

公共圖書館通閱服務使用者行為與態度— 以臺南市為例

User Behavior and Attitude towards Public Library Borrow Direct
Services : A Case Study of Tainan Public Library

蔡岳霖

Yueh-Lin Tsai

國立中興大學圖書資訊學研究所碩士

Master, Graduate Institute of Library and Information Science

National Chung-Hsing University

蘇小鳳（通訊作者）

Shiao-Feng Su

E-mail: sfsu@dragon.nchu.edu.tw

國立中興大學圖書資訊學研究所教授

Professor, Graduate Institute of Library and Information Science

National Chung-Hsing University

【摘要 Abstract】

本研究旨在探討圖書通閱服務使用者的行為與態度，並以臺南市公共圖書館通閱服務使用者為研究對象，採用問卷調查法，於臺南市六所公共圖書館進行問卷發放，共計回收 305 份有效問卷。期透過本研究瞭解臺南市公共圖書館使用者，對於圖書通閱服務之認知與使用因素，以及使用者運用該項服務後之實際看法與評價，提供臺南市公共圖書館精進通閱服務之參考。

研究結果顯示，使用者普遍認為通閱服務可有效節省使用者尋書時間，且應持續免費提供服務。女性及職業為家庭管理者為使用圖書通閱服務之主要族群。在通閱的圖書類別上，則以文學小說為大宗。休閒閱讀為使用者主要用途，而能快速獲取書籍則為其優先考量。使

用者對通閱服務普遍具認知且認同申請管道具便利性，惟申請過程須館員進一步協助。

This article explored users' behaviors and attitudes toward public libraries' borrow direct services (BDS). This research investigated user perception and assessment of BDS at the Tainan Public Library through a questionnaire survey from April 20 to May 19, 2017. A total of 323 questionnaires were administered, and 305 valid responses were obtained. This research studied BDS user behavior and attitude by evaluating the four aspects of library service use experience, BDS use behavior, BDS use attitude, and personal background variable through research questionnaires. The study demonstrated that users hold favorable attitudes toward BDS, intend to continue using the service, and expect the library to continue the free service. Female homemakers were the primary users, and literary fiction was the most popular genre in BDS circulation. Users were aware of and highly interested in BDS to fulfill, in particular, the needs of leisure readings. They acknowledged that BDS saved their time when searching for desired books and were predominantly concerned with the delivery speed. While most users found filing a BDS application easy and convenient, some occasionally needed a librarian's assistance.

【關鍵詞 Keywords】

公共圖書館、通閱服務、使用者行為、使用者態度

Public libraries; Borrow Direct Services; User behavior; User attitudes

壹、前言

隨著資源類型多元化，現今公共圖書館提供的館藏內容可謂是包羅萬象，如何讓資源有效共享，並以相對較少的成本提供使用者最大的使用效益，是目前許多圖書館所面臨的現況與困難。公共圖書館長久以來被大眾賦予閱讀推廣及知識傳遞的使命，因此如何加強圖書資源取用的方便性，以提供更多館藏內容的流通，則是圖書館持續關注的議題。

曾淑賢(2003)指出,公共圖書館進行合作交流的理由與方式不一,不外乎是為了增加館藏資源而進行交流合作,例如:合作採購、分工蒐藏等方式。可見增進圖書館服務與開創新的服務內容,是公共圖書館尋求彼此合作及與其他組織交流的原因之一。在合作項目中,閱覽服務的區域通閱及一證通用,則是較被圖書館廣為運用的方式。在實施面向上,如何讓彼此獨立的單一圖書館進一步形成具規模性的服務體,降低館方的購書成本、服務更多使用者及增進流通的層面與效率,則是整項服務的關鍵(陳勝彥,2005)。圖書通閱服務的最終目的,即是尋求公共圖書館得以持續成長與擴大公共服務的品質,營造雙贏或多贏的互利局面。

貳、文獻探討

近年來,我國公共圖書館積極提供服務區域內的圖書通閱服務,透過該服務的推動,不但便於使用者進行一般性的圖書流通,也可彌補單一或鄰近圖書館因受限於館藏數量而對使用者所產生的不便,更能適時解決因距離問題而產生資源取用的阻礙。以下針對圖書通閱服務相關文獻內容進行蒐整與論述。

一、圖書通閱服務之意涵與重要性

圖書通閱服務之基礎概念可被視為館際合作的形式之一,莊道明(1995)認為館際合作可視為兩個或多個圖書館,為了提高圖書館工作的效率、促進資源的運用、提供讀者更好的服務,而共同進行的各種活動。根據參考服務及使用者服務學會(Reference and User Services Association, RUSA)於2016年所提出美國國家館際合作規則(National Interlibrary Loan Code),將館際合作視為一項圖書館提供館藏資源給另一個圖書館使用者使用的活動,其資源包含圖書、視聽資料、與其他可接受影印之期刊、書本章節等。圖書館間即是經由館際合作運用彼此館藏,提供使用者更充裕的資料,以達資源共享的目的。

本研究將圖書通閱服務視為館際合作中合作流通的一部分,藉由館藏的相互流通與資源共享,達到館藏資源有效運用與使用者服務最大化之目的。因此,公共圖書館推動通閱服務,將原館際合作服務的方式與內容,更進一步將讀者需要的圖書資料,遞送至其所在地的圖書館,提供就地借還,使過去傳統的館際合作被賦予更為積極的意義

與內涵。

在重要性方面，圖書通閱服務可謂是圖書館館際合作服務項目中持續關注的業務之一。過去在尚未開展通閱服務前，使用者面臨所需要的圖書資源在其生活圈以外，或所在地圖書館無法確實獲得滿足時，多為選擇放棄對於館藏的需求，亦或轉向其他較為便利的管道來進行探求，而藉由通閱服務的開展，提供了使用者更為便捷的服務內容。根據謝珮甄（2015）針對國內建置於交通要點上之微型圖書館使用者所進行的研究顯示，許多微型圖書館的設立皆已具備提供館藏通還，但並未全面開放通借服務，該研究亦提及使用者對於圖書通閱的需求，已逐漸轉移到圖書館外的場域，而透過現今區域性圖書館間彼此的共同合作，以加強圖書館服務來滿足圖書館使用者的所需，可謂是一項成熟且較具成本效益之良方。在適用性上，不論是何種類型或是規模的圖書館，圖書通閱服務皆能以更彈性的方式，依照館方預算或需求來提供相應的服務內容（Allen, Debus-Lopez, Ward, & Wray, 2003）。

綜上所述，圖書館的角色認知已從過去的長期儲備館藏，以防不時之需（just in case）的政策，轉變為需要時設法及時供應（just in time），以滿足使用者對於館藏上的需求。強調便利及快速的圖書通閱服務也在此發展趨勢下應運而生，透過通閱服務則可以有效提高圖書館內現有資源的流動，達到以較少成本，提供最大服務之目標。

二、臺灣公共圖書館圖書通閱服務發展之現況

我國公共圖書館中，目前已有許多縣市投入實施圖書通閱服務模式，當中又以六都所屬之公共圖書館服務規模及量能較大，且發展程度相對較為成熟。以下分別就六都之公共圖書館圖書通閱服務實施內容及相關服務規定進行盤點與說明。

（一）臺北市立圖書館

臺北市立圖書館自1994年起開展圖書通閱服務，藉由全市圖書館「一證通用」的服務措施並善用全市12個行政區、44間深入社區的分館，將近60個服務據點，提供完善的通閱服務。使用者可以透過線上通閱，調閱任一分館館藏至指定館辦理借閱，亦可於任一分館辦理還書，無論外借中或在架上之圖書均可申請辦理，每張借閱證可預約之

冊數以五冊(件)為限(含圖書資料及視聽資料)。2016年10月起提供透過三大超商(統一超商7-Eleven、全家Family Mart、萊爾富Hi-Life)借還書服務,節省民眾寶貴的時間及交通上所花費的成本,並可卸下借閱逾期的心理負擔。(臺北市立圖書館,2019a)

自2018年起考量臺北市、新北市與基隆市長久以來為緊密連結的共同生活圈,為利於使用者共享三市閱讀資源,並增進借閱圖書之便利性,臺北市立圖書館、新北市立圖書館與基隆市公共圖書館共同合作,提供三市一證通用服務,使用者可利用線上加值辦證或持借閱證臨櫃開通的方式,即可在雙北市與基隆市176處圖書館,借閱總計近1,500萬冊的藏書,且每人借閱書籍的數量也從20冊增為45冊,惟現階段該項服務尚未提供異地借還服務(臺北市立圖書館,2019b)。

(二) 新北市立圖書館

新北市立圖書館圖書通閱服務始於2006年,於新北市共103所分館及閱覽室提供線上預約申請圖書通閱服務,服務上線初期僅開放由總館申請圖書通閱至各分館。2012年起全面開放各分館進行館藏通閱服務,凡持有該館之圖書借閱證者,且無逾期書未還、違規停權之使用者均可申請,可預約之資料類型包含圖書、期刊、視聽資料,不論圖書狀態為「在架」或「借出」皆可提出通閱申請(典藏地與通閱取書館相同者除外),每張借閱證申請通閱館藏資料則以不超過10冊(件)為限。(新北市立圖書館,2019)

(三) 高雄市立圖書館

高雄市立圖書館通閱服務始於2011年,為國內第一個公共圖書館有專屬物流車隊,讀者可透過市圖網站或APP申請網路借書,免費於5日內由典藏分館移送圖書資料至讀者欲取書分館。配合全市更換圖書館自動化系統、線上公用目錄上線、一證通用後全面上路,圖書通閱服務正式開始服務於大高雄地區59所分館(不含大東藝術圖書館、空中大學圖書館)。

為增進圖書資料流通、有利資源共享,方便使用者就近借閱及歸還圖書資料,凡持有各館、鳳山婦幼館之個人借閱證、家庭借閱證,以及合作之大學(高雄科技大學、義守大學、實踐大學高雄校區、高

雄醫學大學及一貫道天皇學院)圖書館借閱證讀者,除有圖書資料逾期未歸還或違規紀錄者外,均可利用此項服務。通閱服務適用範圍包含各館提供外借之圖書資料,個人及家庭借閱證可申請通閱5冊圖書(不含期刊、漫畫、視聽資料、國際交流及留學資料)。在借閱冊數及天數上,持證則可借閱圖書30冊、過期期刊4冊、視聽資料4件,一般圖書、期刊借期28天。(高雄市立圖書館,2019)

(四) 桃園市立圖書館

桃園市立圖書館圖書通閱服務始於2011年2月,凡持有桃園市立圖書館之個人借閱證或家庭借閱證,使用者無逾期書未歸還、違規停權等違規紀錄,且所借圖書之狀態為已被外借或非取書館之館藏皆可進行申請。每張個人或家庭借閱證可申請通閱之冊數,以5冊(件)為限(附件不列入計算),包含圖書、期刊及家用版視聽資料,單一館藏總預約人數以10人為上限,借期為30天,得續借1次,續借借期為30天。(桃園市立圖書館,2019)

(五) 臺中市立圖書館

臺中市立圖書館於2011年起全面實施跨區的圖書通閱服務,每人每證可藉由線上申請平台,提出將圖書通閱至他區分館之需求,期望藉由使用者一證在手,享受不分館別的資源,給予使用者充分利用跨館館藏資源的機會。

2016年3月1日起臺中市各區圖書館、大墩文化中心圖書館及葫蘆墩文化中心圖書館,合併成立「臺中市立圖書館」,下設43個分館,凡使用者持有臺中市立圖書館借閱證,並有手機號碼或e-mail帳號之使用者,即可直接上網申請通閱服務。當通閱圖書資料到館時,圖書館將以簡訊及電子郵件通知申請者前來借閱,使用者可於申請時所選擇之分館跨館借書,並於臺中市立圖書館各分館進行還書(線上申請甲地圖書,指定乙地取書,丙地還書),最多可接受4冊圖書及2件視聽資料,惟未提供國立公共資訊圖書館之圖書通借,但接受視聽資料以外館藏之通還服務。(臺中市立圖書館,2019)

(六) 臺南市公共圖書館

臺南市公共圖書館於2013年起開辦圖書通閱服務,為臺灣六都公

共圖書館中較為後期才開始提供圖書通閱服務之縣市，為促進公共圖書館資源共享，便利民眾借閱各館圖書資料，故將圖書通閱服務加以延伸至各區圖書館，提供通閱之範圍包含臺南市立圖書館總館、各區圖書館、新營文化中心，共43所圖書館，凡持有臺南市公共圖書館借閱證（包含個人借閱證、家庭借閱證）且無停權情形者均可申請，每張借閱證通閱件數以五冊（件）為上限。

為了大幅縮減使用者於通閱申請後所等待的時間，臺南市立圖書館將大臺南地區圖書通閱區域劃分為六大通閱圈，以共同辦理圖書移送業務，同一通閱圈內每週移送二次，跨通閱圈每週移送一次。由各中心圖書館負責圈內各圖書館的通閱圖書運送，以及跨圈的圖書交換；跨通閱圈調書，則由市圖總館到各中心圖書館收送。自2014年起，跨通閱圈移送次數由原本每週一次增加至二次，預估跨通閱圈移送最快可在隔天，最長可在七天內送達取書館。（臺南市立圖書館，2019）

本研究依據上述內容，彙整六都圖書通閱服務之起始服務時間、服務規模、可申請通閱冊數及通閱限制等相關內容，詳如表1。

表 1 六都公共圖書館圖書通閱服務內容

館別	通閱起 始時間	服務 規模	每人每證可申 請通閱冊數	通閱 限制	備註
臺北市立 圖書館	1994 年	44 所分館 60 個服務 據點	5 冊 (含視聽資料)	無，外借及 在架皆可申 請通閱。	1. 提供超商 借、還書服務。 2. 三市一證 (臺北市、新 北市、基隆市) 通用服務。
新北市立 圖書館	2006 年	103 所圖書 館及分館 (智慧圖書 館及行動書 車僅提供部 份服務)	10 冊	逾期、停權、 家庭證及團 體證不提供 通閱申請。	三市一證(臺 北市、新北市、 基隆市)通用 服務。
高雄市立 圖書館	2011 年	59 所圖書 館(不含大 東藝術圖書 館、那瑪夏、	5 冊圖書 (不含期刊、漫 畫、視聽資料、 國際交流及留學	逾期、停權 不提供通閱 申請。	建構全國第 1 個公共圖書館 專屬物流車 隊。

館別	通閱起 始時間	服務 規模	每人每證可申 請通閱冊數	通閱 限制	備註
		桃源、茂林 區圖書館)	資料)		
桃園市立 圖書館	2011 年	總館、12 區 分館及閱覽 (自修)室	5 冊圖書 (不含視聽資 料)	逾期、停權 不提供通閱 申請。	-
臺中市立 圖書館	2011 年	44 所圖書 館 (臺中市立 圖書館及其 分館)	4 冊圖書 2 件視聽 資料	國立公共資 訊圖書館及 其黎明分館 不提供通閱 申請。	通閱之圖書可 於國立公共資 訊圖書館進行 跨館歸還。
臺南市公 共圖書館	2013 年	43 所圖書 館(不含臺 南文化中心 藝文沙龍、 蕭壠兒童圖 書館、台江 文化中心圖 書館、行動 圖書館)	5 冊圖書	逾期、停權 不提供通閱 申請。	依區域劃分六 大通閱圈進行 通閱業務。

資料來源：研究者自行整理。

三、 圖書館服務使用者行為與態度

態度係個人對所有人、事、物所採取的衡量觀點，即個人對社會各項事物之評價 (Baron & Byrne, 1987)，於本研究中代表使用者對於使用圖書通閱服務之評價；行為則為個人或群體面對內在或外在刺激後產生的協調響應動作 (Levitis, Lidicker, & Freund, 2009)，於本研究中係指通閱服務使用者使用該項服務後，而產生之行為意圖或舉措。

公共圖書館雖非營利事業機構，但隨著消費者意識抬頭，卻也如同營利事業單位一樣面臨使用者對於服務品質與內容的挑戰，因此圖書館在服務與品質上的要求也日漸受到重視，使用者在運用圖書館各項服務時的使用經驗，則會是關乎其是否再次取用圖書館資源的行為與態度。

根據蘇小鳳(2012)針對國內 20 所大學, 600 位大學圖書館使用者, 以訪談法及問卷調查法, 調查服務失誤所造成使用者抱怨之態度與行為意圖的研究結果顯示, 當使用者不甚滿意圖書館所提出的服務時, 有近半數的使用者選擇向師長、同學、朋友吐苦水, 同時會將自己所經歷的不愉快與不滿再轉述給平均二人至三人知曉。圖書館在此一情況下, 難免令人擔憂事件的原始面貌遭扭曲或誇大, 傷害了其辛苦塑造已久的正面形象。

Meuter, Ostrom, Roundtree 和 Bitner (2000) 以科技服務為基礎, 針對圖書館使用者對於科技服務之使用行為及態度進行探討, 其研究結果歸納數項成就使用者滿意經驗的因素, 其中包含解決問題的強烈需求、避免與服務人員接觸、容易操作與使用、省時、取用性高、省錢及物盡其用, 共計七項, 研究結果也指出, 省時及容易操作與使用是影響整體使用者使用服務最重要的關鍵因素。

使用者對於圖書館功能的認識不足, 也可能是影響其使用的原因之一, 通常認為圖書館僅是借書、閱報的場所, 對於圖書館作為社會教育和終身學習的機構、提供民眾資訊服務、滿足資訊需求的功能, 普遍缺乏認知。劉宏亮(2006)調查板橋地區居民不使用圖書館之因素, 發現圖書館非使用者不願意使用圖書館的因素包含: 在需求形成階段, 非使用者可能沒有需求或是需求尚未形成, 此現象係由於受訪者對於新的資訊缺乏興趣與缺乏需求情境; 在選擇階段, 圖書館非使用者不使用圖書館的原因, 則受到個人特質、使用成本、認知因素及管道選擇的影響, 其中使用成本包括時間(使用圖書館所需花費的時間)與便利性, 而時間所花費的成本反映取用資訊所需花費的時間。使用者往往容易受到上述因素影響及其單一次的使用經驗, 影響對圖書館的印象與決定是否再進行下一次的使用。

另一方面, 我國圖書通閱服務雖在許多圖書館場域已推行多年, 但對於部分使用者而言, 可能並不完全瞭解其服務內容。根據 Rogers (2013) 指出當一項概念、做法或事物被接收端的某個人或某團體認可為「新的」時, 這項觀念、做法或事物就是一種創新, 與是否為剛發明或第一次被使用的客觀上新舊無關, 因此對於正式提供的服務, 仍可能會發生在規劃或建置階段未確實留意到的問題。使用者的需求、態度及滿意程度會隨著使用經驗與服務品質的改變而遞嬗, 故圖書館

需定期針對使用者行為與態度進行調查，以瞭解所提供之服務是否符合其需求（程良雄、劉水抱、林秀滿、施婷婷，2002）。

綜合上述可以歸納，使用者對於通閱服務的需求、態度及滿意程度可能會伴隨著使用經驗、時間成本、便利性、費用與服務品質等因素而受到影響，故圖書館需定期針對使用者行為與態度進行調查，以瞭解所提供之服務是否符合其需求。

參、研究設計與實施

以下針對本研究之架構、問卷設計資料蒐集與分析方式分別進行說明。

一、研究架構

本研究分別從使用者「圖書館服務使用經驗」、「圖書通閱服務使用行為」、「圖書通閱服務使用態度」及「背景變項」四面向，透過研究問卷的實施，建構圖書通閱服務之使用者行為與態度。

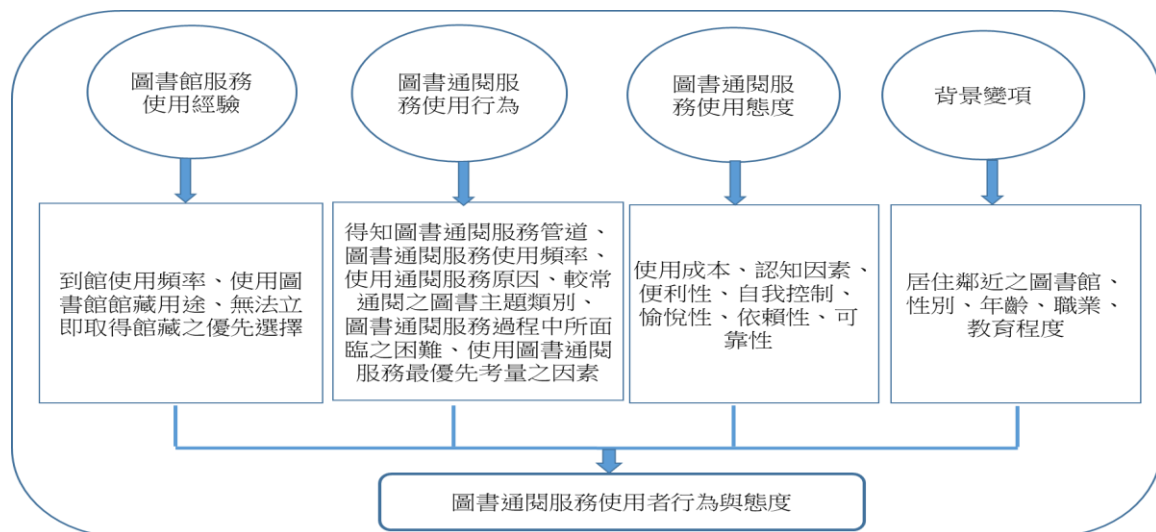


圖 1 研究架構示意

二、問卷設計

本研究依據研究架構進行問卷之設計，在「圖書館服務使用經驗」中，透過使用者使用圖書館之頻率、使用館藏的用途及無法取得館藏之優先選擇等題項，藉以瞭解使用者過去運用圖書館之相關經驗。

「圖書通閱服務使用行為」部分，從圖書通閱服務使用頻率、使

用通閱服務原因、較常通閱之圖書主題類別、得知圖書通閱服務管道、通閱過程面臨之困難、使用通閱服務優先考量因素等題項，探討使用者過去使用通閱服務之相關行為。

「圖書通閱服務使用態度」部分，採用李克特五點量表進行量測，填答者給予分數越高，則表示其對於該題項之敘述內容越認同。透過使用成本、認知因素、自我控制、愉悅性、依賴性、可靠性及便利性等七大面向，了解使用者對於圖書通閱服務的態度與看法。各面向內容如下：

1. 使用成本：受調者對圖書通閱服務應該免費提供服務、節省尋書的時間及等待通閱服務時間的同意程度。
2. 認知因素：受調者是否清楚了解圖書通閱服務的服務內容和申請流程。
3. 便利性：受調者對圖書通閱服務申請管道及訊息通知的便利性同意程度。
4. 自我控制：受調者對圖書通閱服務的申請流程方面之難易度看法分析，及借閱天數是否能滿足閱讀時程。
5. 愉悅性：受調者對圖書通閱服務的整體滿意、愉悅程度，及是否會推薦他人使用。
6. 依賴性：受調者是否會持續使用圖書通閱服務及對此服務的依賴程度。
7. 可靠性：圖書通閱服務對於受調者之重要程度，及是否能實際滿足與達成受調者的需求。

「個人背景資料」部分，則透過居住鄰近之圖書館、性別、年齡、職業、教育程度等題項，瞭解使用者之相關背景。

為顧及問卷的可靠性及穩定性，正式施測前邀集 30 位具圖書通閱服務經驗之使用者填寫預試問卷，以檢測本問卷「圖書通閱服務使用態度」內容之信度，結果整體之 Cronbach's α 係數為.942，顯示量表具可信度。另邀請兩位領域專家就研究問卷初稿題項進行效度檢測。

三、資料蒐集與分析方式

臺南市公共圖書館(2019)為臺南市政府文化局轄下之臺南市立圖書館、臺南文化中心、歸仁文化中心、新營文化中心圖書館、臺南文化中心音樂圖書室和蕭壠文化園區兒童圖書館，以及各區公所所屬區圖書館，全市共計 43 所公共圖書館。

因限於研究人力，本研究根據 2015 年及 2016 年臺南市立圖書館圖書通閱服務使用統計資料，依各區圖書館通閱冊數排序，從中擇取序位為前段、中段及後段之六所圖書館做為本研究之調查場域，以顧及因使用者居住地區或通閱冊數差異，所產生不同的使用行為與看法。依此條件依序分別為臺南市立圖書館總館（以下簡稱市圖總館）、東區林森分館、新市區圖書館、後壁區圖書館、北門區圖書館、南化區圖書館。惟本研究進行期間適逢南化區圖書館閉館整修，暫停對外開放，故擇取前一序位之楠西區圖書館。

本研究採取系統抽樣，由研究者於六館開放時間之早上、中午、晚上三個不同時段，以三位入館使用者做為一固定間隔，抽取一人邀請進行現場紙本問卷之填寫，若受邀使用者無通閱服務使用經驗，即略過，仍依此抽樣方式邀請下一位填答。問卷發放時間自 2017 年 4 月 20 日至 5 月 19 日止，共回收 323 份問卷，有效問卷共計 305 份，有效率 94%。

本研究以描述性統計，分析問卷題項之次數、百分比或平均數，並檢定圖書通閱服務使用行為與使用態度是否因性別不同而有所差異。

肆、研究結果

本研究結果就「受調者背景資料分析」、「圖書館服務使用經驗分析」、「圖書通閱服務使用行為分析」、「圖書通閱服務使用態度」四大部分進行分析，以期呈現使用者（以下亦稱為受調者）對於通閱服務各面向的看法與意見。

一、受調者背景資料分析

以下就「受調者基本資料分析」，包含居住鄰近之圖書館、性別、

年齡、職業、教育程度等項目分別敘述。

(一) 居住鄰近之圖書館

受調者居住鄰近之圖書館分布情況以臨東區林森分館(33.4%)、市圖總館(27.2%)較多，合計占60.6%，其餘四館分別抽樣30人，各占9.8%，詳如表2。

表2 受調者居住鄰近之圖書館分布

地區	人數	百分比 (%)
東區林森分館	102	33.4
市圖總館	83	27.2
後壁區圖書館	30	9.8
新市區圖書館	30	9.8
楠西區圖書館	30	9.8
北門區圖書館	30	9.8
共計	305	100.0

(一) 性別

本研究受調者以女性占多數，計212人(69.5%)，男性較少，計93人(30.5%)。

(二) 年齡

年齡分布以31~40歲(37%)居多，其次則為41~50歲者(32.5%)，綜合顯示本研究受調使用者年齡多集中於31~50歲之間，詳如表3。

表3 受調者年齡分布

年齡	人數	百分比 (%)
18歲或以下	29	9.5
19~22歲	9	3.0
23~30歲	37	12.1
31~40歲	113	37.0
41~50歲	99	32.5
51~60歲	13	4.3
61歲以上	5	1.6
共計	305	100.0

(三) 職業

受調者職業種類多元，以家庭管理（16.1%）、教育（14.8%）、餐飲及服務業（14.5%）及學生（13.8%）占多數，合計接近六成。詳如表4。

表 4 受調者職業分布

職業	人數	百分比 (%)
家庭管理	49	16.1
教育	45	14.8
餐飲及服務	44	14.5
學生	42	13.8
製造	32	10.5
公務人員	21	6.9
商	19	6.2
資訊科技	12	3.9
金融保險	12	3.9
醫護	10	3.3
專業、科學及技術服務	6	1.9
退休	5	1.6
農林漁牧	3	1.0
國防	2	0.7
媒體	2	0.7
待業	1	0.3
共計	305	100.0

(四) 教育程度

在教育程度分布上，以大學（專）程度（63.6%）為多數，超過六成，其次為碩（博）士（21.3%），高中（職）與國中（小）相對較少。詳如表5。

表 5 受調者教育程度分布

教育程度	人數	百分比 (%)
大學(專)	194	63.6
碩(博)士	65	21.3
高中(職)	34	11.1
國中(小)	12	3.9
共計	305	100.0

二、圖書館服務使用經驗分析

圖書館服務使用經驗，分別就受調者到館使用頻率、使用圖書館館藏用途及無法取得館藏時之優先選擇等結果進行說明，結果如下：

(一) 受調者到館使用頻率

受調者到館使用的頻率多數為「每週一次」(37.7%)，其次依序為「每兩週一次」(26.6%)、「每週數次」(16.7%)及「每月一次」(16.1%)，「每三月一次」(1.6%)、「每天一次」(1.3%)，詳如表6。

表6 受調者到館使用頻率分布

使用頻率	人數	百分比 (%)
每天一次	4	1.3
每週一次	115	37.7
每週數次	51	16.7
每兩週一次	81	26.6
每月一次	49	16.1
每三月一次	5	1.6
共計	305	100.0

(二) 使用圖書館館藏用途

受調者來館使用館藏的主要用途是為滿足「休閒閱讀」(54.4%)之需求，其次依序為「自我學習」(35.9%)、「教學研究」(5.6%)及「考試」(4.1%)。詳如表7。

表7 受調者使用圖書館館藏用途分布(複選)

用途	人數	百分比 (%)
自我學習用	185	35.9
休閒閱讀用	280	54.4
教學研究用	29	5.6
考試用	21	4.1

N=305

(三) 無法立即取得館藏之優先選擇

當所欲借閱之館藏暫時無法於所在地圖書館取得時，有超過七成

五(75.4%)之受調者會傾向申請圖書通閱服務;有一成五左右(15.1%)的受調者則不急於使用通閱服務,而是等待所需館藏於所在館時,再另行借閱;當使用者遇到館藏無法立即取得時,也有受調者會選擇自行至他館借閱(6.6%);部分受調者則選擇不使用通閱服務,逕自透過其他管道購買原先欲通閱之圖書(3.0%)。詳如表8。

表 8 受調者無法立即取得館藏優先選擇分布

優先選擇	人數	百分比(%)
下次再借	46	15.1
申請圖書通閱	230	75.4
自行購買	9	3.0
自行至他館借閱	20	6.6
共計	305	100.0

三、圖書通閱服務使用行為分析

在圖書通閱服務使用行為中,分別以得知通閱服務之管道、通閱服務使用頻率、使用通閱服務原因、通閱主題類別、通閱過程之困難及使用通閱優先考量相關題項內容進行分析與說明。

(一) 得知圖書通閱服務管道

大部分受調者得知圖書通閱服務之管道為「圖書館網頁資訊」(49.2%),其次為「館員告知」(31.8%)、「親友告知」(9.8%)。顯示大部分受調者多是透過圖書館網站得知圖書通閱服務及相關資訊。詳如表9。

表 9 受調者得知圖書通閱服務管道分布

管道	人數	百分比(%)
圖書館網頁資訊	150	49.2
館員告知	97	31.8
親友告知	30	9.8
圖書館活動	15	4.9
其他	13	4.2
共計	305	100.0

(二) 圖書通閱服務使用頻率

受調者過去使用圖書通閱服務之頻率以「每月一次」(35.1%)為多數，其次為「每週一次」(19.3%)與「每兩週一次」(19.3%)。大抵而言，有超過半數之受調者至少每兩週會使用一次圖書通閱服務。詳如表 10。

表 10 受調者圖書通閱服務使用頻率分布

使用頻率	人數	百分比 (%)
每天一次	1	0.3
每週一次	59	19.3
每週數次	47	15.4
每兩週一次	59	19.3
每月一次	107	35.1
每三月一次	24	7.9
每半年一次	7	2.3
每年一次	1	0.3
共計	305	100.0

(三) 使用通閱服務原因

受調者使用圖書通閱服務之原因，以「借還書方便」(82.3%)占多數使用者願意持續使用通閱服務的原因，「可借閱所在地圖書館外借中圖書」(45.6%)、「可借閱所在地圖書館未典藏的圖書」(43.0%)、「距離所在地圖書館近」(41.0%)、「申請程序簡單」(40.7%)、「當地圖書館館藏沒有我想看的書」(40.3%)等因素也超過四成受調者使用的原因。另外，「不用親自去書庫找書」(39.7%)也有將近四成，而「預約了很久都還輪不到」(16.1%)則為不到兩成受調者使用通閱的原因。

另，「服務人員態度親切」(8.2%)僅接近一成的受調者勾選，此結果與張妍濤(2010)針對臺中地區通閱服務所進行之研究結果相同，受調者對於館員的態度親切與否僅少數使用者在意。詳如表 11。

表 11 受調者使用通閱服務原因分布 (複選)

原因	人數	百分比 (%)
借還書方便	251	82.3
可借閱所在地圖書館外借中圖書	139	45.6
可借閱所在地圖書館未典藏的圖書	131	43.0
距離所在地圖書館近	125	41.0
申請程序簡單	124	40.7
當地圖書館館藏沒有我想看的書	123	40.3
不用親自去書庫找書	121	39.7
預約了很久都還輪不到	49	16.1
服務人員態度親切	25	8.2
其他	3	1.0

N=305

(四) 較常通閱之圖書主題類別

受調者在使用圖書通閱服務時，通閱書籍的主題以「文學小說」(48.9%)占多數，其次依序為「童書」(26.6%)、「親子教養」(22.0%)及「旅遊」(19.7%)主題相關書籍。由此顯示，文學小說是多數受調者較常通閱之圖書主題類別。詳如表 12。

表 12 受調者較常通閱之圖書主題類別分布 (複選)

主題類別	人數	百分比 (%)
文學小說	149	48.9
童書	81	26.6
親子教養	67	22.0
旅遊	60	19.7
繪本	55	18.0
商業理財	52	17.0
輕小說	42	13.8
人文史地	39	12.8
飲食	36	11.8
藝術設計	36	11.8
自然科普	35	11.5
醫療保健	34	11.1
心理勵志	28	9.2

主題類別	人數	百分比 (%)
語言學習	27	8.9
生活風格	24	7.9
社會科學	23	7.5
漫畫	21	6.9
電腦資訊	17	5.6
考試用書	9	3.0
宗教命理	8	2.6

N=305

(五) 受調者圖書通閱服務過程中所面臨之困難

在使用通閱服務過程中所面臨到的困難方面，其中以「通閱等待時間過久」(33.6%)為受調者在使用過程中認為主要面臨之困難。有三成左右(30.7%)受調者認為「使用過程中不曾遭遇任何困難」，顯示對其而言，使用通閱服務具有一定的熟悉度。另有受調者認為「通閱取得圖書書況不佳」(12.5%)及「沒有收到通知取書的訊息」(12.0%)，此部分則說明較常被通閱之熱門書籍在書況上，可能較易出現掉頁、汙損或其他影響書況之情形。在目前通知取書的連絡方式，可能較無法即時且確實讓使用者獲得取書的相關通知或資訊。詳如表 13。

表 13 圖書通閱服務遭遇困難之分布情形 (複選)

原因	次數	百分比 (%)
通閱等待時間過久	129	42.3
使用過程不曾遭遇到任何困難	118	38.7
通閱取得圖書書況不佳	48	15.7
沒有收到通知取書的訊息	46	15.1
必須至圖書館取書很麻煩	26	8.5
不清楚通閱的相關規定	8	2.6
不知道可向那些圖書館提出申請通閱	8	2.6
其他	1	0.3

N=305

(六) 使用圖書通閱服務最優先考量之因素

受調者使用通閱服務時最優先考量之因素中，以「能快速取得通閱的圖書」(44.3%)為最優先考量，其次依序為「獲取圖書的方便性」(23.6%)、「只要能獲取所需圖書即可」(12.8%)、「申請流程的方便

性」(11.5%)。詳如表 14。

表 14 受調者圖書通閱服務時最優先考量因素之分布

優先考量因素	人數	百分比 (%)
能快速取得通閱的圖書	135	44.3
獲取圖書的方便性	72	23.6
只要能獲取所需圖書即可	39	12.8
申請流程的方便性	35	11.5
圖書通閱的書況品質	22	7.2
費用	2	0.7
共計	305	100.0

四、圖書通閱服務使用態度

本研究透過使用成本、認知因素、自我控制、愉悅性、依賴性、可靠性及便利性共七大面向，探討受調者對於圖書通閱服務之態度，藉此瞭解其在使用服務過程中之個人評價及認同程度。

(一) 使用成本

就使用成本面向進行探討，分別以「圖書通閱應該持續免費提供服務」(M=4.48)及「透過圖書通閱，能節省許多尋書時間」(M=4.37)兩題項之同意程度平均數較高，且高於「使用成本」面向之整體平均數(M=3.89)。此結果說明，圖書通閱服務使用者普遍對於圖書通閱服務確實能節省其尋書的時間，且希望圖書通閱能持續提供免費的服務抱持正面態度。詳如表 15。

表 15 使用成本分析

題項	非常 同意	同意	沒 意 見	不 同 意	非常 不同 意	平 均 數	標 準 差
圖書通閱應該 持續免費提供 服務	176 (57.7%)	102 (33.4%)	25 (8.2%)	2 (0.7%)	0 (0%)	4.48	0.674
透過圖書通 閱，能節省許 多尋書時間	144 (47.2%)	113 (43.6%)	26 (8.5%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	4.37	0.681
圖書通閱等待 時間，在可接 受範圍之內	39 (12.8%)	155 (50.8%)	73 (23.9%)	33 (10.8%)	5 (1.6%)	3.62	0.899
圖書通閱服務 等待時間短	11 (3.6%)	89 (29.2%)	130 (42.6%)	69 (22.6%)	6 (2.0%)	3.10	0.857
整體使用成本 面向						3.89	0.777

N=305

(二) 認知因素

在認知面向方面，藉由詢問受調者是否清楚知道圖書通閱服務內容及申請流程，以進一步得知其對於整體通閱服務之認知情況。整體認知因素構面平均數為 4.11。「清楚知道通閱服務內容」(M=4.12) 高於整體平均數，但「清楚知道圖書通閱的申請流程」(M=4.09) 則略低於整體平均。此結果顯示，受調者大抵對於圖書通閱服務的內容具有一定的認知，但在細部的申請流程上，可能仍需要館員進一步協助或說明。詳如表 16。

表 16 認知因素分析

題項	非常 同意	同意	沒意見	不同意	非常 不同意	平 均 數	標 準 差
我清楚知道圖書 通閱的服務內容	85 (27.9%)	181 (59.3%)	30 (9.8%)	9 (3.0%)	0 (0.0%)	4.12	0.694
我清楚知道圖書 通閱的申請流程	73 (23.9%)	192 (63.0%)	33 (10.8%)	7 (2.3%)	0 (0.0%)	4.09	0.658
整體認知因素面 向						4.11	0.676

N=305

(三) 自我控制

自我控制面向部分，以「我不需花費太多心力，學習如何使用通閱」(M=4.31)及「圖書通閱借閱天數，可以滿足閱讀時程」(M=4.00)兩題項平均數較高，且高於自我控制面向總平均數(M=3.94)。在「圖書通閱的申請流程清楚易懂」(M=3.92)、「我申請圖書通閱的過程中沒有困難」(M=3.89)則低於整體構面平均數，詳如表 17。

進一步針對「自我控制」面向對於性別之差異情形，以獨立樣本 t 檢定進行檢測，結果顯示性別在「我申請圖書通閱的過程中沒有困難」題項中具有顯著差異 ($t_{(303)}=2.261, p=.024 < .05$)，且男性 (M=4.05, SD=.812) 認同此題的平均值高於女性 (M=3.82, SD=.859)。由此可知，男性受調者認為申請過程相對較不具困難的比例高於女性。

表 17 自我控制分析

題項	非常 同意	同意	沒 意 見	不 同 意	非常 不同 意	平 均 數	標 準 差
我不需花費太多 心力，學習如何使 用通閱	133 (43.6%)	139 (45.6%)	28 (9.2%)	4 (1.3%)	1 (0.3%)	431	0.719
圖書通閱借閱天 數，可以滿足閱讀 時程	76 (24.9%)	167 (54.8%)	47 (15.4%)	15 (4.9%)	0 (0.0%)	4.00	0.776
圖書通閱的申請 流程清楚易懂	57 (18.7%)	177 (58.0%)	63 (20.7%)	6 (2.0%)	2 (0.7%)	3.92	0.726
我申請圖書通閱 的過程中沒有困 難	70 (23.0%)	153 (50.2%)	63 (20.7%)	16 (5.2%)	3 (1.0%)	3.89	0.851
圖書通閱的申請 說明清楚易懂	46 (15.1%)	187 (61.3%)	64 (21.0%)	6 (2.0%)	2 (0.7%)	3.88	0.697
圖書通閱服務的 申請介面是容易 操作的	71 (23.3%)	135 (44.3%)	83 (27.2%)	15 (4.9%)	1 (0.3%)	3.85	0.844
圖書通閱的申請 介面方便瀏覽	48 (15.7%)	157 (51.5%)	73 (23.9%)	24 (7.9%)	3 (1.0%)	3.73	0.854
整體自我控制面 向						3.94	0.781

N=305

(四) 便利性

就便利性面向進行探討，當中以「向圖書館申請通閱管道便利」(4.34)之平均數最高，高於整體構面平均數(M=3.83)。其他依序為「圖書館會主動通知，通閱的圖書已經到館」(M=3.72)及「當所需圖書通閱至指定館時，我會很快收到圖書館主動以電子郵件或電話通知取書」(M=3.43)。

由此呈現內容可以發現，受調者對於通閱服務申請管道的便利性給予肯定，但在「通閱圖書到館通知取書」與「主動通知以電子郵件或電話告知」兩部分則未達平均數值，詳如表 18。

進一步就「便利性」面向對於性別之差異情形進行獨立樣本 t 檢定，結果顯示性別對於「使用通閱服務管道便利」的認同程度已達到顯著差異水準 ($t_{(303)} = 2.043, p = .042 < .05$)，且男性 ($M = 4.45, SD = .617$) 認為使用通閱管道便利的平均值高於女性 ($M = 4.29, SD = .630$)，意即男性受調者認為圖書通閱服務管道的便利程度顯著地高於女性受調者。

表 18 便利性分析

題項	非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意	平均數	標準差
向圖書館申請通閱管道便利	126 (41.3%)	160 (52.5%)	17 (5.6%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	4.34	0.630
圖書館會主動通知，通閱的圖書已經到館	81 (26.6%)	103 (33.8%)	80 (26.2%)	38 (12.5%)	3 (1.0%)	3.72	1.021
當所需圖書通閱至指定館時，我會很快收到圖書館主動以電子郵件或電話通知取書	55 (18.0%)	91 (31.8%)	83 (27.2%)	64 (21.0%)	6 (2.0%)	3.43	1.071
整體便利性面向						3.83	0.91

N=305

(五) 愉悅性

在愉悅性面向方面，分別就「我對於圖書通閱整體服務感到滿意」、「我對於圖書通閱服務使用過程感到滿意」、「使用圖書通閱服務感到愉悅」及「我會推薦他人使用圖書通閱服務」等面向因素進行分析，當中以「我對於圖書通閱整體服務感到滿意」($M=4.35$)及「我對於圖書通閱服務使用過程感到滿意」($M=4.31$)此兩題項的平均數為高，且高於「愉悅性」之整體構面總平均數 ($M=4.29$)。由此可說明，受調者對於通閱之整體服務與使用過程中之相關經驗尚感到滿意。詳如表 19。

表 19 愉悅性分析

題項	非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意	平均數	標準差
我對於圖書通閱整體服務感到滿意	124 (40.7%)	166 (54.4%)	13 (4.3%)	2 (0.7%)	0 (0.0%)	4.35	0.595
我對於圖書通閱服務使用過程感到滿意	118 (38.7%)	165 (54.1%)	21 (6.9%)	1 (0.3%)	0 (0.0%)	4.31	0.611
使用圖書通閱服務是感到愉悅的	120 (39.3%)	151 (49.5%)	31 (10.2%)	3 (1.0%)	0 (0.0%)	4.27	0.680
我會推薦他人使用圖書通閱服務	112 (36.7%)	154 (50.5%)	37 (12.1%)	1 (0.3%)	1 (0.3%)	4.23	0.693
整體愉悅性面向						4.29	0.645

N=305

(六) 依賴性

在依賴性面，五個題項之認同程度均超過 4 分，整體構面平均為 4.25 分，其中以「我會願意持續使用圖書通閱服務」(M=4.43) 之認同程度平均數最高，再者「我會依賴圖書通閱服務來借還書」居次 (M=4.21)，顯示多數受調者願意持續使用圖書通閱服務，詳如表 20。

表 20 依賴性分析

題項	非常同意	同意	沒意見	不同意	非常不同意	平均數	標準差
我會願意持續使用圖書通閱服務	152 (49.8%)	133 (43.6%)	20 (6.6%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4.43	0.615
我會依賴圖書通閱服務來借還書	114 (37.4%)	144 (47.2%)	43 (14.1%)	4 (1.3%)	0 (0.0%)	4.21	0.725
我經常使用通閱服務	102 (33.4%)	165 (54.1%)	34 (11.1%)	4 (1.3%)	0 (0.0%)	4.20	0.679
相較於親自到館找尋我想看的書，我會更願意使用圖書通閱服務	121 (39.7%)	123 (40.3%)	44 (14.4%)	16 (5.2%)	1 (0.3%)	4.14	0.874
整體依賴性面向						4.25	0.72

N=305

(七) 可靠性

在可靠性面向方面，當中以「圖書通閱服務對我來說很重要」(M = 4.39) 之平均數最高，其次為「圖書通閱服務的範圍，可以取得所要閱讀的圖書」(M=4.09) 及「圖書通閱實際取得所圖書的比例高」(M = 3.92) 皆高於整體構面總平均數 (M = 3.82)。

由此數據顯示，目前圖書通閱圖書館之範圍尚可以滿足使用者對於通閱書籍的需求，且使用者普遍認同圖書通閱服務是一項很重要的讀者服務項目。詳如表 21。

表 21 可靠性分析

題項	非常 同意	同意	沒 意 見	不 同 意	非常 不同 意	平 均 數	標 準 差
圖書通閱服務對我來說很重要	155 (50.8%)	114 (37.4%)	36 (11.8%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4.39	0.69
圖書通閱服務的範圍，可以取得要閱讀的圖書	90 (29.5%)	161 (52.8%)	46 (15.1%)	8 (2.6%)	0 (0.0%)	4.09	0.738
圖書通閱實際取得所需圖書的比例高	67 (22.0%)	162 (53.1%)	62 (20.3%)	13 (4.3%)	1 (0.3%)	3.92	0.787
透過圖書通閱，我想讀的書都能借到	58 (19.0%)	106 (34.8)	88 (28.9%)	51 (16.7%)	2 (0.7%)	3.55	1.003
圖書通閱取得的書籍狀況良好	14 (4.6%)	99 (32.5%)	108 (35.4%)	81 (26.6%)	3 (1.0%)	3.13	0.894
整體可靠性面向						3.82	0.822

N=305

伍、研究結論

根據上述研究結果，提出以下研究結論：

一、受調者背景

臺南市公共圖書館圖書通閱服務使用者以女性居多；年齡界於

31~40 歲間；職業多數以「家庭管理」為業；教育程度則以大學（專）程度為多；大部分受調者居住鄰近東區林森分館。

二、 圖書館服務使用經驗

受調者到館使用臺南市公共圖書館資源之頻率，以每週一次為多，使用圖書館館藏是為滿足其「休閒閱讀」之需求。當欲借用之館藏無法立即於所在地圖書館取得時，超過七成的受調者願意將圖書通閱服務列入獲取圖書管道的首要選項，顯示受調者願意透過圖書通閱服務取得館藏的意願高。

三、 圖書通閱服務使用行為

受調者得知圖書通閱服務相關內容的主要管道是透過臺南市公共圖書館網頁資訊，使用通閱服務之頻率則以每月一次為多。多數受調者反應「借還書方便」是其願意使用通閱服務的主因，而能快速取得所通閱之圖書，其利用此項服務時最在意的部分。

受調者較常通閱之書籍主題，以「文學小說」占大多數，顯示此主題圖書較受到使用者青睞。建議館方於購置館藏時，可就相關熱門書籍購置較充足之複本數量，以利有效縮短使用者等待圖書通閱往返之時間，提高使用者繼續使用圖書通閱服務的意願。

四、 圖書通閱服務使用態度

（一）通閱服務可節省使用者尋書時間，且應持續免費提供服務

針對「使用成本」面向，受調者普遍對於圖書通閱服務能節省其尋書時間，抱持正面的態度。公共圖書館圖書通閱服務的開展，確實可以減少使用者自行查閱找尋書籍所花費的時間，特別降低使用者實際到現場，卻遍尋不著所需館藏的狀況。

因此，受調者普遍認為臺南市公共圖書館所推展的圖書通閱服務，應該持續提供並為免費服務，若調整為付費模式，可能會影響其使用者的使用意願。

(二) 使用者對通閱服務普遍具認知且認為申請管道具便利性，惟申請過程須館員進一步協助

在「認知因素」面向方面，多數受調者能清楚了解臺南市公共圖書館所提供之通閱服務，顯示通閱使用者對於該項服務的內涵具備一定程度的認知。

就「便利性」面向因素的調查結果，顯示受調者就通閱服務申請管道之便利性，給予正面肯定。此結果顯示臺南市公共圖書館透過館藏查詢系統結合通閱與預約書的一站式服務，可給予使用者在查找及申請通閱館藏時，提供較高的使用便利性。對於整體通閱服務申請流程，由於部分使用者可能尚未熟稔與了解相關申請及細部規定，故仍須透過館員進一步的協助及說明。

(三) 通閱服務借閱天數，能滿足使用者閱讀時程

就「自我控制」面向調查結果，受調者認為在現行通閱服務圖書之借閱天數相關規定，尚能滿足其閱讀上的習慣與時程安排，不至於造成閱讀的時間壓力。

另一方面，受調者亦認同使用圖書通閱服務不需要花費太多心力及時間去學習如何操作，顯示圖書通閱服務申請之瀏覽介面與操作流程獲得正面的評價。

(四) 使用者對於圖書通閱服務整體感到滿意且願意持續使用

就「愉悅性」面向而言，受調者普遍對於圖書通閱服務感到滿意，這其中包含了圖書通閱服務整體的服務內涵及過程中使用該服務的經驗，皆給予正面的評價。爰此，亦展現館方在該服務內涵與服務流程上獲得使用者之肯定。

「依賴性」面向，受調者藉由通閱服務良好的使用經驗下，多表示願意持續使用圖書通閱服務。

(五) 圖書通閱之服務範圍，可讓使用者取得欲借閱的書籍

從「可靠性」面向結果顯示，受調者認為圖書通閱服務是圖書館重要的服務內容之一，而通閱所服務的範圍，尚可以取得其所想要閱讀的館藏。顯示臺南市公共圖書館圖書通閱之服務範圍，尚可以滿足使用者對於通閱書籍的各項需求，成為圖書館重要的服務項目之一。

陸、研究建議

依據上述研究結果提出以下研究建議，以期提供已實施通閱服務之公共圖書館進行實務工作及後續服務內容調整之參考，相關建議內容分述如下：

一、持續提供使用者便利及免費之圖書通閱服務

由本研究結論可見，經常使用圖書通閱服務之使用者，在許多面向因素上對於臺南市公共圖書館所提供之通閱服務皆給予正面肯定，而在願意持續使用之依賴性高達 94.4% 受訪者同意，足見通閱服務已具備固定的使用族群。故建議在各項考量因素皆審視完備下，持續提供使用者便利及免費的圖書通閱服務，如此將有利於使用者持續取用圖書館相關館藏資源。

通閱書籍主題以「文學小說」類別占大多數；惟「文學小說」於讀者閱讀與內化後，可能延伸為正面學習，亦或是產生負面影響，故建議圖書館於進行購書時，應留意篩選具有正面教化意義之館藏為原則，以展現圖書館正面存在之價值與意義。

二、加強不同族群的多元化宣傳管道

為吸引更多讀者使用圖書通閱服務，以展現其服務效益，建議評估透過舉辦活動、社群媒體或是藉由使用者現場辦證之適宜時間，向潛在使用者以口頭告知、宣傳小卡或以其他行銷企劃等方式主動出擊，進行服務資訊的宣傳與佈告；亦可採用激勵機制做為配套，以確實觸及黏著度較低或尚未使用該項服務之潛在目標族群。另建議於人力許可下，可安排適宜時段至服務範圍周邊之公、私立學校、政府機構及

公共圖書館通閱服務使用者行為與態度-以臺南市為例 / 蔡岳霖、蘇小鳳
企業單位等場域進行宣傳，以拓展不同族群之通閱服務使用者。

三、定期執行館員教育訓練，協助掌握使用者實際需求

由於使用者提出通閱申請至取得書籍的過程中，仍會遇到不同的困難與問題，建議第一線服務人員，除了應具備圖書館之專業認知及服務熱忱外，亦可考慮持續強化與調整內部相關服務流程與機制，並可藉由定期舉辦之教育訓練，進行服務相關之知識內容的分享與現場實務經驗的傳承，以達滾動式修正服務內容之目的，提供使用者更為適切與具品質的通閱服務。

針對申請過程中需求協助的使用者，則建議可嘗試透過製作通閱服務之教學檔案或影片，益利使用者得以自主學習與依照步驟內容逕行參閱及操作。

【參考書目】

- 高雄市立圖書館 (2019)。網路借書服務。取自
<https://www.ksml.edu.tw/content/index.aspx?Parser=1,8,897,50>。
- 桃園市立圖書館 (2019)。桃園市立圖書館閱覽規定 (修訂版)。取自
<https://www.typl.gov.tw/ct.asp?xItem=247277&ctNode=1386&mp=1>。
- 莊道明 (1995)。館際合作。取自
<http://terms.naer.edu.tw/detail/1679818/>。
- 張妍臻 (2010)。圖書通閱環境與服務效益提升之研究—以台中市八區圖書館為例。未出版之碩士論文，國立中興大學國家政策與公共事務研究所，臺中市。
- 陳勝彥 (2005)。打造圖書館新景象。書香遠傳，29，12-15。
- 曾淑賢 (2003)。淺談公共圖書館的交流與合作。臺北市立圖書館館訊，21(2)，5。
- 程良雄、劉水抱、林秀滿、施婷婷 (2002)。國立臺中圖書館讀者背景因素與館藏需求調查研究。臺中市：國立臺中圖書館。
- 新北市立圖書館 (2019)。新北市立圖書館閱覽服務規則。取自
<https://www.library.ntpc.gov.tw/htmlcnt/d52799f735b74dafbb11ecb8b87a4360>。
- 臺北市立圖書館 (2019a)。閱覽規定。取自
https://tpml.gov.taipei/News_Content.aspx?n=B64082F5678B94B1&sms=D0034AF4F8239B65&s=56BD927456FE5EF7。
- 臺北市立圖書館 (2019b)。北北基圖書館一證通用服務說明。取自
https://tpml.gov.taipei/News_Content.aspx?n=CD4793DE89132E89&s=918F741547305057&sms=71AD87982060791E。
- 臺中市立圖書館 (2019)。臺中市立圖書館圖書預約 (含通閱) 操作說明。取自 [http://www.library.taichung.gov.tw/df_ufiles/public/圖書預約\(通閱\)服務操作說明_臺中市立圖書館.pdf](http://www.library.taichung.gov.tw/df_ufiles/public/圖書預約(通閱)服務操作說明_臺中市立圖書館.pdf)。
- 臺南市立圖書館 (2019)。臺南市公共圖書館圖書通閱服務說明。取自 https://www.tnml.tn.edu.tw/portal_117.php?button_num=117。
- 謝珮甄 (2015)。微型圖書館使用者之行為與態度。未出版之碩士論文，國立中興大學圖書資訊學研究所，臺中市。

- 劉宏亮 (2012)。青少年讀者對埔里鎮立圖書館使用情形與滿意度研究。《區域與社會發展研究》，3，167-191。
- 蘇小鳳 (2012)。大學圖書館使用者抱怨態度與行為。《圖書資訊學刊》，10(2)，75-112。
- Allen, M., Debus-Lopez, K., Ward, S. M., & Wray, T. (2003). Patron-focused services in three US libraries: Collaborative interlibrary loan, collection development and acquisitions. *Interlending and Document Supply*, 31(2), 138-141.
- Baron, R. A., & Byrne, D. (1987). *Social Psychology: Understanding Human Interaction* (5th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Levitis, D. A., Lidicker, W. Z., & Freund, G. (2009). Behavioural biologists don't agree on what constitutes behaviour. *Animal behaviour*, 78(1), 103-110. doi: 10.1016/j.anbehav.2009.03.018.
- Meuter, M. L., Ostrom, A. L., Roundtree, R. I., & Bitner, M. J. (2000). Self-service technologies: Understanding customer satisfaction with technology-based service encounters. *Journal of Marketing*, 64(3), 50-64.
- Reference and User Services Association (RUSA) (2016). Interlibrary Loan Code for the United States. Retrieved from <http://www.ala.org/rusa/guidelines/interlibrary>.
- Rogers, E. M. (2013). *Diffusion of Innovations*. New York: Free Press.

User Behavior and Attitude Toward Public Libraries' Borrow Direct Services: A Case Study of the Tainan Public Library

User Behavior and Attitude towards Public Library Borrow Direct
Services : A Case Study of Tainan Public Library

Yueh-Lin Tsai

Master, Graduate Institute of Library and Information Science
National Chung-Hsing University

Shiao-Feng Su

Corresponding author, E-mail: sfsu@dragon.nchu.edu.tw
Professor, Graduate Institute of Library and Information Science
National Chung-Hsing University

Abstract

This article explored users' behaviors and attitudes toward public libraries' borrow direct services (BDS). This research investigated user perception and assessment of BDS at the Tainan Public Library through a questionnaire survey from April 20 to May 19, 2017. A total of 323 questionnaires were administered, and 305 valid responses were obtained. This research studied BDS user behavior and attitude by evaluating the four aspects of library service use experience, BDS use behavior, BDS use attitude, and personal background variable through research questionnaires. The study demonstrated that users hold favorable attitudes toward BDS, intend to continue using the service, and expect the library to continue the free service. Female homemakers were the primary users, and literary fiction was the most popular genre in BDS circulation. Users were aware of and highly interested in BDS to fulfill, in particular, the needs of leisure readings. They acknowledged that BDS saved their time when searching for desired books and were predominantly concerned with the delivery speed. While most users found filing a BDS application easy and convenient, some occasionally needed a librarian's assistance.

Keywords: Public libraries; Borrow Direct Services; User behavior; User attitudes

SUMMARY

Introduction

With the diversification of resource types, public libraries presently offer an all-encompassing library collections. In the current situation, sharing resources effectively and providing users with maximum use efficiency at a relatively low cost remains challenging. Public libraries have long been vested with the responsibility of promoting reading and transferring knowledge by the public. Therefore, libraries continue to pay attention to the means of enhancing the convenience of accessing book resources to better circulate library collections.

Evidently, improving library services and creating new services is one of the reasons why public libraries collaborate with each other and communicate with other organizations. Tseng (2003) suggested that among the different ways public libraries employ to cooperate and communicate, increasing resources for their collections, including cooperative acquisition and sharing collections, is the most efficient way. Chen (2005) highlighted that regarding cooperation, providing regional library collections for reading service and the common use of one library card are more widely used by libraries. In terms of implementation, establishing large-scale service bodies for independent single libraries, reducing the cost of library purchases, serving more users, and improving efficiency levels of circulation are critical to the entire service.

Allen, Debus-Lopez, Ward, and Wray (2003) indicated that in terms of applicability, irrespective of libraries' type or size, book reading services can provide corresponding service content in a more flexible manner according to libraries' budgets or demands. The ultimate goal of borrow direct services (BDS) is to facilitate the continuous growth of public libraries, improve the quality of public services, and create mutually beneficial situations.

Methods

The research investigated users' perceptions and assessment of BDS at the Tainan Public Library. This research employed systematic sampling through a questionnaire survey to evaluate BDS users' behaviors and attitudes using the following four aspects: library service use experience, BDS use behavior, BDS use attitude, and personal background variable.

To verify the reliability and stability of the questionnaire, 30 users with BDS experience were invited to respond to the pretest questionnaire. The overall Cronbach's α coefficient was 0.942. Additionally, two experts in the field were invited to test the validity of the first draft of the research questionnaire. The questionnaires

for this research were distributed from April 20 to May 19, 2017. A total of 323 questionnaires were administered, and 305 valid responses were obtained; thus, the recovery rate was 94%.

Results

Regarding users' library service use experience, the predominant frequency of users' use of the library was once a week (37.7%). Moreover, leisure reading was the main purpose for which users used the library's collections (54.4%). When the collections users wished to borrow were temporarily unavailable in their local library, approximately 75% of the users tended to utilize BDS.

Regarding BDS use behavior, the predominant frequency of BDS usage was "monthly" (35.1%), and more than half of the users used BDS at least once in every two weeks. "Convenient to borrow and return books" (82.3%) was the primary reason why most users were willing to continue using BDS. Users predominantly used BDS for the circulation of literary novels (48.9%). Regarding the difficulties encountered during the use of BDS, the "pass-through waiting time is too long" (33.6%) was the predominant issue.

BDS use attitude were measured using a 5-point Likert scale. "BDS should be provided free of charge for continuous usage" ($M = 4.48$) and "BDS can save a lot of searching time" ($M = 4.37$) scored higher than the overall average of "cost of use" ($M = 3.89$). Regarding the cognition of service content, the score for "clearly understand the content of the general service" ($M = 4.12$) was higher than the overall average ($M = 4.11$), indicating that users generally understood the content of BDS. Regarding self-control, the scores for "I don't need to spend too much effort to learn how to use the general reading" ($M = 4.31$) and "the number of days for general book borrowing matches the reading schedule" ($M = 4.00$) were higher than the average score of other self-control statement ($M = 3.94$). Regarding convenience, the average score of "applying to the library for convenience of access to reading channels" was the highest, that is, it was higher than the overall average scores of convenience ($M = 3.83$). In terms of pleasure, the average scores of "I am satisfied with the overall service of book reading" ($M = 4.35$) and "I am satisfied with the use of book reading service" ($M = 4.31$) were the highest, higher than the total average score of pleasure ($M = 4.29$). In terms of dependency, "I will be willing to continue using BDS" ($M = 4.43$) had the highest average degree of approval. In terms of reliability, "BDS is very important to me" ($M = 4.39$) had the highest score, higher than the overall average ($M = 3.82$).

Regarding personal background variables, the service had more than 212 female users (69.5%), which was higher than the number of male users (93; 30.5%). The age

distribution of users was mostly from 31 to 40 years old (37%). They were employed in diverse occupations, and homemakers (16.1%) were the most predominant users. Additionally, users mainly visited the Lin-Sen Branch (33.4%), which is a neighboring library in the area where they mainly live. They believed that BDS could effectively save their time in finding books and that it should be continued to be provided for free. Moreover, the borrowing days of BDS matched the users' reading schedule.

Conclusions and Suggestions

This research discovered that the Tainan public library's users demonstrated high willingness to use BDS, and BDS users were predominantly female and homemakers. Leisure reading was found to be the main purpose of users, literary novels constituted the most popular book category, and quick access to books was the foremost priority. Presently, assisting users with finding the books they wish to borrow falls within the scope of BDS.

This research suggests that BDS should continue to focus on user convenience, provide free book reading services, introduce diversified publicity channels for different ethnic groups, and perform regular education and training of librarians to meet users' needs effectively.

ROMANIZED & TRANSLATED REFERENCE FOR ORIGINAL TEXT

高雄市立圖書館 (2019)。網路借書服務。取自

<https://www.ksml.edu.tw/content/index.aspx?Parser=1,8,897,50>。【Kaohsiung Public Library (2019). Wanglu Jiehshu Fuwui. Retrieved from <https://www.ksml.edu.tw/content/index.aspx?Parser=1,8,897,50> (in Chinese)】

桃園市立圖書館 (2019)。桃園市立圖書館閱覽規定。取自

<https://www.typl.gov.tw/ct.asp?xItem=247277&ctNode=1386&mp=1>。
【Taoyuan Public Library (2019). Taoyuan Public Library Yuehlan Gueiding. Retrieved from <https://www.typl.gov.tw/ct.asp?xItem=247277&ctNode=1386&mp=1> (in Chinese)】

莊道明 (1995)。館際合作。取自 <http://terms.naer.edu.tw/detail/1679818/>。

【Chuang, Tao-Ming (1995). Interlibrary Cooperation. Retrieved from <http://terms.naer.edu.tw/detail/1679818/> (in Chinese)】

張妍臻 (2010)。圖書通閱環境與服務效益提升之研究—以台中市八區圖書館為例。未出版碩士論文，國立中興大學國家政策與公共事務研究所，臺中市。【Chang, Yan-Zhen (2010). *The Inter-Library Loan & Service Efficiency Enhancement : Take the Libraries in Eight Districts of Taichung City as*

- Examples* (Unpublished master's thesis). Graduate Institute of National Policy and Public Affairs, NCHU, Taichung (in Chinese)】
- 陳勝彥 (2005)。打造圖書館新景象。書香遠傳，29，12-15。【Chen, Sheng-Yan (2005). Dazao tushuguan sin jingsiang. *Shu Siang Yuan Chuan*, 29, 12-15 (in Chinese)】
- 曾淑賢 (2003)。淺談公共圖書館的交流與合作。臺北市立圖書館館訊，21(2)，5。【Tseng, Shu-Hsien (2003). Public Library Cooperation. *Bulletin of the Taipei Public Library*, 21(2), 5 (in Chinese)】
- 程良雄、劉水抱、林秀滿、施婷婷 (2002)。國立臺中圖書館讀者背景因素與館藏需求調查研究。臺中市：國立臺中圖書館。【Cheng, Liang-Xiong, Liu, Shuei-Bao, Lin, Hsiu-Man, Shih, Ting-Ting (2002). *Guoli Taichung tushuguan dujhe beijing yinsh yu guantsang syuchiou diaocha yanjiou*. Taichung: National Library of Public Information (in Chinese)】
- 新北市立圖書館 (2019)。通閱使用規則。取自
<https://www.library.ntpc.gov.tw/htmlcnt/d52799f735b74dafbb11ecb8b87a4360>
。【New Taipei City Library (2019). Tong yueh shihyong gueize. Retrieved from
<https://www.library.ntpc.gov.tw/htmlcnt/d52799f735b74dafbb11ecb8b87a4360>
(in Chinese)】
- 臺北市立圖書館 (2019a)。閱覽規定。取自
https://tpml.gov.taipei/News_Content.aspx?n=B64082F5678B94B1&sms=D0034AF4F8239B65&s=56BD927456FE5EF7。【Taipei Public Library (2019a). Yuehlan gueiding. Retrieved from
https://tpml.gov.taipei/News_Content.aspx?n=B64082F5678B94B1&sms=D0034AF4F8239B65&s=56BD927456FE5EF7 (in Chinese)】
- 臺北市立圖書館 (2019b)。北北基圖書館一證通用服務說明。取自
https://tpml.gov.taipei/News_Content.aspx?n=CD4793DE89132E89&s=918F741547305057&sms=71AD87982060791E。【Taipei Public Library (2019b). Beibeiji tushuguan yi jheng tongyong fuwu shuoming. Retrieved from
https://tpml.gov.taipei/News_Content.aspx?n=CD4793DE89132E89&s=918F741547305057&sms=71AD87982060791E (in Chinese)】
- 臺中市立圖書館 (2019)。臺中市立圖書館圖書預約 (含通閱) 操作說明。取自
[http://www.library.taichung.gov.tw/df_ufiles/public/圖書預約\(通閱\)服務操作說明_臺中市立圖書館.pdf](http://www.library.taichung.gov.tw/df_ufiles/public/圖書預約(通閱)服務操作說明_臺中市立圖書館.pdf)。【Taichung Public Library (2019). Taichung shih li tushuguan tushu yuyueh (han tongyueh) tsozuo shuoming. Retrieved from
[http://www.library.taichung.gov.tw/df_ufiles/public/圖書預約\(通閱\)服務操作說明_臺中市立圖書館.pdf](http://www.library.taichung.gov.tw/df_ufiles/public/圖書預約(通閱)服務操作說明_臺中市立圖書館.pdf) (in Chinese)】

- 臺南市立圖書館 (2019)。臺南市公共圖書館圖書通閱服務說明。取自 https://www.tnml.tn.edu.tw/portal_117.php?button_num=117。【Tainan Public Libraries (2019). Tainan gonggong tushuguan tushu tongyueh fuwu shuoming. Retrieved from https://www.tnml.tn.edu.tw/portal_117.php?button_num=117. (in Chinese)】
- 謝珮甄 (2015)。微型圖書館使用者之行為與態度。未出版之碩士論文，國立中興大學圖書資訊學研究所，臺中市。【Hsieh, Pei-Chen (2015). *User Behavior and Attitude towards Micro Self-service Library*. (Unpublished master's thesis). Graduate Institute of Library & Information Science, NCHU, Taichung (in Chinese)】
- 劉宏亮 (2012)。青少年讀者對埔里鎮立圖書館使用情形與滿意度研究。《區域與社會發展研究》，3，167-191。【Lin, Hong-Liang (2012). Chingshaonian dujhe duei Puli jhen li tushuguan shihyong chingsing yu manyidu yanjiou. *Chyuyu yu shehuei fajhan yanjiou*, 3, 167-191.(in Chinese)】
- 蘇小鳳 (2012)。大學圖書館使用者抱怨態度與行為。《圖書資訊學刊》，10(2)，75-112。【Su, Shiao-Feng (2012). Complaint Attitudes and Behavior in Academic Libraries. *Journal of Library and Information Studies*, 10(2), 75-112. (in Chinese)】
- Allen, M., Debus-Lopez, K., Ward, S. M., & Wray, T. (2003). Patron-focused services in three US libraries: Collaborative interlibrary loan, collection development and acquisitions. *Interlending and Document Supply*, 31(2), 138-141.
- Baron, R. A., & Byrne, D. (1987). *Social Psychology: Understanding Human Interaction* (5th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Levitis, D. A., Lidicker, W. Z., & Freund, G. (2009). Behavioural biologists don't agree on what constitutes behaviour. *Animal behaviour*, 78(1), 78(1), 103-110. doi: 10.1016/j.anbehav.2009.03.018.
- Meuter, M. L., Ostrom, A. L., Roundtree, R. I., & Bitner, M. J. (2000). Self-service technologies: Understanding customer satisfaction with technology-based service encounters. *Journal of Marketing*, 64(3), 50-64.
- Reference and User Services Association (RUSA) (2016). Interlibrary Loan Code for the United States. Retrieved from <http://www.ala.org/rusa/guidelines/interlibrary>.
- Rogers, E. M. (2013). *Diffusion of Innovations*. New York: Free Press.