



# 與時俱進的館際合作服務 開放校友使用西文文獻快遞服務及提供 更便捷的繳費方式

郭雪蓉

成功大學圖書館期刊組

謝岱錡

成功大學圖書館期刊組

## 壹、前言

館際合作在現代圖書館中扮演著重要的角色，為讀者提供更全面的資源和服務。然而，在推行新服務的過程中，我們常常面臨各種困難。本文將介紹兩項令人振奮的新服務：擴大RapidILL西文文獻快遞服務的範圍，並推行無現金繳費方式，以提供更便捷的館際合作服務。

## 貳、RapidILL 西文文獻快遞服務的擴大

RapidILL西文文獻快遞服務一直以來都致力於協助讀者取得國外文獻，原本僅限校內教職員工和學生使用。然而，我們在實務中遇到了問題，已畢業的校友回到母校成大尋求協助，因他們目前所在的學校無法提供國外館際合作服務。由於目前服務對象的限制，我

們無法為這些校友提供所需的支援。

對此，我們意識到許多校友在學術和研究領域仍然有持續的需求，即使他們已不再符合申請資格。圖書館在考慮各種因素後做出了重要的決定：開放持有校友借書證的校友申請。既展現了圖書館服務的精神，也擴大了服務的範圍，使更多人能夠受益。不僅彰顯了對校友的關懷，也促進了校友與學術資源之間的連結。



圖一 RapidILL西文文獻快遞服務對象新增校友

### 參、無現金校園方案的推行

隨著學校推行無現金繳費政策，我們開始思考如何以多元支付方式收取館際合作費用，以提供更方便和高效的服務。

在尋找解決方案的過程中，我們最初考慮利用「自動繳費機」來替代現金支付。然而，「自動繳費機」的限制成為我們面臨的挑戰之一。它僅能收取5元的倍數金額，無法滿足各種計費金額的需求。此外，「自動繳費機」所列印的繳費明細也無法作為報帳的有效憑證。

因為自動繳費機收費及報帳的限制，我們轉而考慮利用校方的「網路收款平台」，讀者可以使用信用卡、LINE Pay、ATM繳費、台銀臨櫃繳費和超商繳費等多元支付方式。然而，我們面對的困難是「網路收款平台」的實際操作流程相當複雜！

首先館員要先申請出納組「網路收款平台」帳號，並需每年更新一次帳號。讀者須先提供個人資料，由館員上傳後，讀者方能再登入「網路收款平台」進行繳款。之後館員需再登入「網路收款平台」確認讀者繳款情況，才能開立收據並提供館合資料。但有時由於



系統延遲或其他原因，無法即時查詢讀者的繳費情況，這需要進一步聯繫出納組以解決問題。此外，在晚班無館員時無法提供網路繳費服務，這也帶來了一些不便。即便克服了前述種種困難，讀者在線上付款後，仍需到館取件，在便捷的考量下，似乎效益不大！

幸運的是，在我們考慮推行「網路收款平台」的同時，學校開發了一項更加便捷的繳費方式：QR Pay。這種方式結合了現行的收據系統，館員無需另外申請帳號及上傳讀者資料，讀者可以立即在館內掃描QR Code連結繳費資訊，並以信用卡或行動支付方式（包括Apple Pay、Google Pay及Samsung Pay等）完成繳費並取得館合文件和付款收據，省去了繁瑣的登入和查詢步驟，更加快速和便利。

相較於「網路收款平台」的繁瑣流程和「自動繳費機」的報帳限制，QR Pay的導入使得繳費過程更加便捷和高效，同時讀者也不再需要擔心報帳問題，能夠更輕鬆地使用服務。

The screenshot shows a web-based receipt system interface for National Sun Yat-sen University. The interface is primarily green and white. At the top, it displays the university name and the receipt type: '自行收納款項 收據' (Self-collection receipt). Key fields include: '年度 112' (Year 112), '收據編號 805' (Receipt No. 805), '開立日期 1120628' (Issue Date 1120628), '繳款人 國立成功大學' (Payer: NSU), '科目 資產使用收入 4226-130' (Item: Asset Use Income 4226-130), and '事由 微縮影印費' (Reason: Microfilm printing fee). The total amount is '新臺幣 3,790,906'. A 'QRPay' button is highlighted with a red box, and the status '取刷卡結果 尚未取得授權' (Card payment result: Authorization not yet received) is shown in a yellow box. At the bottom, there is a table with columns for '進帳單號', '付款別', '金額', '外幣金額', '支票憑單號', '銀行收款日', '付款銀行', and '收據書連結'. The first row shows '0' for amount and '永豐QR PA3' for the payment type.

圖二 現行收據系統與QR Pay結合



圖三 QR Pay付款畫面



圖四 將QR Pay付款畫面傳至平板，方便讀者掃QR Code付款

#### 肆、結語

館際合作在推行新服務時面臨了許多挑戰，但我們在克服困難後，提供了讀者更優質的服務。RapidILL西文文獻快遞服務的開放讓更多校友能夠受益，同時加強了校友與學術資源之間的聯繫。同樣地，QR Pay這項方便快捷支付方式的導入，除符合校方推行的校園無現金方案的政策外，還簡化了付款的流程，讓讀者能即時取得所需的館際合作文件和收據，不僅提升了支付效率，也為讀者提供了更優質的使用體驗。