

探討臺灣地區學術圖書館的收費服務之現況

The Survey of the Fee Services of Academic Libraries in Taiwan

林佳慧

Chia-hui Lin

淡江大學教育資料科學研究所研究生
Graduate Student Institute of Educational Media
& Library Science, Tamkang University

【摘要 Abstract】

本研究旨在調查國內115所學術圖書館的免費及收費服務的現況。本研究採問卷調查法，回收87份，共有83份（72.17%）為有效問卷。調查時間從民國84年12月26日起至85年2月5日止。調查主要結果為：除影印服務與逾期罰款之外，49.40%的圖書館提供的服務皆不收費，50.60%的圖書館則有收費的服務；對於外界使用者提供的服務方面，89.16%的圖書館有提供此種服務。

On the basis of questionnaire survey, this study investigates the fee services and free services of 115 academic libraries in Taiwan. A total of 87 questionnaires returned, among them 83 were used. The survey conducted from December 26th 1995 to February 5th 1996. The findings include: excluding photocopying and overdue charges, 49.40 percentage of libraries conduct free information services, and 50.60 percentage of libraries provide fee information services.

關鍵詞 Keyword

學術圖書館 收費服務 免費服務 外界使用者

Academic libraries, Fee-based services, Free services, External users

壹、緒論

一、前言

學術圖書館為大學、學院或學術機構等單位的圖書館統稱，其設立的宗旨在於支援所屬機構成員的教學及學術研究。國內已於八十二年十二月七日經立法院三讀通過大學法修正案，八十三年一月五日總統公布施行，確立大學應受保障其學術自由，享有自治之權利（第一條第二項）；圖書館與教務處、學生事務處及總務處等並列為一級單位（第十一條第一項第四款），給予圖書館負責蒐集教學研究資料並提供資訊服務的職責。而經由立法的程序，使得大學圖書館的地位確立，其支援教學與研究的功能更為彰顯。而依大學法的規定，大學可以在「財務」、「人事」、「課程」方面逐步自主，教育部亦鼓勵大學自籌部分財務，並且，大學院校的預算也將減少^①。因此大學院校圖書館受到中央政府的牽制會減輕，尤其是國立大學圖書館的情形會最明顯。

當前圖書館所面臨的困境在於預算的削減，以及圖書資料，尤其是期刊，價格的高漲，致使圖書採購經費短缺。況且，圖書館被認定為非營利單位，其經費多由所屬母機構來管理，財務自主權有多少，亦值得探討。

再者，國內學者對此議題多只是做到文獻探討，而未有任何實證研究。本研究的目的在於認識國內學術圖書館實行收費服務的情形，及實行後的優缺點，進而對所得費用的財務管理情形，與如何宣傳圖書館的收費服務加以了解。此外，對外界使用者的服務情形亦加以探討。

本研究將調查目前臺灣地區收費服務的現況，使圖書館界了解同業的大體情形，並且，希望發掘收費服務優缺點與問題，以及對外界使用者的服務情況，進而作為各圖書館在訂定及修正其收費政策的借鑑。

二、研究範圍與限制

國內對於學術圖書館的定義及範圍頗為分歧，據楊美華所述：「學術圖書館係指一般大學、綜合技術學校、學院、學校和其他附屬於高等教育機構之下的圖書館」^②，應包含大專院校圖書館以及研究圖書館。但是，國內對學術圖書館的定位，可以從「大專圖書館委員會」、「學術圖書館委員會」、及後來的「專門圖書館委員會」的分合，便可知曉。

但是，根據美國圖書館與資訊科學辭典（The ALA Glossary of Library and Information Science）對「學術圖書館」的解釋：包含學院及大學圖書館，以及支援高等教育的學術機構的圖書館，其目標是為了迎合學生、教職員，以及機構內職員的資訊需求者^③。並且，美國有大學暨研究圖書館委員會（Association of College and Research Libraries, ACRL）統籌學術圖書館的各種發展事宜，而國內的學術圖書館則由「大專圖書館委員會」及「專門圖書館委員會」兩個委員會管理。

因此，本研究的對象將包括至八十三學年度止國內大學及獨立學院圖書館，以及隸屬於專門圖書館委員會中的研究機構圖書館，並且還包含中央研究院所屬的各圖書館與故宮博物院圖書館，及中央圖書館。但未包含專科學校圖書館，主要是因為目前專科學校圖書館隸屬於教務處，為行政組織中的二級單位，並且在「專科學校規程」中未規定圖書館分組辦事之事宜^④，因此專科學校圖書館不若大學院校圖書館及研究機構的受重視，便不再此做探討。此為本研究的範圍限制。

三、研究問題

- 1. 國內學術圖書館對圖書館的服務的收費與否的情況及收費服務項目有那些？以及採取收費或完全免費服務政策的理由為何？

(二)國內學術圖書館對外界使用者（指校外或機構外的圖書館使用者）的服務政策為何？理由為何？

(三)國內學術圖書館採行收費服務（影印服務及逾期罰款除外）後，產生那些優缺點？
◎國內採行收費服務（影印服務及逾期罰款除外）的學術圖書館對其所得費用的管理方式？

(四)國內採行收費服務（影印服務及逾期罰款除外）的學術圖書館，以何種方法宣傳其收費服務？

◎國內學術圖書館是否有制定成文的收費政策？

四、研究對象

本研究以國內的學術圖書館為研究對象。研究樣本是依據中華民國八十年臺灣地區圖書館暨資料單位名錄中所列公私立大學圖書館、公私立獨立學院圖書館的名單，及專門圖書館中的研究機構圖書館，並且還包含中央研究院所屬的各圖書館與故宮博物院圖書館，以及中央圖書館。而在公私立大學及獨立學院圖書館方面，則依教育部編印的八十三學年度中華民國大專院校概況統計做樣本的訂正與增補。共計115所學術圖書館。

五、研究方法與實施

本研究是採用問卷調查法。將設計好的問卷，附上回郵，郵寄給調查對象，填答後寄回給研究者。總共寄出115份問卷，回收87份，回收率達75.65%，其中83份為有效問卷，4份為無效問卷。

本研究自84年12月26日發出第一次問卷，而於85年1月24日對未回覆者發出第二次問卷，至85年2月5日完成所有問卷回收工作。以下分別就問卷設計及資料分析方法加以說明：

(一)問卷設計

本研究依據研究問題，輔以文獻探討內容來進行問卷題目的設計。為了避免混淆及容易填答，除了基本資料外，將問卷分成A、B兩部份。並且先行將影印服務及逾期罰款刪除，因為影印服務只收取工本費，而逾期罰款為圖書館處罰辦法之一。

貳、文獻探討

一、收費與否的原因

唐尼爾倫與拉斯姆生在1982年11月調查全美1590個學院及大學圖書館，回收937份，佔58.9%。其調查結果指出，圖書館收費的情形相當普遍，587個圖書館有收費服務，佔回覆者的62.6%。不收費的原因有從簡單的如不贊成收費，或是想收費但主管不准等情形。並且有幾所圖書館指出沒有良好的公共關係是不收費的原因。另外有一所提到是受到社區每年的捐款的感召。還有一位圖書館館長表示：「對圖書館的服務收取微薄的費用，反而讓圖書館花費更多費用去監督」。亦有圖書館覺得收費加深「資訊富者」（information rich）與「資訊貧者」（information poor）的差距。

在實行收費服務的圖書館指出這是一種成本補償（cost-recovery）的辦法。而且收費通常亦是一種阻止輕率的使用者的好方法。另外有一些圖書館指出，收費並沒有讓使用量減少，因此它們預計採取較高的收費。另有一所學院圖書館被迫收費，因為學院其他的分館開始收費，使得其免費服務的館藏使用率大增⑤。

由國家圖書館與資訊服務委員會（National Commission on Libraries and Information Services, NCLIS）在1985年春天所執行的一項名為「探討收費在支援公共及學術圖書館的圖書館與資訊服務之角色」（The Role of Fees in Supporting Library and Information Services

in Public and Academic Libraries) 的調查，其中有關公立的公共圖書館及學術圖書館對收費的反對及贊成意見，歸納如下^⑥：

(一) 反對意見

1. 圖書館的服務應屬公共財 (public good)。
2. 免費的圖書館服務是美國的傳統。
3. 收費是違法的。
4. 收費是一種歧視；收費會破壞人民平等使用資訊的權力。
5. 收費是重複徵稅的表現。
6. 圖書館將汲汲於營利的收入上。
7. 長期來看，收費會減少所屬機構對圖書館的支援。
8. 收取的費用並不一定用在圖書館的服務上。
9. 圖書館服務的社會利益是無形的、珍貴的、難以估量的。
10. 所謂的特別服務及基本服務，是難以區分的。
11. 公共歸公共，私有歸私有，即公家所屬圖書館應免費服務，私立單位圖書館則可收費。
12. 管理及收費的花費將重於收費的實際收入。
13. 大多數使用者並不太需要收費的線上檢索服務，因為他們不需要快速的回應，只要有答案即可。
14. 如果沒有收費就無法提供的服務，便應該停止。
15. 圖書館管理及服務的改善可以減少收費的需要。
16. 有相當多的館員拒絕收費。

(二) 贊成意見

1. 收費會增進對圖書服務的價值及重要性

的認同。

2. 收費會促進對公共資源的有效使用。
3. 收費可促使服務是依需求而產生 (on need and demand)。
4. 收費鼓勵圖書館管理品質的提升，如生產量的增加、更好的時間管理。
5. 收費可減少資源的浪費及過度使用。
6. 收費可以增加對公共設備的繼續的投資及維護。
7. 收費可以使圖書館了解地方政府在經費上的短缺。
- 8.額外的服務應該只提供給願意額外付費的人。
9. 圖書館服務要收費的傳統是美國的文化之一。
10. 收費可以控制及降低對圖書館服務輕率的要求。
11. 節節高昇的服務費用，使得向使用者收費為理所當然。
12. 大部份的圖書館使用者都有付費能力。
- 13.如果不收費，公共圖書館與學術圖書館將無法服務更多人。
14. 收取的費用往往只是夠支付該項服務總支出的一小部份。
15. 大部份收費的服務都十分單純而且消費低廉。
16. 本館自訂的政策或許需要圖書館收費。

由上述對收費與否的正反意見，可以歸納出以下重點：

1. 價值觀：對圖書館、圖書館的服務、資訊及傳統的價值觀。
2. 經濟上考量：公共資源的維護與保障、圖書館的收支問題、政府的財政支出、高涨的服務費用、使用者的付費能力。
3. 對讀者的權力的考量：讀者平等使用資訊

的權力、圖書館服務的提昇、讀者的需求、依需求而產生的服務。

4. 圖書館方面的意見：館方政策、圖書館員的意願。

5. 法規的限制。

6. 其他：例如，沒有收費就無法提供的服務應該停止，以及特別服務及基本服務難以區分等。

二、影響收費與否的理念

由所得文獻的綜合歸納，影響收費與否的理念，可分別從圖書館的宗旨、圖書館服務的質與量，及資訊的價值觀等三部分來探討。

(一) 圖書館的宗旨

羅賓森（Robinson）認為免費與收費（Free or Fee）的爭論，其本身並非重點，重要的是：它是圖書館專業間，尤其是在公共圖書館主管，以及公共圖書館的宗旨之間，缺乏了解或共識的徵兆。一個公共圖書館是否對某些服務收取費，多半與意識形態有關，而非與任何實際考量有關。你如何看待一個公共圖書館的宗旨會影響你對此事的基本信念。他認為目前可分為兩派，一派是順應公眾需求（public demand），另一派主張控制公眾需求⑦。贊成順應公眾需求者，如下兩位學者所述：

佛利西爾（L. H. Freiser）認為公共圖書館的設立是為了要順應公眾需求。她認為公共圖書館是社會唯一提供每個人無限制使用的人類文化資產機構。但是，畢竟只有學術機構才能做到教育功能⑧。

奇絲（E. J. Josey）認為公共圖書館拒絕收費的原因：其服務理念最終是要「做好事」（do good）。因此它們傾向於認定其宗旨是絕對嚴正的、非營利的，並不斤斤計較於收入的多寡。

⑦

(二) 圖書館服務的質與量

而克里斯孟德（L. Crismond）則認為付不付費不是重點，重點是圖書館的服務是為什麼而存在，以及其使用情形（for what and how much）⑨？因為圖書館的服務真正的使用者往往是少數，即圖書館服務是否能滿足讀者的需要，此時圖書館才有足夠的立場來要求讀者付費。因此，我們所要徵是提昇服務，吸引讀者來使用圖書館。

(三) 資訊的價值觀

圖書館提供的服務，其產品是資訊。目前普遍將資訊視為是公共財或是一種商品。將資訊視為公共財者特別強調資訊的經濟特性，如可擴展、可壓縮、可取代、可傳輸、普及化、及可共享等等⑩。而資訊之所以被認為是商品，乃是因為提供資訊及處理資訊的管道的不同，一般分為營利及公共的管道⑪。由營利單位產出的資訊，可以視為是一種商品，因為它是有價的，由市場經濟操縱其價格。因此，讀者對資訊的價值觀，將影響讀者對圖書館服務的看法。

三、收費服務的項目

國家圖書館與資訊服務委員會（1985）的調查指出，幾乎所有的服務都有圖書館予以收費，如書籍預留、使用會議室、打字機、複印設備，借閱錄影帶、影印，以及線上資料庫檢索等。其中影印為讀者大量需求的服務項目，若不收費，將造成圖書館財務上的負擔⑫。

唐尼爾倫與拉斯姆生的調查指出有282個（佔33.5%）收費圖書館的採用圖書館卡（library card）的方式來收費，其費用有從一元美金以下至高達好幾百美金，也因此其資料流通狀況受到影響。有383個圖書館對線上檢索服務收費，其中的166個（佔43.3%）在檢索費外加收連線通訊費。

另外影印與文件傳遞是收費服務的項目。有31個圖書館對非線上檢索的讀者資訊檢索服務（

manual research) 收費，另有23個是對諮詢服務收費，最少是一天3塊錢美金。此外有48個圖書館提供收費的專題選擇服務（SDI），但是幾乎都使用商業的線上服務來代勞。而只有6個圖書館對讀者利用研討會收取費用⑩。

由上所述，可知圖書館收費服務項目的多樣性。而以圖書館卡的收費方式，類似目前影印卡的收費方式，值得效法。

四、對外界使用者 (external users) 的服務

學術圖書館有支援其機構內的使用者 (community users) 的研究需求的義務。而相較於機構內的使用者的外界使用者，亦有其自身的資訊需求，因此需要利用學術圖書館的服務來滿足。以下介紹幾個相關研究的結果。

喬絲 (1967) 調查ACRL的1,100個學術圖書館，其師生使用圖書館的情形。所有回覆者中，幾乎所有圖書館准許外界使用者在館內使用 (in-house use)，其中85%的圖書館准許其借閱資料⑪。

唐尼爾倫與拉斯姆生的調查結果亦顯示學術圖書館服務外界使用者是很普遍的，在937個有效問卷中，有841個 (87.9%) 有提供此種服務，其中587個需要收費。但是，原因卻很多樣化，如「外界使用者太少了，不是為慮」，以及「這種服務可視為是一種公共關係」。另外，有圖書館指出，向讀者收費會讓「許多本來不願去公共圖書館的讀者回去使用公共圖書館」⑫。

在1991年秋天，恩尼斯特 (Ernest) 針對美國科羅拉多州附近的11所有商學院的大學圖書館進行訪談調查，其中只有3所圖書館對外界使用者採行收費服務，其餘皆免費服務。恩尼斯特的調查指出，有商學院分館的大學圖書館 (3所)，其外界使用者較多，而且因為這些分館必須較積極與外界連繫，所以讓外界使用者覺得較舒適。此

外，幾乎所有的圖書館員都表示他們已疲於應付本身讀者的需求，因此不敢從事於外界活動，以免工作負擔過重⑬。

另外，三藩市的金門大學 (Golden Gate University)，為一私立、非營利單位，在1975-80年代採行收費服務，其作法是對外界使用者實行會員制，即每個會員每年繳500美金年費，便能成為會員，可享受圖書館所有服務。但是，後來發現收取的費用雖高，可是扣掉空間、電話、以及資本設備，圖書館的收入其實相當微薄的。此外，資訊顧問以會員身份使用圖書館，大量利用圖書館資源以謀利，亦是一大問題。因此，現在金門大學寧願外界使用者直接去找資訊顧問，而安於傳統大學圖書館的本分⑭。

由以上調查結果顯示，美國學術圖書館對外界使用者亦提供服務是相當普遍的，只是因為營利的資訊顧問公司介入，使得情況較為複雜，並且可能與圖書館產生競爭的關係。

五、其他發現

唐尼爾倫與拉斯姆生的調查結果有一項有趣的發現：提供非線上檢索的讀者資訊檢索服務 (manual research) 的31所圖書館，通常讀者研究的主題在商學、工程或科技、法律等領域；其他的則有宗教、宗譜、婦女研究、爵士，以及各種團體與地區的歷史研究等。此種資訊有助了解非線上檢索的讀者資訊檢索服務的概念背景。並且，比較特殊的資料，如宗教、宗譜資料，需要館員的協助尋找，因為這些資料可能沒有索引且不易尋獲，所以，不可避免的會對讀者收取費用⑮。

對於圖書館對其收費服務的宣傳方式，恩尼斯特 (1993, p. 398) 的調查中，指出有利用小冊子、圖書館指南中列明、研討會、以及定期發佈新聞及文章等方式⑯。

本研究即依文獻探討之結果，設計相關問題

進行調查，以求了解目前臺灣學術圖書館的收費服務現況。

參、調查結果與分析

本研究共發出115份問卷，回收87份，其中83份為有效問卷。採用基本的統計方法：問卷內的回答有單選及複選，因此在統計其結果百分比總和可能相等於或超過100%。百分比計算到小數點第二位，採四捨五入法。調查所得結果儘量表列整理，方便閱讀。在若干表中的排序，未將其他及無填寫列入，因為其他的意見並不是單一的，而無填答則是未表示其意見，所以不予以列入。

一、樣本基本資料

問卷的第一部份是調查受訪圖書館的基本資料。本研究共蒐集83個學術圖書館的資料，此部分將從圖書館的類型、有無分館、公立或私立、及免費或收費的分佈情形說明如下：

(一)圖書館類型：依圖書館隸屬的母機構類型來看（見表一），總計有50所大學院校，

其中包括18所綜合大學、9所師範院校、8所工技學院、8所醫學院、以及藝術學院與體育學院各1所。此外，有28所研究機構圖書館，5所填答其他。

(二)有無分館：72.29%（60個）的圖書館只有總館，而有19.28%（16個）的圖書館有總館與分館，有另外8.43%（7個）則是填答其他。

(三)公立或私立：50.60%（42個）的圖書館屬公立機構，3.33%（26個）的圖書館屬私立機構，而有18.07%（15個）的圖書館則屬其他種類機構，其中大部份是屬於財團法人。

(四)收費或免費：將影印服務及逾期罰款除外，有50.60%（42個）的圖書館對讀者的服務有些項目有收費，而有49.40%（41個）的圖書館對讀者的服務是採免費服務。若將影印服務及逾期罰款列入，則有92.77%的圖書館採行有收費的服務。

表一 圖書館類型分佈

圖書館類型	館數	百分比
綜合大學	18	22.69%
工技學院	8	9.63%
醫學院	8	9.63%
師範大學（院）	9	10.84%
藝術學院	1	2.00%
護理學院	0	0.00%
體育學院	1	2.00%
商管學院	5	6.02%
研究機構圖書館	28	33.73%
其他	5	6.02%

*有複選，本表百分比總和超過100%
總館數=83

由圖書館類型來分析，一般大學圖書館大部分是採取收費服務，獨立學院圖書館則是幾乎各半，而其他類型的圖書館多採免費服務政策。若從屬於公立或非公立機構來分析，則是42：41，幾乎各半，沒有明顯差異。

二、採收費與免費的原因

由上節統計結果可知，免費服務的圖書館及有收費服務圖書館幾乎各半，但是，各自秉持之服務政策的理由為何呢？由表二及表三所列可加以了解。

採免費服務的圖書館的理由，主要是希望能「服務更多的讀者」，其餘依次為「收費麻煩」、「國內相關法規未明確規定」、「因為現在圖書館多採免費服務政策」、「因為圖書館是公立或私立的關係」、「圖書館母機構的規定」、「對公民平等使用資訊的權利的考量」、「可以提昇讀者對圖書館及館員的形象」、「讀者的意見所致」、「可以提昇圖書館的服務品質」、「對讀者付費能力的考量」、及「圖書館管理收費的花費不少，不符合成本效益」，另有少數圖書館認為「因為圖書館的資源有限，必須控制不必要的浪費」、「解決圖書館在經營上的壓力，讓圖書館能久續經營」、及「館員的意願所致」。其他的意見，尚包括「圖書館本就是服務單位，旨在於提供學術研究，提高讀書風氣」、「吸引學生上館查詢」、「學校不應收費，因已含在學雜費」、「館際複印是使用者付費」、「以內部員工為主要服務對象，無收費之考量」等。

表二 免費服務的理由

排序	免 費 服 務 的 理 由	個數	百分比
1	為了服務更多的讀者	15	36.59%
2	收費太麻煩	8	19.51%
3	國內相關法規未明確規定	7	17.07%
3	因為現在圖書館的生態（免費）如此	7	17.07%
3	因為圖書館是公立／私立的關係	7	17.07%
3	圖書館母機構的規定	7	17.07%
4	對公民平等使用資訊的權利的考量	6	14.63%
5	可以提昇讀者對圖書館及館員的形象	5	12.20%
6	讀者的意見所致	4	9.76%
6	可以提昇圖書館的服務品質	4	9.76%
6	對讀者付費能力的考量	4	9.76%
6	圖書館管理收費的花費不少，不符合成本效益	4	9.76%
7	因為圖書館的資源有限，必須控制不必要的浪費	2	4.88%
8	解決圖書館在經營上的壓力，讓圖書館能久續經營	1	2.44%
8	館員的意願所致	1	2.44%
*	其他	12	29.27%
*	無填答	2	4.88%
• 有複選，本表百分比總和超過100%			總個數=41

採收費服務的圖書館，其理由主要是「圖書館的資源有限，必須控制不必要的浪費」；其餘尚有「對公民平等使用資訊的權利的考量」、「可以提高圖書館的服務品質」、「可以服務更多的讀者」、「因為現在圖書館多採收費服務」、以及「解決圖書在經費上的壓力」、「高漲的人事及設備的費用」、「國內相關法規未明確規定」、「對讀者付費能力的考量」、「因為圖書館是私立的關係」、「讀者的意見所致」、「可以提供讀者對圖書館及館員的形象」、及「圖書館管理收費的花費不少，不符合成本效益」等。而填答的其他的意見，如「建立使用者付費的觀念」、「收取耗材費」、「以價制量，並以此維持成本」、「為達收支平衡」等。

表三 收費服務的理由

排序	收 費 服 務 的 理 由	館數	百分比
1	因為圖書館的資源有限，必須控制不必要的浪費	31	73.81%
2	對公民平等使用資訊的權利的考量	13	30.95%
3	可以提高圖書館的服務品質	12	28.57%
3	為了服務更多的讀者	12	28.57%
4	因為現在圖書館的生態（收費）如此	11	26.19%
4	解決圖書館在經費上的壓力，讓圖書館能久續經營	11	26.19%
5	高漲的人事及設備的費用	6	14.29%
6	國內相關法規未明確規定	5	1.19%
6	圖書館每機構的規定	5	1.19%
7	對讀者付費能力的考量	4	9.52%
8	因為圖書館是公立／私立的關係	3	7.14%
8	讀者的意見所致	3	7.14%
8	可以提高讀者對圖書館及館員的形象	3	7.14%
9	圖書館管理收費的花費不少，不符合成本效益	2	4.76%
*	其他	7	16.67%
*	無填答	2	4.76%

*有複選，本表百分比總和超過100%

總館數：42

由表二、表三可以看出，採免費服務的圖書館的理由主要是想服務更多讀者，而有收費服務的圖書館則是著重在控制資源的浪費上。兩者較有共識的意見，則為「為了服務更多的讀者」、「國內相關法規未明確規定」、「每機構的規定」、「因為現在圖書館的生態如此」、「對公民平等使用資訊的權利的考量」、「對讀者付費能力的考量」、及「可以提供圖書館的服務品質」等。

由本研究的調查可歸納出收費與否的理由，主要是由於對圖書館服務的價值觀，經濟上的考量，對讀者權力的考量，以及法規上的限制等意見的影響。

三、收費政策及普遍收費服務項目

圖書館應有一成文的收費政策，以規範收費服務內容及收費標準，以及免費服務的範圍及服務辦法，並且對外界人士的服務辦法也應明文規定，為本研究調查主題之一。而影印服務、逾期罰款、及館際合作為圖書館最普遍採行收費的服務項目，本研究對此亦進行了解，結果如后：

(一) 收費政策

由表四可知，有42.17%的圖書館有成文的收費政策，這些政策包括：「圖書館徵縮、光碟資料使用辦法」、「網路資料庫檢索服務及收費辦法」、「彩色影印機及檢索列印收費辦法」、「圖書館使用規則」、「圖書借（還）規則」、「借書規則」、「會員服務辦法」等等。尚無制定的圖書館為數不多，僅占3.61%，而且皆為免費服務的圖書館。填答其他則多表示是「分別列在各使用規則辦法中」。

表 四 成文的收費政策

成文的收費政策	館數	百分比
有	35	42.17%
無：因為免費所以沒有規定	22	26.51%
尚未制定	16	19.28%
其他	3	3.61%
無填答	7	8.43%
總館數 = 83		

二、影印服務

圖書館的影印服務的收費，多半利用影印卡收費，其次是由圖書館租借影印機的公司派人駐館收費，或是由館方請人現場收費，其他的則如「採自助式，印多少自行付錢」、「額計數器」、「由福利社販售影印卡」等，另外，亦有採兩種收費方式者。沒有收費的圖書館，則多為是小型的研究機構圖書館，僅供同仁使用，因此不收費。詳細資料見表五。

表 五 影印服務

影印服務	館數	百分比
有，利用影印卡收費	46	55.42%
有，影印公司派人駐館	22	26.51%
有，館方請人現場收費	14	16.87%
有，其他	7	8.43%
否	5	6.02%
無填答	1	1.2%
•有誤謬，本表百分比總和超過100%		總館數 = 83

（二）逾期罰款

學術圖書館的逾期罰款政策整理成表六。可知大部分圖書館多對還書逾期以罰錢來處置，其次則是停止借閱一段時間，亦有數館不予以處罰，有些圖書館則採兩種方式並行實施。其他如「罰款累計至一定金額後，則改採停借」、「未繳清罰款，停止借閱權」、「有罰款規則，但未執行，大都採用勸導方式」、或「不處罰，但未還清前，不得還課」等。

表六 逾期罰款

處罰方式	館數	百分比
罰款	45	55.42%
不罰款，但停止借閱一段時間	18	2.69%
不處罰	12	14.46%
其他	9	10.84%
•有複選，本表百分比總和超過100%		總館數 = 83

若將只收取工本費的影印服務或是圖書館處罰辦法之一的逾期罰款列入收費服務項目，則有92.77%（77個）的學術圖書館對其讀者有收費的行為。

四、館際合作

館際互印、互借服務的調查結果顯示（見表七），近88%的圖書館有提供館際互印或互借的服務。其中79.45%（58個）的圖書館加入中華民國科技及資料單位館際合作組織，57.53%（42個）的圖書館參加中華民國人文社會科學圖書館館際合作組織，其中亦有兩個館際合作組織皆參加者。此外，尚有參加「與交大、清大、元智的互借證的服務」、「國（市）立師範學院圖書館館際互借辦法」等。而在對外界使用者的服務上，排除館際互印或互借服務，所持理由為「一旦加入館際合作組織，則屬於一種義務性工作」。

表七 館際互印、互借服務

	館數	百分比
無	8	9.64%
有	73	87.95%
無填答	2	2.40%
總館數=83		

由本研究調查可知，大部份的圖書館多加入一個以上的圖書館合作組織。

四、對外界使用者的服務

表八分別依免費服務的圖書館與有收費服務的圖書館，列出學術圖書館對外界使用者的服務情形，總共有89.16%（74個）的圖書館有服務外界使用者，只有10.84%（9個）的圖書館無此服務。其他則是「只提供館內藏書、期刊閱覽」，以及「不開放給校外人士使用，但若有要求本館還是提供，惟只提供下載，不提供列印」。

表 八 對外界使用者的服務

對外界使用者的服務	免費的圖書館 總館數=41	收費的圖書館 總館數=42	合計 總館數=83
	館數(%)	館數(%)	館數(%)
無此服務（即不准外界人士使用）	6 (14.63%)	3 (7.14%)	9 (10.84%)
有，而且是免費服務	26 (63.41%)	3 (7.14%)	29 (34.94%)
有，比照校內使用者收費	2 (4.88%)	10 (23.81%)	12 (14.46%)
有，但是有特殊規則及收費辦法	7 (17.07%)	26 (6.90%)	33 (39.76%)
其他	2 (4.88%)	0 (0.00%)	2 (2.41%)
無填答	0 (0.00%)	1 (2.38%)	1 (1.20%)

有複選，本表百分比總和超過100%

由表八可看出，有採收費服務的圖書館與免費的圖書館外界讀者的收費政策顯然不同：免費服務的圖書館對外界使用者的服務亦多採免費服務，少數有特殊規則及收費辦法，或是根本無此服務。而有收費服務的圖書館則多有特殊的規定及辦法，如「校外人士檢索光碟一次（30分鐘），以新台幣100元計算」，其次則是比照校內使用者收費。

一、對外界使用者不提供服務的理由

表九列出圖書館沒有對外界提供服務的理由，計有「為了保障校內使用的權益」、「圖書館對外界人士管理上的困難」、「使用圖書館的外界人士並不多」、「圖書館資源有限」、「依母機構的指示」，及「與收費與否的理由相同」等。

表九 圖書館沒有提供服務給外界使用者的理由

理 由	館數	百分比
為了保障校內使用的權益	3	33.33%
圖書館對外界人士的管理上的困難	3	33.33%
使用圖書館的外界人士並不多	2	22.22%
圖書館的資源有限	1	11.11%
母機構的指示	1	11.11%
與收費與否的理由相同	1	11.11%
無填答	2	22.22%
*有複選，本表百分比總和超過100%		總館數 = 9

四、對外界使用者提供服務的理由

由本研究結果可知，對外界使用者有特殊規定及收費辦法的圖書館，其理由多集中在「圖書館的資源有限」、及「為了建立與外界的公共關係」。採免費服務圖書館則多認為可以藉此「建立與外界的公共關係」，以及「使用圖書館的外界人士不多」。而比照單位內使用者的圖書館其意見則較分散，無顯著差異。其他的理由，尚包括「基於資源共享，教親睦鄰」、「資源共享，提高資料的經濟效益」、「提昇地方學術、文化水準，帶動地方學術研究與文化風氣」、「本校圖書館為開放式使用」等。詳細資料整理如表十。

表十 圖書館提供服務給外界使用者的理由

理 由	免費服務 內使用者 <u>N=29</u>	比照單位 及收費辦法 <u>N=12</u>	有特殊規定 <u>N=33</u>	合計 <u>N=74</u>
	館數 (%)	館數 (%)	館數 (%)	館數 (%)
為了建立與外界的公共關係	9 (30.30%)	3 (25.00%)	13 (39.39%)	25 (33.78%)
圖書館的資源有限	4 (13.79%)	3 (25.00%)	14 (42.42%)	21 (28.38%)
使用圖書館的外界人士並不多	8 (27.59%)	2 (16.67%)	4 (12.12%)	14 (18.92%)
本身館藏資料的特殊	5 (17.24%)	0 (0.00%)	8 (24.24%)	13 (17.57%)
與收費與否的理由相同	3 (10.34%)	2 (16.67%)	9 (27.27%)	14 (18.92%)
母機構的指示	2 (6.90%)	1 (8.33%)	7 (21.21%)	10 (13.51%)
外界的讀者會流失	0 (0.00%)	0 (0.00%)	1 (3.03%)	1 (1.35%)
其他	6 (20.69%)	3 (25.00%)	3 (9.09%)	12 (16.22%)
無填答	4 (13.79%)	3 (25.00%)	3 (9.09%)	10 (13.51%)
*有複選，本表百分比總和超過100%		N 代表總館數		

由調查結果可知，免費服務的圖書館可能因為政策使然，不方便處理收費所得的財務問題，並且為了建立公共關係，鼓勵更多讀者來使用圖書館的服務，所以多保持免費的服務政策；而有收費服務的圖書館則多為了圖書館資源有限或是建立公共關係的理由，所以採特殊的規定及收費辦法，或是相同的收費的標準。

五、國內學術圖書館的收費服務的現況分析

本節探討目前國內採收費服務政策的圖書館的現況，以下分別從收費服務的項目、收費服務的優缺點、收費服務所得費用的管理及處置，以及宣傳收費服務的方法等四部份進行分析。

(一) 收費服務的項目

光碟資料庫檢索及線上資料庫檢索是學術圖書館收費的主要服務項目，其次的項目有外界人士辦理閱覽證、國外文獻的傳輸服務、期刊目次新知通告服務、專題選擇服務（SDI）等。其他的項目則多為微縮資料的列印。表十一列出詳細資料。

表十一 收費服務的項目

排序	收費服務項目	組數	百分比
1	光碟資料庫檢索	33	78.57%
2	線上資料庫檢索	22	52.38%
3	外界人士辦理閱覽證的費用	8	19.05%
4	針對國外文獻的傳輸服務	8	19.05%
5	即時期刊目次服務（CCS）	6	14.29%
6	SDI服務	5	1.19%
7	圖書館舉辦的讀者利用教育研習班	2	4.76%
8	借閱光碟資料	1	2.38%
9	其他	9	2.43%
有複選，本表百分比總和超過100%。			總館數=42

收費的價格方面，光碟資料庫檢索大部分只收列印或磁片的費用。線上資料庫檢索則政策較不統一，有的只單收列印費用者或磁片費，亦有依資料庫不同而有差異。只少部分是檢索費用、通訊費用、及列印費用全收。

其他的服務項目，如外界人士的閱覽證的辦理需要保證金（或稱押金）從1000元至2000元不等，或是繳交年費，另外有限定只有校友才可辦理。國外文獻傳輸服務則是依代理商的索價而異。而期刊目次新知通告服務則是依期刊的種數為單位，例如，每種250元。

(二) 收費服務的優缺點

大多數（64.29%）的圖書館認為收費服務可以讓「讀者更珍惜圖書館的資源」。其次的理由為讓「讀者更了解圖書館的服務的價值」，「圖書館有經費提供更多的服務及設備」，以及「提高圖書館的服務品質」等。其他的意見，尚有「建立使用者付費的觀念」、「節省不必要的浪費」、「機器較易維護」，「報銷研究計畫中的「電腦使用費」」等。

收費服務的最大優點與採取收費服務所持的理由：「圖書館的資源有限，必須控制不必要的浪費」，可說是互相呼應。圖書館認為收費可以讓讀者珍惜資源，因而抑制了無謂的浪費。

表十二 收費服務的優點

排序	優點	館數	百分比
1	讀者更珍惜圖書館的資源	27	64.29%
2	讀者更了解圖書館的服務的價值	17	40.48%
3	圖書館有經費提供更多的服務及設備	10	23.81%
4	提高圖書館的服務品質	7	16.67%
5	讀者更滿意圖書館的服務	1	2.38%
•	其他	5	1.19%
•	無填答	3	7.14%
•有複選，本表百分比總和超過100%			總館數=42

絕大多數（57.14%）的圖書館認為收費服務的最大缺點為「收費會造成圖書館員業務量的增加」。其他的意見則有「讀者會抱怨常費的不合理」、「增加圖書館與讀者的摩擦」、「管理收費反而花費更多的經費」、「會讓讀者人數減少」，及「無缺點」等。詳細數據列於表十三。

由上述結果顯示，圖書館實行收費服務產生的缺點，主要是會增加圖書館員業務量，以及讀者對收費政策的不支持與質疑。

表十三 收費服務的缺點

排序	缺點	館數	百分比
1	收費造成圖書館員業務量的增加	24	57.14%
2	讀者會抱怨常費的不合理	10	23.81%
3	增加圖書館與讀者的摩擦	5	1.19%
4	管理收費反而花費圖書館更多的經費	4	5.92%
5	會讓讀者人數減少	3	7.14%
6	無缺點	3	7.14%
•	其他	2	4.76%
•	無填答	5	1.19%
•有複選，本表百分比總和超過100%			總館數=42

(二) 收費服務所得費用的管理及處置

有收費服務的42所圖書館中，共計20所（47.62%）的圖書館，將收費所得繳交給國庫，16所（38.10%）的圖書館則是由母機構管理，而另有5所（11.90%）可以自行處理，其他表示為「開立收據，繳國庫」、「給枚方出納組」、及「繳回圖書館母機構，撥給一定比例給圖書館使用」。由表十四可見公立的學術圖書館大部分是繳國庫（79.19%），而非公立的學術圖書館則是多由母機構管理（66.67%）。

表十四 收費服務所得費用由誰管理

管理單位	公立圖書館 總館數=24	非公立圖書館 總館數=18	合計 總館數=42
	館數（%）	館數（%）	館數（%）
母機構	4 (16.67%)	12 (66.67%)	16 (38.10%)
圖書館自理	2 (8.33%)	3 (16.67%)	5 (11.90%)
繳國庫	19 (79.19%)	1 (5.56%)	20 (47.62%)
其他	1 (4.17%)	2 (11.11%)	3 (7.14%)

*有複選，本表百分比總和超過100%

如表十五顯示，對於收費服務所得的費用的使用方式，42.86%的圖書館並不知情。其次則是由母機構轉成次年的預算給圖書館使用，再者為用於整個圖書館的各方面營運。其他使用方式包括「購買碳粉、色帶、紙張等」、「由母機構統籌分配給全校運用，不一定給圖書館」等。

表十五 如何使用收費所得

使用方式	公立圖書館 總館數=24	非公立圖書館 總館數=18	合計 總館數=42
	館數（%）	館數（%）	館數（%）
不歸圖書館，所以不知	9 (37.50%)	9 (50.00%)	18 (42.86%)
由母機構再以預算給圖書館使用	5 (20.83%)	3 (16.67%)	8 (19.05%)
用於整個圖書館的各方面營運	3 (12.50%)	4 (22.22%)	7 (16.67%)
用於人事費用	1 (4.17%)	0 (0.00%)	1 (2.38%)
其他	4 (16.67%)	2 (11.11%)	6 (14.29%)
無填答	4 (16.67%)	0 (0.00%)	4 (9.52%)

*有複選，本表百分比總和超過100%

由上述調查結果可知，公立及私立圖書館在收費服務所得費用的自主權皆不高，因為公立圖書館多繳給國庫，私立圖書館則多由母機構處理。而在所得費用的使用上，則因無自主權力，幾乎半數（42.86%）的圖書館表示不知情。

四、宣傳收費服務的方式

表十六顯示，宣傳收費服務的方式計有下列數種：「另外印行收費服務說明」、「在圖書館的簡介中介紹」、「在圖書館該項服務區的附近公告」、「在讀者利用教育機會中說明」、及「在圖書館的佈告欄公佈」、「在OPAC上公佈」、「在網路上公佈消息」、「定期發佈消息在其他媒體」等。填答其他者，為「寄給相關產業界」。

表十六 圖書館宣傳收費服務的方式

排序	宣傳方式	館數	百分比
1	另外印行收費服務說明	25	59.52%
2	在圖書館的簡介中介紹	24	57.14%
3	在圖書館該項服務區的附近公告	23	54.76%
4	在讀者利用教育機會中說明	23	54.76%
5	在圖書館的佈告欄公佈	17	40.48%
6	在貴館的OPAC上公佈	11	26.19%
7	在網路上公佈消息	7	16.67%
8	定期發佈消息在其他媒體	5	1.19%
•	其他	1	2.38%
•	無填答	1	2.38%
有複選，本表百分比總和超過100%			總館數=42

肆、結論與進一步研究建議

一、問卷結果陳述

本研究以問卷調查法，收集國內83所學術圖書館的資料，所得之調查結果多與第二章文獻探討的結果相仿，如國內學術圖書館有半數以上的圖書館有收費服務，而在採免費或收費服務的理由上，亦是為讀者考量或是站在控制資源的浪費的立意上。並且，大多數圖書館都有對外界提供

服務，而提供服務的原因，則大都顯示是賴以建立與讀者的公共關係。以下分別依研究問題陳述調查結果：

1. 學術圖書館收費服務現況及政策

調查結果發現：影印服務及逾期罰款除外，對於其他的服務項目，49.40%的圖書館皆不收費，50.60%的圖書館則有收費，幾乎各半。若依圖書館類型來分析，一般大學圖書館大部分採取收費服務，獨立學院圖書館則是約各佔一半，而其

他類型的圖書館，如研究機構圖書館及財團法人所屬的圖書館，則多採免費服務政策。另外若由公立或非公立機構數來分析則是42：41，幾近各半，無明顯差異。但是若是將影印服務及逾期罰款列入，則有92.77%的圖書館採行收費服務，而這些完全免費的圖書館則多是由財團法人所支持的圖書館。

學術圖書館採免費服務的主要理由，為希望「服務更多的讀者」，而有收費服務的學術圖書館則是以「圖書館的資源有限，必須要控制不必要的浪費」為最主要的收費原因。由此可了解，採免費服務的圖書館多期望能服務更多的讀者，視本身為服務事業，而有收費服務的圖書館則著重在控制資源的浪費上。

圖書館的收費服務項目，則主要為光碟資料庫檢索（78.57%），及線上資料庫檢索（52.38%）。其他項目，如外界人士辦理閱覽證的費用、針對國外文獻的傳輸服務、即時刊目次服務、專題選粹服務、微縮資料的列印費、圖書館舉辦的讀者利用教育研習班、及借閱光碟資料等。可見得目前收費項目的多樣性。圖書館對於各種收費服務則索價各異，如以線上檢索服務來看，有些圖書館依資料庫不同而有所差異，有些不收檢索費，只收列印費，而少部份則是檢索費、通訊費、及列印費全收。

(二) 學術圖書館對外界使用者的收費服務政策

對外界使用者提供的服務方面，高達89.16%的圖書館有提供此種服務。並且，調查結果發現，免費服務的圖書館對外界使用者的服務亦多採免費服務，而有收費服務的圖書館則多有特殊的規定及辦法。

圖書館之所以沒有提供服務給外界使用者的主要理由，有「為了保障校內使用的權益」，及「圖書館對外界人士管理上的困難」，或是認為「使用圖書館的外界人士並不多」，再者，有認

為「圖書館資源有限」、「依母機構的指示」，亦有「與收費與否的理由相同」者。而圖書館提供服務給外界使用者的理由，有33.78%的圖書館認為是「為了建立與外界的公共關係」，28.38%的圖書館認為是「圖書館的資源有限」，其次的理由有「使用圖書館的外界人士並不多」、「與收費與否的理由相同」、「本身館藏資料的特殊」，及「母機構的指示」等。

由上述結果可知，免費服務的圖書館可能因為政策使然，不方便處理收費所得的財務問題，並且為了建立公共關係，鼓勵更多讀者來使用圖書館的服務，所以多保持免費的服務政策；而有收費服務的圖書館則多為了圖書館資源有限或是建立公共關係的理由，所以採特殊的規定及收費辦法或是相同的收費的標準。

(三) 學術圖書館採行收費服務政策的優缺點

有實行收費服務的圖書館中，佔64.29%的圖書館認為採收費服務的優點是「使讀者更珍惜圖書館的資源」，40.48%的圖書館認為會讓「讀者更了解圖書館的服務的價值」，尚有以為「圖書館有經費供多的服務及設備」，「提高圖書館的服務品質」等意見。收費服務的最大優點與採收費服務所持的理由：「圖書館的資源有限，必須控制不必要的浪費」，可說是互相呼應。圖書館認為收費可以讓讀者珍惜資源，因而抑制了無謂的浪費。

收費服務的主要缺點為「收費會造成圖書館員業務量的增加」（57.14%），其他意見依序為「讀者會抱怨收費的不合理」（23.018%）、「增加圖書館與讀者的摩擦」（1.90%）、「管理收費反而花費圖書館更多的經費」（5.92%）、「會讓讀者人數減少」（7.14%）及「無缺點」（7.14%）等。由上述結果顯示，圖書館實行收費服務產生的缺點，主要是會增加圖書館員業務量，以及讀者對收費政策的不支持與質疑。

4. 學術圖書館對所得之服務費用的管理方式
 在有收費服務的圖書館方面的調查結果顯示：79.17%的公立學術圖書館主要將所得的費用繳交給國庫，而66.67%的非公立學術圖書館主要是由每機構管理。可知圖書館對收費服務所得費用沒有自主權。但是，學術圖書館如何使用這些費用，則沒有具體的調查結果，接近半數（42.86%）的圖書館表示不知情。

5. 學術圖書館宣傳其收費服務的方式

宣傳收費服務的主要方式有「印行收費服務說明書」（59.52%）、「在圖書館的簡介中介紹」（57.14%）、「在圖書館該項服務區的附近公告」（54.76%），及「在讀者利用教育的機會中說明」（54.76%）等。其他的方式尚有：「在圖書館的佈告欄公佈」、「在OPAC上公佈」、「在網路上公佈消息」，及「定期發佈消息在其他媒體上」等。由上述可知，由傳統的紙本式的宣傳到新興的電子媒體的宣傳方式，如網路，都是圖書館應用到的宣傳手段。而其中傳統的紙本文宣仍為宣傳的主流，但是，目前興起的網路及OPAC等電子工具亦不失為可資運用的不錯選擇。

6. 學術圖書館的成文收費政策

接近半數（42.17%）的圖書館有成文的收費政策，而採免費服務政策的圖書館多無制定其本館的成文收費政策。而其所制定的成文的收費政策，包括「光碟、網路資料庫檢索服務及收費辦法」、「借書、賠償規則」，以及「圖書館的使用規則」等。如此看來，一般的圖書館的各項收費政策及標準，多數見在各相關的業務說明及圖書館使用規則裏面，例如「借還書規則」裏會規

範逾期罰款事項，或者是在「光碟檢索服務政策」中會說明其收費的辦法。

圖書館的服務之所以會收費多是為了彌補耗材費用，如列印及影印時所耗費的墨水、碳粉、及紙張等。或者是當做是一種警惕及抑制浪費的手段，例如逾期罰款，或者是收取列印費用，所以，圖書館服務的收費並不是為了謀利以增加收入，而是為了抑制少數讀者濫用圖書館的資源，以保障大多數讀者權益的方法。

二、進一步的研究建議

國內對於學術圖書館收費服務政策之實證調查研究付之闕如，本研究只是拋磚引玉，希望未來此一論題的研究能更臻成熟。研究者對有意以此議題進一步研究者，有以下幾點建議：

- (一)除了對目前收費服務現況做統括的了解外，亦可針對個別的圖書館及其讀者，進行「個案研究」之類的深度的研究。
- (二)圖書館被認為是非營利機構，以服務讀者為依歸，但是，對國內能否收費的法源依據，則未見探討，這是一值得研究的好題目。
- (三)收費服務對於圖書館及館員產生的影響及效益，以及讀者對收費服務的評價及態度的轉變，亦是一值得探討的主題。

感謝

這篇論文的完成，特別要感謝黃鴻珠教授、邱炯友教授、及蔡明月教授給予的鼓勵與指導，沒有他們的協助，我便沒有勇氣投稿，在此表達我由衷的謝意。

（收稿日期：1997年4月29日）

註釋：

- 註①：教育部秘書處編印，「中華民國教育報告書—大學教育」，取自 gopher : //gopher.edu.tw : 70/moe/secretary/moe-white/be000807
- 註②：樺美華，「一個會員的看法：從學術圖書館委員會談起」，《中國圖書館學會會報》，48（民80），頁66。
- 註③：Heartsill Young, Ed., The ALA Glossary of Library and Information Science (Chicago: ALA, 1983), p1.
- 註④：盧秀菊，「臺灣地區圖書館行政組織體系之探討」，《中國圖書館學會會報》，52（民83），頁74。
- 註⑤：Anne M. Donnellan & Lise Rasmussen, "Fee-base services in academic libraries: Preliminary results of a survey", Drexel Library Quarterly, 19: 4 (1983), pp.68-70.
- 註⑥：Peter R. Young, "Changing information access economics: New roles for libraries and librarians", Information Technology and Libraries, 13: 2 (1994), pp.106-108.
- 註⑦：Charles W. Robinson, "Free or fee based library in the year 2000", Journal of Library Administration, 11: 1/2 (1989), p.11.
- 註⑧：同上註，p.112.
- 註⑨：同上註，p.113.
- 註⑩：同上註，p.116.
- 註⑪：同註③，p.108.
- 註⑫：同上註。
- 註⑬：Maribelle Davis, "The invisible hand: Economic reality", Public Library Quarterly, 11: 4 (1991), p.4.
- 註⑭：同註⑤，pp.70-7.
- 註⑮：Douglas J. Ernest, "Academic libraries, fee-based information services, and the business community", RQ, 32: 3 (1993), p.394.
- 註⑯：同註⑤，p.69.
- 註⑰：同註⑯，pp.393-402.
- 註⑱：同註⑤，pp.76-77.
- 註⑲：同上註，p.71.
- 註⑳：同註⑯，p.398.