湖區 □松山區 □信義區 □南港區 □中山區 □大同區 □萬華區 □大安區 □中正區 □文山區 □臺北縣 □其他

5、您常利用北市圖的哪一館? □總館 □分館（請註明分館名稱，可一個以上）

~本問卷到此結束，謝謝您的填答~

附錄 2：開放式意見填答內容

1 (預約圖書)可節省去圖書館找書的時間，更能知道欲借的書是否在自己住家附近的圖書館，若不在時，只要預約就能借到書，真的很方便，若以後要收取費用，則對弱勢家庭無疑是雪上加霜呀!

2 「預約」應該分為兩種情形：書已被人借出的「候補式預約」＆書在某館架上的「調閱式預約」。以我大學母校圖書館而言，這兩種情形是分開處理的(皆讀者線上申請)。罰則也是分開計算。如果某本書在 a 地館藏被借出，b 地在架上，則讀者應自行前往 b 地借閱，或是申請 a 館的候補。也就是說，取消「調閱式預約」。「如果」要節省支出我認為該由此著手。問卷中提到是否收費：臺北市坐公車來回 30 元，跨館借書若收取高於此的手續費則全無吸引力。這是現實面。理想上：圖書館的借閱應免費公平開放，而讀者也有自己去找你要的書的義務。

3 「預約服務」對讀者來說真是太好太好的服務了，我總是用極感恩的心來取書，當然也深深了解這項業務會增加圖書館的人力、財力負擔，在政府財政拮据的狀況下，我想酌予付費是可以接受的，但是費用不要太高，否則就失去服務或是推廣閱讀的美意了。謝謝各位的付出。

4 (1)目前以借閱中之書籍視聽資料方開放網上預約，建議〞館際調撥〞中者亦應開放預約。(2)日前本人使用網上預約，順位依序前進，但發生過二三次，等候順位不進反退，甚至已經晉升至第一順位，數日後卻又成為第二順位，敬請改善。

5 (1)書籍調撥時間應設上限(例如七天)，超過限期仍未到館就應發通知給讀者，由讀者決定是否繼續等待或取消預約。(2)圖書館工作人員應有權責幫讀者取消預約，但可以設定在書籍已調撥狀態下取消預約的次數上限，超過規定次數就酌收罰金。

6 (2)預約取書期限太短，有時讀者人在外地，無法於期限內前往取書，應放寬取書期限。(2)建議借閱書籍到期之提醒可提前一週前提醒，讓讀者有充裕時間可安排還書時間。

7 可否開放手機簡訊通知和 E－mail 並行?有時真的是沒收到通知，但兩個同時沒收到的可能性應該低多了；或許可收再次提醒之功效。

8 (1)「館藏資料預約服務」千萬不要收費。(2)延長取書期限。

9 (1)可與臺北縣(新北市)合作增加便民效果。(2)北市預算最多，收費不如減少其他不必要的支出。

10 (1)未達經濟規模時也許需收費，但當達到經濟規模時就需取消收費，否則有斂財之行為。(2)收費初期，若費用過高，將導致預約機制乏人問津，建議初期以低價收費，當達經濟規模時即可形成良性循環。(3)可鼓勵民眾將預約書直接到下一位預約者之取書點還書，或送總館還書(因目前預約書皆從總館派送至各分館)。(4)若取書及還書地點在同一區域(如中山區，士林區等)亦可通知借書人到同區另一館取書，以節省運送費用及等待時間。(5)目前預約書皆

從總管派送導致預約到取書時間過長，這會影響使用此服務之意願，當達到經濟規模時希望能館對館配送以節省運送時間"

11 (1)如果是「公立」圖書館，應該站在「服務讀者的角度」設計圖書預約服務功能，本應拋開「收費機制」或營利目標，那政府又何需財源支持「公立圖書館」，乾脆直接由民間經營會更有效率。(2)臺北市是臺灣首善之區，在其他鄉鎮財源不足之下都能全力支援公立圖書館，而臺北市公部門喜歡用「資訊有價」的營利觀點（告訴大眾，沒錢者站旁看），這樣的文化政策與服務導向對臺北市政府與臺北市立圖書館的形象將非常負面。

12 (1)收費即使能提升服務品質，某種程度也是一種懲罰，不應因少數人浪費公共資源而懲罰多數的善意使用人。(2)收費也可能對推廣閱讀產生負面影響，例如若規定對超出一定借書量者收費，似乎是懲罰愛書人。(3)對行動不便或清寒家庭來說，貴館免費預約取還書服務是重要的讀書管道，如有必要收費，也請考慮優惠措施照顧弱勢族群。

13 (1)每一個分館收藏不盡相同，預約它館藏書服務是結合各館的資源，讓分館在有限的空間中擴充其資源，雖然書籍在調撥中增加運送與時間成本，但也在無形中省下豐富與多樣化藏書的成本，不僅沒有理由收費，更應改善與加速運送的流程。(2)建議增加 A 館取 B 館還書的功能。

14 (1)建議收費方案除預約收費外，再增加預約書籍宅配方案宅配費用由預約者負擔(一樣可採預付制)。(2)建議提供線上閱覽，並可搭配影印宅配方案(使用者付費)。

15 (1)建議預約書籍不必收費，但沒有來拿預約書的話，一本都要罰錢，否則就不能再預約，罰金可以高一點，例如一本 100~200 元。(2)如果未來預約要付費，建議不要叫館員開收據.目前逾期還書的罰金連一元都要開收據，浪費紙張也浪費時間和人力.希望今年起讀者可以選擇罰金不開收據。

16 (1)建議預約書籍到達指定館後，預約保留天數能再延長幾日。(2)建議非北市市民的個人借書證可借閱之冊數能增加。(戶籍於北縣但公司地點在北市，通常都在北市圖預約書籍）"

17 經由 email 通知取書，時間上不足五日。

18 (1)預約一年書都沒來，根本也不是什麼熱門的書。(2)有一次，拿預約書，因為前一本還的書過期，要幾天後才能去取預約書，但是幾天後，這本書就被退回原來的地方，當場我連付罰金都不能取預約書，因為電腦根本不能刷借書證，害我變成逾期未取預約書，您們的電腦設定有問題。

19 (1)預約功能方面，對於喜愛閱讀者來說，這是一項很便利市民功能的服務，但如果以收費方式服務讀者，不免淪為變相營利，像是租書店，將大大減低部分弱勢族群借閱的意願，但濫用預約功能，不守誠信的讀者，必須予以懲誡罰款，如此可以將罰緩運用在預約資源的運用上(如運送費用等等)。(2)但如果讀者未取件達一冊，其實可請讀者罰款或暫停其讀者預約功能，以告誡讀者資源不可浪費。(3)在市圖的網頁上，是否可增設〞續借〞此服務呢?如

此，讀者就不必再將書帶到市圖再辦續借功能。(2)DVD 若有兩片，常常第二片已到館兩星期後，第一片才到館，這樣其實已浪費了預約功能."

20 (1)對於熱門書籍沒有預約就借不到書，但若預約又要收費，有點讓人感覺強迫付費借閱的感覺。(2)若將來採取付費方式，預約取書日結束前是否必需跟借閱人再次確認再轉送。

21 請增加各館 CD／DVD 館藏以方便借閱或更改跨區預約的辦法(如某筆資料超過一個月無人借閱即開放跨區預約）現館藏過於分散，冷門項目因長期（或永遠）未被借閱，不住在附近的讀者永遠等不到跨區預約的機會。

22 (1)預約他館圖書，以郵資觀念訂價，使用者付費是可行的。(2)定期公布他館預約圖書排行榜(分類別)，從而分析那類書籍是市民較需要的。(3)因上述調查研究，各館書目購加之方向可作相關調整。"

23 An excellent online survey， and well－designed web. You may try some Web 2.0

24 dvd 影片量少可否改只能借一星期外面錄影帶電也是最多一星期，圖書館裡的 dvd 很多是各國影展的影片外面錄影帶店租不到。

25 email 通知 3 天內取件， 有可能會因放假日，錯過取件時間，請改以 5 天，或外加手機簡訊通知。

26 email 發送時間似乎都會比較晚，有時上網查預約書已經到，但 email 卻會隔 1~2 天才收到。

27 I like this service， and pre－order system is good for the biz man. Also，I am a tour guide， I need to study more info to support the Taiwan`s Tourist.

28 一般民眾若非在學，或是從事相關教育工作，其取得相關圖書的來源有限，能夠走進圖書館，就十分不易，政府本來就有義務提供並且積極鼓勵眾閱讀，若事事皆收費，是否也變相限縮民眾求知的慾望，政府每年浪費在其他地方的金錢何止於此?難道連圖書館都要收費?真是不可思議!

29 乃要以便民為優先考量而非利害的選擇 畢竟汝是公之機關

30 十分希望圖書預約服務不要收費，因為一般說來住家附近的圖書館書籍不多，所以我經常需要預約；若圖書館經費不足，希望能向市政府爭取更多經費，謝謝!

31 士林分館圖書少的可憐，比普通書店的書還少，每次去都找不到要借的書. 如果館藏夠多，還需要預約嗎?未來如果還要使「館藏資料預約服務」收取費用，實在對士林附近居民很不公平.

32 不了解貴館為何會有對〞館藏資料預約服務〞有收費的想法???以下是個人的淺見:(1)圖書館屬政府機關，且為非營利機構，以服務為目的，不應收費。(2)根據個人曾在北市圖書館工讀的經驗，發現館員的工作量其實不重，像書本歸架整理的工作也都有志工或學生志願幫忙(可是都亂歸位....讓人時常找不到書，所以也需要預約服務啊)，館員借還書的忙碌也是只有時段性的，並不

是非常的忙碌，而且館員數量不少，該項預約服務的工作應可勝任才是。(3)圖書館的書籍有破損或缺頁的現象非常嚴重，若付費使用該項預約服務，該如何確保讀者所借到的書是完整有用的呢?! (4)貴館在預約服務上應著手改善其工作流程達以符合經濟效益，並且積極宣導預約服務內容以教育來使用該服務的讀者，珍惜該項預約服務。(5)針對「一年內若預約未取紀錄累計達3冊（件）者，自最後取書日之次日起，停止預約權利90日」中之〞停止預約權利90日〞可改以罰金的方式來補貼貴館的書籍資料之運送費用，而不應該對使用預約服務的讀者提出收費的要求，這樣對家境貧困的讀者不公平，剝奪其閱讀的權利!以上是我的淺見，希望貴館能列入參考，更願此問卷的實質意義大於象徵意義!!!謝謝。

33 不建議實施收費制度，預約是方便人民不便至其他分館借閱，若改為收費，會造成人民的不便，況且，如果是學生，更不願意花錢做預約的動作。建議可以採取停止預約1個月等處罰方式。

34 不贊同館藏資料預約服務要收費，因為每個圖書分館的藏書有所不同，且並非每家圖書館所擁有的書目皆一樣；若因只因想看的書籍在自家區域的圖書館無收藏，想看就要付費，這樣對讀者並不公平。

35 不讚成預約調撥書籍需要收費，據個人了解外縣市調書是要付運費，但臺北市身為臺灣首善之都且財政可支出之下，應該為此感到驕傲跟做其他縣市表率，再者圖書館算是公共財，最該傾向最好不收費且為人民謀最大利。

36 公立圖書館以服務為先，市民已納稅，公務人員服務不得再向人民另行收費。

37 公立圖書館提供網路預約很便民，館員服務態度也很好，值得嘉許，表示公營單位便民的服務隨著時代進步而進步，然而市立圖書館公用電腦無法像國家圖書館般可自行操作預約是有點稍稍不方便，僅供參考，因市圖使用年齡層較廣，不容易管制，但國外的圖書館做法如何呢? 可稍稍了解一下嗎?

38 支持預約付費機制，讓使用者對預約圖書前作好考慮才預約。

39 以上有關「非常不滿意」的原因是預約後到拿書的時間太長了，緩不濟急。

40 以前不收費，為何將來考慮要收費??若要收費，收到的錢要如何處理??景氣都在差了~~薪水都沒調了，連圖書館都考慮要實施收費機制，看到這樣的問卷感覺很差。

41 以前都可以從網路登入我的帳戶，查看預約和借閱紀錄，可以從預約紀錄看到預約圖書之狀況，看到何時可以取書，這樣如果取書通知沒收到也可以拿書，為何現在都無法看到預約紀錄?

42 付費機制應考量偏遠地區讀者權利。

43 可以實施想預約超過五本以上的讀者，再加前每月多給多少錢，或是多預約一本是多少錢；但是不會比租書或是買二手書的價格，來的貴。我自己本身是臺北人，但是現在住中和，但每天都會到臺北，所以希望一次可以多拿一些書。省時間又省錢。

44 可以增加家庭證的視聽資料可借數量，謝謝!!

45 可否同時設 MAIL 及簡訊服務通知。

46 可否在南軟增設服務處，因為下班時間常常過了取書時間，很不方便。

47 可否製作使用圖書查詢系統及如何使用預約紀錄的電腦語音說明，方便不會使用市圖網頁的人操照操作(就如同這次的電子書系統推廣時製作的真人說明檔一般，有畫面、有人聲說明)。因為身為國小教師在向班上家長推廣閱讀時，有此需求。根據自身經驗，許多社經背景還不錯的家長根本不曾使用過市圖網路查詢及通閱借書服務，更遑論社經背景差的家長及外籍配偶，所以如果可以製作相關教學檔，這樣家長日時就可以直接用單槍播出，示範給家長看。家長在家也可以自行操作。對於推廣市民使用市圖將大有助益。

48 臺北市圖的網路預約借書，提供我們雙薪家庭非常便利的閱讀服務，在此表達肯定與感謝。

49 臺北市圖書館的服務，本人覺得無可挑剔!!加油!!"

50 臺北縣市之圖書館能否連線作業或跨縣市調閱圖書，以達分享資源，有利民眾提高使用圖書館之意願

51 市民繳稅是希望政府提供更好的服務， 而不是提升服務就來要求收費， 請搞清楚，提升服務是政府該作的， 人民已經繳了萬萬稅， 別在文化教育上斂財了吧.

52 "市立圖書館是屬於一般民眾的公共財＜所有的服務不應以有價來計算＞亦即預約制的服務也是一種服務＜實在不應採取收費"

53 "市立圖書館應多推廣館際借閱服務，打造書香城市，並且圖書更新、硬體設備及館內衛生安全方面多有著墨。若是各圖書館的圖書資源能夠平均分配，館際預約借閱的情形或能有所改善。館際借閱本是服務市民，應以宣導或其他方式導正市民逾期不取預約書的陋習，而非以使用者付費名目或罰錢手段，反而限制民眾閱讀的權利。"

54 市面上的新書，如果能更快採購供讀者閱讀，那就太好了。

55 市圖是市政府便民的服務，應在不浪費資源下盡量提供服務，若調借書籍需要付費實為不合理

56 市圖館藏之【視聽資料】－如 DVD 影片遺失者非常多，查其原因發生在館際調撥途中遺失者居多。許多值得觀賞的影片新進上架後沒多久就報遺失，令人匪夷所思。 貴館是否能建立更有效之調撥監控系統，甚或責任賠償制度，以減少館藏損失，進而保障讀者權益。

57 本人非常感謝市圖滿足與刺激市民資訊流通之功，雖然敝人能體會建立資訊有價的觀念有其正當性，但還是建議盡量不要採取付費為手段，以免降低市立圖書館設立之機能與美意...

58 本人對預約書籍的兩項現行措施有強烈不滿意：1.若本人借 5 本書，可能書籍來源為不同分館，因此館方通知我來領取的日期也分散為數個日期，本人曾經借 5 本書卻被要求分三個日期來領，非常不便，建議應該是在書全部到齊備妥後，才要求借閱人後五天內來領取(即起算點為最後一本月預約書備妥

後才開始算)，本人即因為此原因，無法來這麼多次，致超過領取期限，同時預約卻分散到達，非常沒效率也不尊重借閱人可能工作很忙的狀況。2.目前預約一定要在 5 天內來領取，因此有時候沒跨到星期六、日，例如本人工作忙，只有假日比較有空，週二至週五因加班，下班後趕赴達圖書館時，經常已經閉館，導致預約書逾期無法領，故本人建議預約書應規定 8 天內領取，這樣保證可跨星期六、日，對忙碌的借閱人會比較方便。

59 本身是很愛借書的人，也常常帶孩子上圖書館借繪本.預約制真的是很便民的措施，值得臺北市民驕傲，也很感謝工作人員的辛勞.但是由於館藏分配並不平均，常常有些想看的書籍，只有某些分館才有，距離家裡又遠，必須藉由預約才能借到，所以認為預約制要收費是不合理的.此外，建議預約書籍全部到齊，再通知讀者領取，不然前一天才去領取預約書籍，隔天又通知領取，且只保留 3 天，對上班族來說真的很痛苦.

60 由於預約項目有限，建議新增一個〞待預約〞 的項目，以儲存使用者好不容易查詢到的書籍，等個人的預約的額度有空出來時， 可以從 〞待預約〞項目挑選要預約的書

61 目前市立圖書館有提供預約宅配到府服務，但建議另提供一般郵寄到府(例如以便利袋裝或是一般印刷品，可自由選擇)，可以填寫指定地址，以圖書館之借書數量應可達成郵局達成大宗寄送之優惠，對僅需借一兩本知讀者是很方便的服務，另外也希望能像大學圖書館般推出 24 小時還書箱服務

62 目前市圖所使用之查詢系統，在頁面檢索上應該增加檢索數目，不然，一般檢索資料過多時，操作實在不便!!

63目前使用網路預借覺得很不錯，只是希望取書時間可長一點(原因已如上說明)以方便上班族.另外，也希望開放可線上辦理續借，不用浪費時間去圖書館還再借，以節省往返時間.

64 "目前跨館借閱方式很好 可達各館資源共享 使臺北市民均可享受同樣的資源惟須改善之處為 無法提早知道取書時間 致取書不及 (已向圖書館多次反應 其表示為系統與圖書傳送問題)"

65 目前預約件數至多五件，惟我現即遇到多筆視聽 DVD 預約排序至 60 名左右，是以五件顯屬不足，誠懇建議增加預約件數至 10 件為宜!

66 目前預約書需要在借出的情況下才可預約， 因為有些書籍不是全部圖書館皆有， 希望可以改成在他館無人借出的情形下亦可預約， 以增加書籍流通.

67 "全部的館藏之各類書，均不夠! 甚至少於 加拿大 Canada 公共的地區圖書館之華文圖書區(佔區 4 大層).是否 臺灣政府之預算有限 ? 或 免費得書之策略不佳 ?"

68 "各行政區分館設立極不平均　若因此而收費　對南港與信義區之居民而言非常不公平且有違憲之嫌　限制了人民遷徙之自由"

69 因為上班在南港住在中山區(可是離中崙圖書館比較近).所以很難決定取書的圖書館.希望可以在預借時就先提供大約何時會到.這樣我就可以決定要在哪

間圖書館取書.如果有執行上的困難，那希望到館後的保留時間可以再長一點.(例如兩週)給我們更大的彈性.謝謝

70 因為不是每個圖書館都有足夠的資料，若是預約服務需要收費，將造成每個地區的資料量不平均卻無法公平流動！除非每個圖書館都擁有同樣的藏書種類和數量，否則將造成有些地方書籍閒置、有些地方卻缺書，這樣對小地方的圖書館不公平！請三思！

71 因為有時候因書籍太過熱門 造成預約人數眾多 可能兩三個月後才輪到 這時可能就有預約書籍已到卻因為有事或人在外地而無法取書 我自己有過一次這樣的經驗 或許可以在書籍即將要遞送之前 再傳封訊息或 Email 給讀者確認是否真的要預約 我想雖然感覺比較麻煩 但會使用預約服務的讀者應該是認為預約比自己去借書還要找書來得方便才會使用 在避免資源浪費的情形下 應該會接受～

72 因為每間圖書館的館藏書籍都不盡相同，往往我們所需要的書籍都不是在一間圖書館就能夠找齊，因此預約的系統真的很方便，可以讓大家免於奔波於各館，而且可以讓資訊互相流通，畢竟不是一間圖書館就能把所有的書籍都納入館藏中，假使使用預約的系統也需要酌收費用，感覺是比較不合理和不公平的。

73 因為藏書多又有主題收藏，致市立圖書館在過去資訊不方便時，為服務民眾，需有分館設置，但仍應視為一整體(單一)圖書館來實現為民服務，故藏資料預約服務應視為圖書館整體內容之一，不宜收費。

74 在人口眾多的臺北市管理圖書館的確有很大的難度，很感謝現在有的這些服務。圖書館除了預約書籍的管理外，更有其他許多的服務。也許預約服務佔去許多資源，因而會有這份問卷的產生。然而，希望辛苦管理者們可以用更全面的角度去看圖書館的各項服務，做整體的調整，有效利用各方資源，在服務品質和經營費用中間取得平衡。使用者付費雖是天經地義，但以圖書館推廣文化的角色而言，還是希望可以做到不需收費。收費只會讓不想看書的人更不想看。透過良好的制度培養市民的讀書習慣與文化氣息，乃至公德心，才是圖書館最大的成功。

75 在網路預約作業中，系統容易因為切換不同頁面而自動登出市圖系統，造成必須再登入一次，非常不方便。

76 在讀者還書或借書的時候，可以順便幫讀者查檢是否有預約書已到館，以免讀者逾期

77 "本人因通知信(不符國際標準規格)被掃入垃圾信匣，而未知悉而未取書。後來查明後，去信建議(2009／9／7)改善發信系統，但至今仍未改進，也未回覆。雖現在自己把市圖來信加入白名單，但他人仍可能受害。我不採簡訊，目的也是為政府省錢。希望市圖也有持續改進的企圖心。

依國際標準「RFC－2047」規範(http:／／www.ietf.org／rfc／rfc2047.txt)，From， Subject 這類的標頭，必須全是 US－ASCII 編碼，不可以是任何其

他字元　　集的文字。要使用時，必須予以編碼(指明字元集，及 base64 或 quoted－printable 編碼)。"

78 如果未來真的要實施「館藏資料預約服務」需要酌付費用，我擔心借閱者會減少，請三思！

79 "如果在館藏資料預約服務上需收費，個人認為 1.為鼓勵閱讀書香社會　若再酌收費用　豈不使富人才能讀書，貧者永不富裕（富者因書而貴　　貧者因書而富）2.圖書館屬公共財　　預約制度是一項快速便民之服務　若有違約當應獎懲　　不當以　為提昇服務品質而索費　有失其立意"

80 如果能提供書的目錄或大綱，可以預約到需要的書，減少借錯書的浪費.

81 如要收費應該具體說明提昇哪些服務品質，否則只輪為口號，繳了費用卻感覺不到差異

82 如實施預約書需酌收費用政策，我可能就會減低去圖書館借書的意願，因為我在圖書館真的不會找書，還有我發現有許多人跟我一樣有這個問題，那這樣就失去了圖書館希望大家都去能方便借閱的意義了。現在失業的人那麼多，如果人力不夠可以再多徵人進來工作，我們國民納稅不就是希望有更多方便的公共財可用嗎？

83 收到這問卷才知北市圖已有「在架上」圖書的預約及可選取取書館的服務。對於有些想借的書位在遙遠的分館；或在架上想借，卻擔心到了該館書／視聽資料已被借走的情況就不會出現了，謝謝!跨館調閱圖書的天數為何不能一樣是 30 天?希望大家善用並珍惜這項服務資源。

84 "收取費用不可行.公務單位應以服務為目的.難道警察.消防隊
對提供的服務也要收費??太離譜了"

85 收取費用後的用向!應公開告知民眾，才不會造成反感!

86 收費如是必須，請必須考量合理的價位及對於其他收入水平太低的家庭的例外措施!

87 收費制度不合理，因各館別分佈不一樣的書，所以服務大眾為最高原則，不應收費才是。

88 "收費制度對目前已是社會人士的我而言，是負擔得起且我願意支付的。但回想從國小→國高中→大學→初入社會，那段無收入或收入不高的時期，到圖書館借閱各種書籍，是最無負擔且愉快的休閒和成長方式。市府在此預借方式預算不夠時，應該是想辦法從預算中，剔除無用浪費的 XX 預算提案，把經費用在這種真正有幫助到民眾的好點子(這種可從別館預借的方式，讓各館的資源可充份被利用，很棒的點子。)。"

89 收費會對市立圖書館產生負面印象，請三思...

90 收費機制是否僅針對違約者或損壞／遺失書籍之使用者? 辛苦了,謝謝您們!!

91 有一次去取他館預約書籍,剛好是期限最後一天,到館領取時,已經是 16:31,眼睜睜看著書就在館員背後書架上，卻因超時無法領取，且隔天到館欲借閱也不行，說要重新申請(等於該書又多耗人力、交通及時間成本送回原館)，

雖然是自己遲到理虧，但也實在太浪費了。

92 有一次本人發燒，礙於公共衛生，沒有去取預約書藉，當時剛好是最後取書日，打電話去圖書館館員說不能延期，於是留有沒有拿取預約書紀錄。如果圖書館能夠更彈性處理一些臨時狀況，將會更方便讀者。

93 "有一次預約，因圖書館最初條碼貼錯(DVD n1 與 n2 貼反)預約本片拿到特別收錄但館員也沒有積極協助，對市圖的服務因此大打折扣"

94 "有一些書 附有 視聽資料 希望未來 能增加 預約附件資料的 選項以利讀者 能取得附件資料 不然有時 書到了 沒有附件 不能有效利用該書 稍微遺憾"

95 有一項建議想提供，那就是對於通知預約書之方式，能否將簡訊通知刪除，因此項費用實在太高了，另外目前所題供之服務，若改為收費方式，恐怕借閱率就會大為降低.

96 有些視聽資料在遠處分館， 但因無人借閱而無法預約借出， 希望有機會可以變更為可供預約至他館借用. 謝謝

97 有些圖書館藏書量非常少，太浪費空間久而久之民眾就會遺忘這書量太少的圖書館。

98 "有些題目應該設計複選，而預約熱門書時往往排隊久候而有時正巧五本預約書全都必須等待許久這時便感到困擾因此很希望能再多開放預約冊數，我是家庭主婦必須帶小孩並不方便赴圖書館找書所以預約書籍對我來說很重要因為省時省力"

99 "有的書預約了三個月後才借到，可是預約後一星期就已經出現已經在物流中了這樣不會太久了嗎?"

100 有的書實在太熱門在本地區根本沒有機會借到，或太冷門本地區根本沒有館藏，為流通而需要付費時不合理。

101 有附件的圖書常常是借到書籍後才知道， 如何在預約時一併約到? 是否有提示功能讓讀者自行選取?

102 有時圖書館疏失照成我們的不便(實際已取件但圖書館人員忘了將附件刷條碼，造成我們紀錄上沒取預約件，導致停止預約)但系統卻無法取消這樣的處罰?是否應改善系統此一缺失?

103 有時網頁上明明書籍未被借出卻無法進行預約，造成民眾困擾

104 有時辦理預約，但上位借閱者卻未歸還，再加上手機簡訊未收到，導致無法領書，若因此要設立罰款或限借，則有失該圖書館設立之用意，謝謝

105 有關預約制度，考慮收費是非常不合理的.對於一些有能力可以盡情買所有想要的書的人，大部分是不會上圖書館借書的.先想想並不是每種書籍每間分館都有，會上圖書館借書的人可能就是沒有餘力去買需要的所有的書，預約收費制度對於行動不便的市民更是一種懲罰.現在不是在各個學校提倡深耕閱讀嗎?怎麼會做這種開倒車的提案?今天如果我沒有能力付預約的費用，是不是就只能借家裡附近的圖書館架上現有的書?不會造成貧者知識

更貧乏嗎?

106 免費預約是一個很好的服務，對我們賺錢不多的小市民來說非常的重要，希望不要連這小小服利都取消了，臺北市立圖書館加油!不要讓我們失望!。

107 含附件的圖書有時送達時並未附上附件，另外視聽資料有時會有讀取的問題.若因上述問題，讀者是否還需要付費?或可考慮於下次取預約館藏時免除該次費用?

108 完善的服務品質及速度， 才是向借書人收費的依據.

109 希望可以付費恢復被停權的預約權

110 希望可以開放續借服務，因為有時候因為工作無法在一個月內看完(尤其是外文書)，期限內要看完和還書會造成讀者壓力太大，謝謝！

111 希望可以增加預約書的數量，並且縮短新書借閱的日期，以加速新書的流通率。

112 希望在新臺市合併後，北市及北縣的圖書資源及制度能整合運用，讓知識因流通及方便性而更加普及，大家辛苦了，謝謝!

113 希望有一天臺北縣市的圖書館可以互相整合通閱

114 "希望有管道可以反應預約書已調出卻沒有送達的情形。(實際發生情況如下)有兩筆館藏已於 2009.11.8 與 9 日調出，卻至今未送達，但因已無法取消，而發生預約數僅剩 3 筆的狀況，所幸直接與館員反應後(未送達期間兩個月後)，已取消兩筆館藏預約紀錄。希望能夠訂定一辦法或有效期間，告知讀者留意「已調出」之書籍時間，倘若超過一個月，便可藉由特定管道反應。感謝"

115 希望每個分館的書籍，都不會遺失，這應該也是館員和讀者希望看見的，不過，圖書館應該再教育民眾對於圖書分類的觀念，我也知道圖書館人力不足，為什麼不改成閉架式或其他改善的辦法，既然預約要收費，為什麼借書不收點費用，我曾經去過道藩分館一次，事先也在網上查詢，到現場看卻找不到要借的書，向館員查詢卻確定是在架上，但怎麼也找不到，所以要收費的話，你們要不要考慮看看借書也收費，我想館員也不想聽到讀者抱怨找不到書籍的困擾吧！

116 希望能加速過期期刊線上預約之時程（例如二月欲預約借閱一月份之過期期刊，經常須等候一週甚至更久才能進行線上預約，希望能縮減處理時程，讓讀者能於隔月五日前能進行預約。

117 希望能就地擴充所屬分館以及鄰近館別的館藏量，以方便讀者可到館借閱，我因為工作關係經常來往大同分館，但是常常會遇到一本書不論是大同或是士林的分館都沒有收藏，而必須要到總館或是更遠的圖書館才能借到的情況，可見各類別圖書的分佈並不平均，希望能改善以避免必需一定要用預約才能借到所需圖書！

118 希望能增加預約書籍冊數

119 希望能整合臺北縣市的圖書資訊系統以及各項借還書服務，新店與景美只

差一座橋，但是借書或預約規則完全不同，讓人感到困擾及不方便

120 希望預約系統可以指定書籍之分館，例如若一本書於兩分館均有哪一分館藏書預約，此時可以某一間分館之藏書，而非由總館決定，應該可以加速預約之處理（與臺北縣相同）

121 "希望預約書能快點到，最晚我有一個月才收到!!加上書來的時候有時候又不完全，有雜誌沒 CD，又要我再等好幾天!"

122 希望預約速度能夠更快些!能夠快速的拿到想要的書籍。最好是可在一周內拿到。

123 "希望影音資料也能提供預約服務!現在的規定是在架上的不能預約得自行到架上取，但是常在架上找不到 ！"

124 我反對預約服務收費，因為由館方調撥書籍可以省下個別讀者交通的成本，減少碳排放，固然會有資源浪費之虞，但應以停止預約權力為懲罰，而非懲罰所有讀者付費。

125 我以為市圖是為民服務的公營機構不應牽扯到金錢。

126 我本身是上班族，非常喜歡 貴館的預約借書制度，讓我在預約通知後能拿到自己想看的書，故非常不建議往後預約制度將酌收費用，若希望能控管每人的預約以價制量，用在圖書資源上甚不洽當，是否能用次數上的限制而非金錢，以上，是我個人的意見，謝謝!!

127 "我有幾次沒收到預約圖書到館的簡訊通知，不知是哪裡出了問題?如果收費機制是要幫忙宅配到家是可以酌收費用的"

128 我有預約過，但物件於運送途中遺失，也未通知，一直佔住預約的冊數，屢經詢問，回答皆是於運送途中遺失，建議我取消預約。對於物件遺失並未追究，感覺上在運送過程中遺失是理所當然，若一昧只向讀者收取費用，相關的品質，熱門借閱有時排隊往往超過一年以上，也相對要有所改進

129 "我的預約未取紀錄來自貴單位的爛電腦系統所制，我沒有借 2 個影音資料，但是在你們的電腦，出現了我借了那 2 個資料，所以作了一個聲明歸還的記錄，因而使得我沒辦法借影音資料誇張的是，我還可以預約，到了現場要拿影片時借也不能，取消也不能，讓我莫名其妙的多了一個預約未取的記錄"

130 我很喜歡到總館借書，因為工作人員均非常認真，但是圖書館的長官們請好好思考公家圖書館的意義，別想些腦殘的事來困擾民眾。

131 "我曾有預約經驗，在預約後 15 天圖書到館，當時覺得比想像中稍慢，但是拿到書很是高興(做報告需要)。現在從網路取得圖書資源越來越普遍，我就讀的大學，各校區間的圖書館亦可調借，一週內可到；而一些知名網站如博客來，今天中午前訂書，明天即可拿到，可以說越來越快捷。我想有些人不去取書，可能是急著要用，卻沒有留意或是預設很快可拿到。因此我建議預約系統上，可以更明顯加註〞跨館調閱約需 1 至 2 星期〞(目前雖已有寫，但是寫在進入系統前的網頁，我建議寫在系統上)。圖書館的預

約服務是公共，與博客來等營利、以快捷作賣點不同，市圖若能提醒天數，可讓民眾預約前有心理準備、同時過濾掉粗心或是認為理應要快的使用者。"

132 我曾經遇到多筆預約資料同一批到達，偏偏取書期限正好外派南部出差，只好拜託同事特地跑一趟圖書館代為取書。還有一次，實在不好意思再麻煩同事，眼見預約一年的資料已經排序第二名了，只得忍痛取消。像這類情形，能夠申請自願將排序後退幾名嗎？

133 "我想知道為什麼會有問題是問說：「可以對於預約是否要收費？」這樣對於我想預約書，但不能出錢感到困擾(因為家庭管教的關係)，這樣我以後要如何再借書呢？這個真的對我很重要，希望可以好好思考這個問題。"

134 我經常預約圖書館的視聽資料，限制只有借閱中方可預借會帶來許多不便，能否麻煩向讀者們說明是基於什麼考量而訂下這個限制？使讀者更能提供有建設性的意見。謝謝你。

135 我較常在大同分館借書，也接過電子郵件通知還書籍將於 2 天後的 11 時 59 分到期，有一次就因〞沒空收電子郵件〞，俟看到市圖通知借閱期限的電子郵件，已是還書期限當天晚上 9:30，情急之下就把書帶到我住家附近的大同分館，沒想到大同分館門口〞無還書箱〞，到次日白天去還書，被告知〞罰暫停借書 2 天〞.建議大同分館或其他分館於圖書館門口加置 〞還書箱〞 ，方便住在市圖附近讀者於還書期限還書，以免除因逾期還書遭罰暫停借書若干天.謝謝!

136 我認為 縱使那份圖書正在館際調撥中也是可以預約的 希望可以改善這樣限制

137 我瞭解這樣的服務室非常辛苦的，但無形中卻讓書籍的流通更便利，閱讀的人更多，真的非常棒！謝謝市圖，市圖的服務人員們，您們辛苦了！

138 我覺得預約服務，是市圖非常重要的特色，也是成功改善各分館館藏不均問題的關鍵，如果取消或是採收費方式都很不公平，特別是對於位在館藏較不豐富地區的民眾。經歷過天堂般的三民分館，到很貧乏又臭臭的地獄長安分館的感想

139 "我覺得預約服務非常好， 也很方便， 但確實會造成圖書館的人力負擔但因圖書館是服務單位， 若訴諸於收費， 則會變成是收費服務(但又不好收太多錢)， 屆時使用大眾必然轉變要求服務品質的態度(例如: 花錢是大爺心態....)， 無形中也是增加圖書館人力之壓力， 畢竟圖書館不是租書中心，.....

因此， 維持不收費但可以訂罰則是比較建議的方式"

140 "我覺得預約對館員是件苦差事 因為架上的書常被讀者弄得很亂

我唯一一次預約是因為找不到書 可是館員也花了兩個禮拜的時間才找到我要的書 我因為不知書何時能找到 所以等的很辛苦 館員想必也是很累吧"

141 每個分館的館藏皆有特色，預約服務可讓讀者閱讀他館的圖書。若預約服

務將採收費制，那每個分館的圖書是不是應該要〞更加齊全〞呢?不該讓讀者想借的圖書總是在別的分館~~

142 如果該週末臨時有事，可以電話洽商延至週二下班取書，因週一只到 4:30，不要記違規次數，謝謝。

143 系統自行判讀之預約借書，若取書館該館有藏書並不一定會直接調出，亦不會選擇有館藏之分館於巡迴車分發前調書，無法達到最快速將預約書送交讀者手中。

144 "其他為行天宮圖書館敦化本館，該圖書館進新書速度比北市圖快，應落實區域藏書，有些書只限於某區域圖書館有，應將 4 大區域重點圖書館各擇一館藏書，"

145 "其實不太希望實施收費機制，但又擔心會造成資源的浪費，也許可以收取少許費用"

146 其實為了讀者方便及館方資源不浪費方便，館方可設定一個調度資料期限（比如說 5 個工作天或 7 天），若已超過期限的 2／3 則可先讓系統詢問借閱者是否要繼續等待，以免逼近一定期限讀者已不需要該筆資料又讓館方繼續調度。

147 取之於民，用之於民！(1)希望市圖更改館藏查詢系統之預約指令。目前市圖之視聽資料館藏查詢系統使用上有些困擾，當查詢視聽資料 [預約待借中] 或 [館際調撥中] 時，系統無法讓市民接受預約，此舉顯已剝奪其他市民的權利，請盡快予以改善。(2)減少公共財產損失及增加視聽資料流通使用率。請洽購小型磨片機至各間分館使用，可有效改善視聽光碟常見的刮傷導致借閱市民播放困擾及公共財產損失。(3)考量資訊公平公開，市民有〞知〞的權利！各分館應將新進視聽資料一律公開展示 14 天後才得開放借閱，館員不得有提前閱覽與擅自異動預約排序位置之特權，[分送]、[加工] 之起始日期應公開標示詳載於市圖之館藏查詢系統網頁上，勿以 [分送中]、[加工中] 之模糊字句搪塞市民〞知〞的權利！(4)請加強管控館藏資料，遑論酌付費用？多次發現查詢系統顯示欲借閱之館藏資料 [在架上] 但卻找不到，大多視聽資料可稱〞面目全非〞、〞斷垣殘壁〞！難道市府每年花了納稅人大把銀子買版權片是這樣交付市民手上？還有市圖館際調撥之館藏資料交付巡迴車之配送過程及館員簽收機制是否同時應加強管控，而非以 [去向不明]、[讀者亂放] 草草〞結案〞？「取之於民，用之於民！」貴館服務評估問卷中那條〞為提升本館館藏資料預約服務之品質，您認為可否酌收該服務之必須費用？〞似乎有些刺眼耶！

148 "取書截止日都是星期一，圖書館 5 點就關門，要上班的人禮拜一等於根本不能拿書另外，等書的時間有時長達幾個月，但取書截止日卻只有幾天，讀者又無法預測書可能到達的時間，圖書館內部作業有延遲讀者也不會知道，但圖書館只要取書時間一訂，讀者沒取馬上就被取消已經等好幾個月的書另外，有時候預約的書或光碟有分上下冊，有時先到的是下冊，這樣

真的不知要從何看起，不知是否若上冊沒到，下冊到就直接先分給單獨預約下冊的讀者這樣的功能呢?感覺上這次問卷主要是試探向使用預約資料讀者收取費用這個問題，這個服務是便民措施，不應該收費，之前我就曾經在某圖書館看到有館藏，架上卻找不到，問館員，館員就說他只有一個人，不可能每天都清點架上的書，叫我自己再去找找看，沒有的話他也沒辦法，使用預約制，也讓圖書館有時間可以慢慢去找書去調書去清點書，讀者也不會要求圖書館一定要訂出一個調撥圖書的時效限制"

149 "所有臺北市民皆已按規定繳納稅款，「公共圖書館」即為政府有效運用稅收提供給大眾的福利，為何我們享用此福利的同時政府又想和民眾酌收費用？這樣不就是變向繳額外的稅？再者，至圖書館讀書時，有時總會看見流浪漢在閱讀區內佔用位置睡覺，政府又是否能做好把關動作，還給我們一個優質的閱讀環境！"

150 服務市民，不收取費用

151 服務品質是不會和收費與否成正比的；又，問卷設計請不要虛問服務品質與欲收取費用綁在一起，會給人死要錢的印象！　最後再說一次，老子我是有繳稅的！錢不夠用請你們家老大向郝龍斌市長及後續接任者要錢，懂嗎？！

152 知識價值是可以建立起有價的觀念，但必須做到所有分館的館藏都相同的情況下才有起始點的公平性!此份問卷相當沒有意義，如要建立知識有價之調查，請針對建立有價機制為變相來設計問卷。 以上　鑑安

153 長期以來，一直覺得相較於其他縣市，臺北市圖提供很好的服務.各館的硬體設施，兒童閱覽室各有特色.每次到不同分館，總有驚喜.非常非常感謝所有服務人員的付出.

154 非常感謝市圖系統，提供便利的借閱服務，我們全家受益無窮!!

155 "非常感謝這樣的服務，希望不要收費~~~"

156 非常謝謝北市圖有這個服務

157 "非常謝謝臺北圖書館所提供的良好服務. 請繼續加油! 謝謝!祝　新春快樂! 事事順心!感恩!"

158 非常謝謝您們提供的預約借書服務(還可以跨館)，真的讓我省了很多時間..

159 前述建議朝建立更有效率的配送系統（不一定是縮短時限），來提昇資料流通效率與代價。是因我閱讀量非常大，固定在 D11、E11 分館取書，並掌該館書車到館日期，每週到館一次；我會查看我要閱讀的書目，並在 D11 或 E11 館有人應還書日期前一日，預約該書目；以期屬該館的書目不需經配送車，我就可得到該書，既節省資費、也節省我等待的時日；但不時遇到，屬該館的書沒有按時還、或同日有它館的書先還了，結果遠方它館的書被指定配送到 D11 或 E11、屬 D11 或 E11 的書目卻配送到它館，使原本不需等待的，變成需等待一週、而且添增了本地館的書目調到外地館的重複資源互配情況；其實這種情況可以用程式演算法改善，故有上述想法，

建議之！

160 "建議(1)推出提升閱讀率的活動，可參考臺中的作法，(2)書籍太老舊，建議應有替換機制"

161 建議同區內閱覽室圖書互調可免費，若全面收費恐未能鼓勵民眾運用此服務。

162 建議長篇小說(超過一本)借閱天數可酌量減少，以利更多人借閱。

163 建議個人証籍閱本數是否可增加至 10 本，謝謝!

164 建議書本全部到位後一次取件，謝謝

165 建議將逾期未取預約書之罰責 改成若累積滿三本或未滿三本者 在 90 天內無再逾期未取書者 則將累積未取書之統計歸零

166 建議新書裝上書套保持整潔乾淨以便保存書籍的完整

167 建議預約保留天數可延長，但併入借閱期限一併計算。即到館當天等同開始借閱。

168 建議預約借書有假期模式，當有段時間不在臺北或不方便取書時，可以開啟假期模式(暫停服務)，避免造成取書逾期.

169 建議圖書館可比照其他各大圖書館設置還書箱，便利早出晚歸讀者還書

170 建議熱門書籍可以增加冊數以利借閱流通

171 很多學生買不起昂貴的參考書， 而參考書或考試書也因為很多人借閱而要預約等候，若因為要收費而捨棄貧困學生獲取知識或升學的權力， 就失去了公立圖書館原有便民的立意。倘若轉而向未依應借還日期到館取還書者收取較高的罰金， 除了養成大家守時守信且重視手上的公眾圖書， 亦能加速圖書循環。對資料運送費用亦有所補助。

172 很高興現有手機通知預約書到館服務，以前用電郵時，因忙久未開電腦不知書已到而錯過取書時間，現在就不會有此情形發生了。謝謝市圖貼心的服務。

173 很感謝有「館藏資料預約服務」，對一個有閱讀上癮症但經濟拮据的人來說真的很重要!! 謝謝。

174 查詢館藏之電腦程式過於不便，且於訂閱時也不知是否需從別處調出調閱所耗時間多長

175 為什麼視聽資料若無人借出就不能調撥?這不是與便民相違背嗎?(因為要借的 cd 真的離住家很遠)

176 相信〞預約〞的動作對圖書館而言是一項不小的負擔，但對讀者而言卻是非常便利的模式，此處應該無涉及〞資訊有價〞的概念，否則至公立圖書館也應該收取費用!預約借書建議可採一定期間內限定預約的書量(如:一個人一周限定預約兩本)，超過者再酌量收取費用

177 若因預約的書為被外借的書，表示館藏有可能不足，館方應加強圖書管理，而非加價讀者身上。再者，圖書館為公共建設，取納稅人稅款建立而成，再向納稅人收費，極不合理。

178 若所預約之藏書於該取書館已有之情形下，應取消其預約服務，請其自行找尋借閱；預約服務應用於跨館際之合作，而非借書人懶惰的藉口。

179 "若要收費的話，一開始勘酌收費，建議可採取積分制，若是良好使用之讀者給予正分；濫用者給負分，並且罰錢或者是加上其它懲罰，給良好使用者適當福利，正分累積至某一標準（建議不要太高，像是需累計到１００次良好記碌，才能夠到達此目標)，此時良好使用者可不必付費，濫用者的負分也需設等級，像是負分越多罰錢越重，懲罰像：若負分達某標準一年內不可再次預約等，也希望積分能夠不要短時間就重新記，至少累記２～３年，或者持續累計負分者「不」能夠（儘量不要）給予重新計分的機會，避免有人投機取巧"

180 若預約者付費，有些熱門書籍都給有能力付款的人優先使用，對於我們平凡家庭都要等他們看完才輪得到，有點不公平，且圖書館應該是以服務為目的，應該是要給我們這些買不起這麼多書的家庭孩子有更多的閱讀機會，但也是應避免預約權利不當使用，可以處罰〞停止預約的權利〞；建議:央圖同一書籍都會有 2 本以上，1 本可外借，另 1 本一定留在館內提供查閱，可避免常急用某書而沒書可查閱!

181 "若預約需要收費，則服務要比現在免費做的還要好，不然會被讀者罵，預約若收費，既然都是收費的機制，也許可以結合「宅配到府」的活動"

182 若預約影集，影集有分集數時要分別預約， 但到館時常會下集先到， 上集可能要等幾星期後才會到， 可否改為全一套，一起到館給讀者. 謝謝.

183 若需一律收費，應該更放寬取書期限；或是針對逾期未取書者收取工本費。

184 要收費了？之所以到圖書館借書就是為了省錢，如果收費太貴不如買新書算了……

185 "要是想宣傳這種預約服務，可以貼大海報在入口處，另外，如果要收費的話，那我不如去各圖書館碰運氣，我光是從家裡到圖書館就要搭公車花錢了，預約圖書還要花錢，那誰還要預約啊。不然就是限制不許跨館，不跨館免費；跨館收運送費，這樣還比較合情合理。"

186 借閱的書籍一定時間過後(一兩個禮拜左右)若無人預約可提供續借功能

187 "借閱資料到期前的通知建議能不限僅一個電子郵件信箱及另可由手機簡訊來通知，查詢名稱能再含有英文的 title，如一些視聽影片是來自國外影片時"

188 個人今年才開始知道有圖書館預約服務，使用後非常驚豔與感謝，讓我借書意願大增。我覺得圖書館內藏書眾多，但若要在圖書館內尋找架上書籍非常浪費時間，透過預約系統可以先上網把想看的書預約起來，直接到櫃臺取書，我也因此大力向朋友推薦可多多使用圖書館，希望圖書館不要為此收取費用，拜託拜託。

189 個人非常贊許北市圖的圖書預約服務，覺得這是一項非常值得推廣的服務，讓平凡的小老百姓也能接觸廣大無邊的書海。謝謝！

190 "個人認為預約館藏書籍，是彌補架上書籍常常不在正確位置上，讓讀者浪費相當多時間找尋，甚至詢問館員都無法取得.如果能改善架上圖書不在正確位上的問題，酌收費用是合理的.但收取費用的對像必需是，預約後不尊守規定的讀者.最後感謝市圖做此問卷調查，架上圖書混亂，已經是很久沒解決的一個問題了."

191 "個人覺得預約書籍要收錢，對於一般學生群不止降低預約率而且去圖書館的理由只剩下讀書（課內）"

192 家庭證的合理可預約冊數(件)選項太少，我覺得是 30 件

193 拿預借書時，持相關有照片之證件(如身分證，駕照)只要確認是借書的人，應該可以借書，而不一定要出示借書證.

194 書籍已調撥到可取書時間太久！有過一個月未拿到，最普遍半個月！時常覺得臺北市變得好大

195 書籍調撥預約服務， 可平衡各圖書館資源差異及促進圖書資源有效使用，也提供一個重要的服務平臺， 讓全臺北市民有公平一致之圖書服務， 不因地區而差異， 目前在電腦端之操作尚稱便利， 但物流配送效率太差一週才一次且有時還會送丟， 應該就這方面檢討如何加強物流配送並降低成本， 使調撥預約服務更趨完善， 而不是考慮預約服務是否收費， 這是完全搞錯方向之思考， 如果經費不足應想辦法爭取並展現這項服務之績效

196 "納稅人已納稅，若無法律之規定，不能於稅額款項以外，就公有圖書館原來提供之免費服務，額外加收收費，否則，會有〞圖利〞圖書館之嫌。因此，就預約之服務之罰則，只能就其利用關係加以限制(例如，三個月內不能再預約)，斷無再令讀者繳交類似於罰鍰之金錢。"

197 配送時間等太久.本人有一件 1／8 即已調出，現在已 1／20 仍未配送

198 酌收之費用每本 5 元應該合適

199 除書籍狀態為可流通以外， 所有資料都應提供預約， 而非僅限於已借出之資料

200 停止預約和罰款選擇其一， 不但便民， 並可增加公庫.

201 "強烈反對公立圖書館採取任何收費政策　教育是提升人民素質的有利方式，公立圖書館應求便民　讓社會平等享有知識權"

202 強烈建議借書到期時如無人預約可採電話或網路續借，方便讀者也節能減碳（不用開車坐車去圖書館！）！

203 從預約到拿到書的時間太長，謝謝

204 您好，看到前面所提預約服務建立收費機制，對〞形成資訊貧富不均〞這點相當贊同，以我居住的附近來說，因為有進書數量和範圍皆十分豐富的租書店，若有借不到又很想馬上看到的書，便會考慮花錢租來看，如果市立圖書館的預約服務也將收取費用，那和租書店又將有何不同之處？將來是不是只有付錢的人才能看到那些暢銷而廣為外借、甚少停留在館內的圖書呢？　最後，從小的時候開始，市立圖書館就為我提供了許多的協助與

鼓勵，在此謹藉此機會表達誠摯謝意：）

205 許多書籍館藏都只侷限於一些館　更有許多外文期刊甚至都絕版了　要買也買不到　臺北市很大 若要特別跑到某些館借閱及還書會非常不便　合理的預約制度是非常便利的　希望可以持續　不過畢竟是臺北市的館藏資源　若預約書需要付費個人覺得並不合理　並不是每個人都剛好住在喜歡館藏的類別的圖書館附近　像是到北投借書個人來說非常不便

206 "這是調撥與預約合併之缺點、不太方便之處：(1)有時電腦顯示館內有資料，但是資料不在架上，此時若是使用預約功能，雖然取書館是原館，但是電腦系統還是變成會從他館調資料，這一點就變成浪費。因為我原本預約的目的只是要歸架後保留給我而已，不是要從他館調撥。造成浪費是系統設定問題，不是我造成的。(2)有時我只是要原館借出的資料，還了之後就讓我在原館借（過去的功能），反而我比較容易預測時間。現在調撥和預約合併，反而時間都浪費在運送。有時本館的回來了，預約的還在運送。若是用過去的功能，我就借本館的就好了，也不用調撥。因此調撥和預約是不同服務，不應合併。"

207 通知預約書時，(1)請在 email 上提醒讀者此借書證已借滿書了，須先還書才能取書 或(2)修改預約書取件可不管借書證是否借滿，仍可取書!!(圖書館人員辛苦了，為大家服務，為讓大家多多閱讀，請您多多包涵了!)

208 最近在預約及借閱「細說紅樓夢」說書 CD 系列，總共有 80 回各上下共 160 片 CD。本系列各館編目方式常有不同，預約很麻煩：有的將一至五回放在一起。尤其大部分館藏都將上下回分開，所以預約及借閱都很不方便，常常有上無下、有下無上，無法一次完整聽到整回，嚴重影響閱聽經驗。

209 提供圖書預約本來就是圖書館應有的服務項目，所有書籍都是在臺北市內流通，若有任何成本考量，應該是去改善配送流程而不應以此名目向納稅人索取任何費用，堅決反對付費制度

210 曾有過預約書籍，但未已 email 通知。

211 曾經因為預約一本書，等候多日仍無消息，後來在館內發現同名同內容的書，也都借閱完畢了，以為先前的預約紀錄會就此抵銷。 不記得過了多久才收到 email，通知前些日子預約的書已到預約區了，恰巧工作關係無法在 7 日內領取(圖書館是在公司附近)，而因此須受到〞一年內不得預約〞的懲罰。 是問這樣的借閱規則是帶給民眾方便或造成困擾?? 只好摸摸鼻子，認了吧!

212 曾經預約圖書，結果 12／31 下午三點多發信通知有兩本圖書到館，但當天已休假返鄉了。1／4 原欲下班後取書，但當天圖書館於下午五點閉館，所以當天仍無法取書。因之前曾有一本書未取，加上這次馬上就被停權了! 感覺不太好!不然預約服務是很方便的~

213 期望提供網路〞續借〞服務，以免除舟車勞頓之不便利~感謝!

214 無須考慮到收費機制，館藏資料預約服務是一個普遍性的東西，想晉升為

資訊發達的國際都市，請先參考外國一流都市運作機制為何，而不是一昧地想藉由公家機構，賺取人民的血汗錢，如果這樣需要收費，那人民何不乾脆去租書店租書，書本包裝還來得比圖書館新，且便宜，您說是吧!?

215 "視聽資料限「借閱中」方可受理預約，本人覺得不合理.有很多視聽資料一直躺在架上沒人借，我永遠預約不到.應該開放，增加被使用的機會，以免資源浪費.每張證只能借兩片 DVD 太少了.至少應該提高至五片."

216 視聽資料需為借出狀態才可預約這項規定不合理，至盼能取消，改同一般書籍的預約規定。謝謝！

217 視聽影帶不預約，幾乎借不到，未作視聽影帶預約，很難反映現況。

218 "貴館如實施約預收費制，影響的是弱勢族群。真的要做，可從運送費著手，親自取或跨館際運送不能併論，但真的對小朋友或經濟差的影響最大，形成資訊貧富不均，請再三思。

另借書冊數、天數與住家遠近也有關係，如在圖書館附近，可天天看書、借書，不逾期，但交通不便地區，借書天數或冊數就有影響。"

219 意見 1.是否能曾加個人証的預約撤冊數，因為預約的常是搶手書，時間很長，其他想看的書就無法預約了.2.搶手書可否縮短預約時間.謝謝

220 感謝貴館的服務。幾個建議(1)個人證的合理可借冊(件)數~放寬為 10 件(含光碟)或 7 件(含光碟)，(2)領取預約書時間放寬為 7 天，(3)網路登入會員只能單一功能~如預約冊書／歷史借閱需重覆登入，有點麻煩，(4)個人常跑貴館、臺北縣圖及行天宮圖書館，貴館的預約制最便捷，但新書上架速度最慢。

221 感謝北市圖精益求精，請繼續提供讀者最佳服務。

222 感謝圖書館提供如此貼心的服務

223 感謝圖書館提供這麼好的服務，讓我們可以能閱讀到很多書籍，謝謝!

224 感謝圖書館提供預約的服務，很便民，圖書館是公共財，應該盡量提供民眾閱讀的機會，也希望增加和強化新進的藏書。

225 想請問政府方面不會支出費用幫忙嗎?———對於預約而未取者，個人贊成〞罰〞；但是，如果要收費的話，怕真的會降低很多人使用的意願~!!

226 當窮學生時期，經常使用圖書館，請不要樣樣收費、懲罰愛讀書的人，應該鼓勵大家多使用圖書館才對吧?!畢竟提昇人文素養，才能增進國家競爭力。

227 跨館預約館藏的速度太慢了，等了將近一個月呢！

228 跨館預約雖然很好但是於成本不符合，一本書的價值才數百元，如果用郵寄成本過高，除非有專人每日在各館之間傳遞，最好是能都放在網路上像 google 一樣有一書籍資料庫，在家也可上網閱讀，圖書館只需提供座位讓人使用筆記型電腦即可，未來每位國民都會使用電腦

229 較熱門或較新的書籍預約等待期很長，現有五冊的預約限制無法滿足需求，建議酌予提高

230 預約一本書常常要等待兩週實在太久了，建議設法用比較有效率的運送集散方式來加快運輸速度。

231 預約之圖書，光碟附件常常沒有隨書送到，應增加是否也要借附件預約選項?

232 預約功能不應有收費機制，但有惡性浪費資源則可有合理罰則，既然為圖書館就不應該有收費，不然最後是不是連借書都要收費了，那這樣豈不就變成租書店。

233 預約收費會造成大家使用意願減低，進而影響讀書風氣，建議市府吸收相關費用。

234 預約系統有暇疵，我家有五張借書證，照理有登錄資料以後要預約這些資料應該直接跳出 list 給我選擇(like 借閱記錄)， 而不是還要每次再 Key 借書證號碼，舊系統就有此設計較方便. 另外我們住外縣市，希望取書期限由週日延到週一(有上班時間) 較不會來不及取書.

235 預約到期日建議不要預設為週一，因為週一只開到下午五點，較不方便

236 預約到館取書的期限可延長至一星期以方便讀者，原本的四天有些太短促了。

237 預約到館通知可否開放電子郵件及手機簡訊同時，並設提醒機制，謝謝!

238 預約取書日的期限最後一日都排在週一，問題是週一到下午 4:30 就截止借還書，對上班族而言很不方便(可能週日收信才看到 mail 通知，但週日一樣只到 4:30)

239 預約取書日期是否可以選擇週六.週日或是例假日?謝謝市館提供預約圖書服務.

240 預約取書時間過長，臺北市各分館就算繞一圈，也不用一天，但是預約到取書，往往要一週（含）以上，需要改進。觀之現在很多網路購物皆可 24 小時送貨到府，更何況每天只要有車子繞各分館一圈，最慢應該 2 天就該拿到書才是。

241 預約取書期限內，若有休館日，應適當延長取書期限，否則有時取書期限內，就有兩天休館日，這樣很容易造成逾期未取書。謝謝！

242 預約服務功能是非常好的一項服務，希望不要改成收費制的，如果會照成資源浪費，那就改成〞若預約未取紀錄累計達 3 冊（件）者，則罰款〞謝謝

243 預約服務非常讚，對我幫助很大，一方面節省時間找書，另一方面也避免自己的惰性而增加借書的機率。贊成收費，但是希望費用低廉，大家都負擔的起。而且應該有排貧條款，例如中低收入戶免付費。

244 "預約服務真的解決了不少問題，雖然等待時間不定(時快時慢)，但整體上是個非常好的資源，所以很感謝厲害又辛苦的工作人員。對於亂放書籍導致別人需要透過預約方能借閱的民眾，真的是該多多檢討！"

245 預約服務雖然會增加運送及人力費用，但可以減少圖書購買／儲存／處理

成本(不用不同分館重覆購買)，因此總的來說成本不見得會增加，亦符合主題式圖書館的特色，請慎加評估！

246 預約的書籍如果包含有 CD，有時候都不會一起送到圖書館，造成要多跑一趟圖書館才可以借到 CD。

247 預約很方便， 希望能繼續維持免費， 但對於不守時取件者， 倒是可祭出懲罰， 以免資源浪費

248 預約借書制度很好，也同意收手續費，但預約服務也應相對提昇，建議制訂預約工作天數或由讀者指定取書日，如系統無法於時間內提供，應通知讀者是否願意繼續等待或取消，另外取書時間應涵蓋星期例假日，以便讀者於休假時取書，謝謝

249 "預約借書是一項很好的服務項目，但有時會有不可抗拒之因素所以無法前往取書當然了解使用著付費之道理，但縣市立圖書館本是公營單位，不應有商業行為(付費)，而是有希望廣大市民能有更多閱讀行為提升國民品質，希望大家共勉之~"

250 預約借書是臺北市政府唯一德政

251 "預約借書是市圖給市民最便利的服務；有這樣的服務，現在市圖的系統提昇，服務提昇，應該往更便利更服務的方向前進，怎麼會在問卷中感受的〞收費〞及〞罰責〞的未來呢，這樣是走服務的退路，以前人工作業時預約及分館取書都可以；有這些服務，難道是要走回那樣的年代嗎，不了解! 這份問卷應是要瞭解目前有使用這樣服務的市民，於系統上及使用上的問題，提供貴所改善的方向及提昇這項服務的更進階，往這個方向設計問卷，這樣比較有意義.我個人自使用這個服務後，不用為了借書，跑各分館；有其他縣市的服務比市圖好，對於選擇住所，也會希望能在市圖各分館的附近，如果取書還要收費，服務還有有費用罰責，那真的市圖服務市民的美意，會大打折扣的."

252 預約書 5 本真的太少了，謝謝

253 預約書抵達後，人在國外，應容許延期取書或取消(象徵性收費 OK)

254 "預約書的調閱期間太長，有長達一個月在調閱中，又無法取消預約，很不人性化。網路的盛行帶動整個大環境的圖書使用狀況，使預約的讀者與書籍數量大增。確實讓圖書館工作人員辛苦不少。但從另一個角度來看，預約書數量的增加表示讀者對臺北市立圖書館的讚賞具體行為。你們所採購的圖書資源及所提供的服務社會大眾都很愛，才使得你們這麼辛苦。感謝你們的奉獻。但若你們採取以價制量，來抑制讀者使用圖書館資源，那就更加增強社會資源的貧富不均，也枉費公共圖書館建立的美意了。"

255 預約書是很貼心的服務，謝謝你們!

256 預約書要於通知後的星期六前取書，但有時真的無法過去取書，是否能開放，在讀者確定會過去取書的條件下，打電話告知圖書館人員，能將取書期限往後延 1~2 天

257 "預約書籍未到館取書達三次，已停止預約 90 天，後來又有一各未取件，又停止預約 90 天。在處罰完停止預約 90 天後，未將已處罰的部份清除紀錄，是否有重複受罰的感覺?"

258 預約書籍若是很多本書，可是送來時間總是不一，就會變成一直在跑圖書館，一下借書一還書。跑個不停.....最後就該拿也沒拿.....累了，就不想借.....

259 預約書籍時，最好註明是否有附件 cd 之類，以供借閱人點選；借閱，以前的預約程序流程較好也清楚，這次預約程序不能點選那一分館；預約訂閱，只能讓總館決定分配那一分館，這時看運氣當收到書而沒有 cd 輔助，有點無奈，只能認了，以後就沒再使用預約服務.

260 預約書籍時應自定有效天數，如果超過就自動取消.(急用的人應自行到館借閱或找其它管道)若預約書籍要收費，跨館還書是不是也要收費?最好是一律不收費，以合理節省成本為優先，並以讀者便利為前提，只要做到〞想看的都能借到〞這種程度，市圖不必以〞快遞〞自許.

261 預約從運送中的時間實在太久了...要等兩個禮拜實在需要改進

262 預約等待的時間過長，能夠縮短更好！

263 預約圖書很妙，有時下冊會比上冊早到，在下冊已需歸還時，仍未能借到上冊，只好把下冊歸還，再次重新預約。請問：是否能在網上增加某些設定，讓電腦知道，借閱者是否接受下冊先借??

264 預約圖書像排隊輪流使用公共設備一樣，理不應收費。由其對於住家附近只有小型圖書室的讀書館使用者，預約功能又更必需了。本人同意違反預約規定而予以重罰，以警剔讀者勿濫用此服務，惟或許可比照逾期還書一般，除停權外，也可激交罰金做為替代方案。

265 預約學齡前兒童書籍詳細資料能註明：適合年齡層。有的有註明，大部份未註明。

266 預約機制讓我重新認識圖書館的好及便利性，讓我重新愛上圖書館，程度更甚從前，這是市圖的優勢，缺乏經費可以用募款方式，或是對於預約未取件者訂定罰則，但不應以此服務而向民眾索費，除非在運作上真的有困難，下下策之最後考量，一個愛閱讀的社會將會是更有良心的社會，如果凡事都建立在金錢上，將會讓這個社會更是唯利是圖，若此，大家必將遠離公共圖書館，有錢直接就去買書或租書，非但無法服務需要服務的人，反而將社會推向更勢利的境界，這是我們絕對要避免的!!!希望市圖能謹慎考量，社會上有些窮人卻很愛閱讀，這是市圖更應服務的小眾，請市圖謹慎考量!!!!

267 圖書借閱有推廣閱讀目的，預約服務支出應由市政府吸收，不宜收取費用.為避免資源浪費，可訂定有價罰則，減少無端使用預約服務. 不得已須收費時，可訂定單一使用人每年基本免費冊數；對於大量借閱者，可依比例原則訂定免費冊數標準(比如預約數在借閱總數 1／2 以下免收費之類).

268 圖書資料運送費，收費根本是很蠢的做法，會造成資訊流通變慢，政府如果缺錢的話，應該先增加遲還書籍的罰金，並取消用天數抵罰金的方法改成。不給罰金，不能借，我在美國遲還一天罰一塊美金，我建議改成遲一天罰 10 元新臺幣，且不能用天數抵罰金。

269 圖書預約借閱流程應作一詳細說明

270 圖書預約與跨館調閱服務十分有用， 不論遇到任何困難， 請館方盡力維持， 民眾可以多等幾天， 但如果取消這項服務， 想看的書就看不到了.

271 圖書館已經拿納稅人的錢營運，又要對納稅人收費，不合理且社會感官差.預約制度可以提升書籍運用率，圖書館應引以為傲，怎麼會想對預約制度收費，拿石頭砸自己的腳?太可笑!

272 圖書館各有特色藉由預約制度可以充分使用館藏節省時間實為愛書人之福

273 圖書館的書本甚舊，尤其是兒童繪本，建議經常檢視圖書資料之外觀，並適度更新(如果預約借閱資料要收費，讀者會用更高標準要求圖書資料的外觀新舊)。

274 圖書館的網站真的很好不好操作， 尤其是搜尋的時候!

275 圖書館是造福願讀書之人...請政府多加造福市民

276 圖書館是資訊交流及書本循環利用最大之處所，去的大部份都是一般中產階級以下的人，物價高漲生活已經大不易，如再剝奪吸收資訊權利，那真是連求知都要劫貧濟富的倒車.如果每個藏館都像建國北路總館書籍一樣多又新，那當然也不必網路預約去借別館的書.

277 圖書館開館時間應該更晚....如到晚上 12 點才方便

278 圖書館愛用者，以學生，家庭主婦，退休人士，失業者等居絕大多數，愛書但不見得有金!千萬不要一昧冠上〞使用者付費〞，〞天下沒有白吃的午餐〞等思維來對待!臺北市圖書館的便利，是大家的驕傲，應廣為推廣至全國；教育，閱讀無價，莫要形成營利機構!

279 圖書館資源是公眾都可使用之利益，如果因為調撥書就要付費，那是不是連繳稅都可以自行扣除相關支出後再繳，這種不就跟推廣全民閱讀反背道而馳嗎?我想圖書館服務的並非錢多到無處花的人，而是必須為錢錙銖必較卻又想要讓自己懂得更多的人，所以如果真的擔心很多人預約書不拿，應該是要懲罰可預約書籍的數量或其他而不是其他都正常借還書的人必須要跟著一起付費。

280 圖書館運送費用及服務人力有限 為提升服務品質 可否酌收服務費用 這個問題 我覺得有有意見調查的引導 最主要是由於服務只會越來越好 不會越來越差 錢只會越收越多 這叫做行政成長理論 我認為 關於遠距服務與取價 是否能提出其他公私立圖書館之收費準則以提供讀者做為是否願意收費的判斷標準 與圖書館之收費標準

281 圖書館預約服務要收費，滑天下之大稽，未曾聽過，市立圖書館的功能就是服務市民，人力不足可徵義工，請注意這是非營利性質，圖書館服務越

好，民眾讀書越多，對國家只有好沒有壞，勿忘圖書館之宗旨

282 圖書館網路預約書籍的功用的確是一個非常便民的服務，如此不僅讓繁忙的民眾可以在最短的時間內拿到有效的知識，也因為如此有助於經濟不佳的家庭更能沉重的經濟負擔下得到知識的分享，著實〞知識無價〞的理念，本人代表臺北市民感謝圖書館開發如此優良的網路預約系統。

283 圖書館閱讀權利人人平等，許多熱門書籍或新書，因多人預約借閱，幾乎很少出現在架上，沒預約幾乎是借不到；若一律採預約收費制，幾乎等同於「租書」，有失圖書館借閱書籍的美意。若要限制預約流量以節省成本，不如更改可預約冊數門檻(例如個人證從 5 本減為 3 本)，或加重預約未取的罰則(例如未取達 3 次，從停止預約 90 日延長為 180 日，並得以罰金替代)。最後，仍要感謝圖書館提供如此便利的借書管道，讓我讀了不少好書，也對我的工作有許多幫助！由衷謝謝你們！

284 圖書館應該是服務大眾所以館藏資料預約服務不應收取費用。

285 實施收費的目的並未明確說明，人力有限不應該是收費機制的理由，下決策前請考量其合理性!!!

286 對上班族的我而言圖書館的開放時間與我上班時間相同，但是多數閉館時間早於我的下班時間，由於作息時間問題容易造成取書困難。建議可以延長取書期限為 7 天，至少我可以利用非上班時間取書

287 對公營事業來說 改善服務不該是收費的理由　善用預算與跨部門資源 才是根本之道　否則圖書館開放民營即可 更可增加競爭力

288 對逾期還書超過一週以上的讀者應採罰金處理，將此罰金補貼預約借書的費用

289 臺北市立圖書館目前的服務項目及品質，比起其他縣市，真的很令人驕傲並值得感激；到府送書收費是應該的，畢竟基於使用者付費及享受的便利性、貴館額外付出的人力物力而言，的確有需要．然而預約到館服務，讀者仍需到所設的取書館取書，且　貴館各分館間的交流及圖書流通、公文交換．．．本就存在，並無需另行規劃，希望既有的服務不要縮水或是開倒車，最後祝福　貴館館務蒸蒸日上，虎年行大運。

290 認同預約圖書可酌收費用，但在無法確認該書籍是否合適閱讀情況下會影響預約意願

291 領書、借還書時，館員態度往往相當不親切，臭臉就算了，語氣也不好，有事拜託態度也相當強硬。館藏書籍常常找不到!特地跑一趟卻無功而返很浪費時間與精神!只會說〞不然上網預約從別的館調閱〞可是急著看才會親自跑一趟〞藏書在架上〞的圖書館啊!

292 影音資料的數量以及預約的便利有待加強

293 "請不要收費！將造成一般民眾支出增加，無形中是在把閱讀紮根的目標拔除。圖書館是推廣閱讀，並非營利單位。請多加考慮！"

294 請勿實施收費機制

295 "請多多利用圖書館網路開放市民閱讀雜誌電子書，可節省人力及環保"

296 請多多鼓勵閱讀並且不可增加借書成本，若因需付費致有人因貧窮而無法借書，那就是歧視弱勢借書人，只有知識才能克服貧窮。

297 請問圖書預約時間大概需要多久，我有一本書以預約將近一年了，仍未通知取書，請問是何原因?

298 請維持〞預約服務〞不收費的機制； 如開始實行取費機制時，將會造成民眾經濟壓力且會降低人民求知慾望，知識貧富不均! 就本人居住的石牌分館藏書及影片本來就少的可憐，如要閱讀其他喜好書籍一定是要上網預約；如果預約改成有價，各地圖書館的資訊將只利於當地及富裕的民眾，資源將不能充分有效分享到各地民眾. 本人建議:未於預約取書期限內取書者，除 90 日停權預約外，額外加收來／回運費，以茲則罰警告.

299 調書時間過久~要等太久才能拿到書~會變得不太便民!

300 操作介面不方便:查到書，按預約，輸入帳號密碼然後完成，這都 ok；但接著又查到別的書，再次按預約時，又得再次輸入帳號密碼一次，很麻煩. 已經登入過了又要不停的再登入，這樣的系統非常奇怪.

301 館際流通服務一直是我們覺得圖書館服務最好的地方，因為不是每一本書家裡附近的圖書館都有收藏，也有助於知識流通 ，希望這一項服務還是能維持現狀，謝謝。

302 館藏書籍免費預約借閱制度對於推動和鼓勵市民閱讀有非常大的便利性及效用，不應該採取收費方式，減低借閱意願。本市圖書館分佈已不夠充足，每個分館受限於空間藏書量不多，很難在住家社區附近分館借閱到所需書籍。現有的預約方式大幅度的改善了此一困境，雖然預約之後要等待二周才能借到，不過不必跑遍全市各地去借（還不一定能借到）對讀者來說已是托天之幸。如今要採收費方式，不啻是開倒車做法。雖然政府預算有限，財政困難是大家耳熟能詳的理由，但是市民文化素質的提昇豈是區區運送費用所能犧牲，盼主事者能從善如流，打消此一做法，讓臺北市市容美，人心更美！

303 謝謝北市市立圖書館的用心服務，讓我有更多閱讀的地方及資源. 感謝您!!!

304 謝謝臺北市圖此便民之預約措施，讓我們不必奔波到非所在館，就能盡快看到想看之書籍。惟等待時間長無法預估， 有點遺憾！

305 謝謝用心的服務!

306 謝謝你們的預約服務，對我來說很方便、很實用。

307 謝謝你們很用心的服務，我衷心感謝你們為閱讀文化與環境努力，幫助我們在提升親子共讀與閱讀價值上，給予很大的幫助，謝謝!

308 謝謝你們開始願意聽使用者的意見。

309 還書時間若剛好為星期一時，是否可自動再加一天...因為星期一的閉館時間是 pm5:00，對上班族而言.根本來不及還書....若提早還書.借閱的時間

又稍嫌不夠

310 雖不贊成服務改成付費，但是也不會因為要付費而不再使用圖書館；因為只是不那麼方便而已，圖書館還是要經營下去才能造福民眾...這是一個大學主修圖書資訊學的人的想法

311 簡訊通知，經常收不到，希望能改善

312 關於〞假如未來申請「館藏資料預約服務」需要酌付費用，您願意使用這樣的服務嗎？〞的題目，我的答案非但是不願意，而且會去抗議！現在貧富差距這麼大，要是這樣做的話，豈不是愈有錢的人愈容易取得資訊而愈容易賺錢，而愈貧窮的人會變得愈發貧窮了嗎？

313 關於未來貴館可能收取館藏資料預約服務費用， 建議提供民眾一使用額度(e.g.30 本)， 超過該使用額度則開始計費. 另收取費用可能產生之資訊貧富不均問題， 請多加留意. 但經拜訪過貴館不同分館經驗， 發現普遍存在館舍老舊， 燈光昏暗， 座椅破損等問題， 建議如採行收費機制， 必須先加強館舍設備， 以避免民意反彈， 造成政策推動不利.

314 關於收費　會影響全民閱讀的推廣　盼望市圖能在經費許可狀況下提供最佳的服務　而非以收費方式來增加服務

315 "關於書籍即將到期的電子信通知，長期以來都是亂碼 讀者根本不知道自己即將到期的書名為何，跟館方反映數次 仍無法獲得解決"

316 關於預約書籍收費有一點建議，倘若開始收費，則須確保各書籍各館皆有館藏可供借閱或替代方案，要不然對那些沒有使用預約功能書籍的民眾來說有些不公平，因為他們想看的書永遠都在外面流通，也許剛回館又被其他線上預約者調度走，這樣就有種付費最大的感覺，對於一些低收入戶或經濟能力有限的人來說不太合適。但整體來說，我覺得線上預約的功能真的很不錯，只是希望能稍微提升預約及借閱的數量，要不然像我有好幾本想看的書，排序號都到 8 百多號，在等待的過程中就會佔掉預約書籍的名額，有些可惜。近幾年可以明顯感受到圖書館的進步努力及改善，感謝你們的辛勞，謝謝你們。