編號

臺北市政府95年度計畫研究報告

臺北市立圖書館促進民間參與經營服務之評估研究

研究機關：臺北市立圖書館

日　　期：96年2月9日

臺北市政府 95 年度自行研究計畫提要表			填表人：郭斌達 電話：27552823#2412 填表日期：96 年 2 月 9 日
研究項目	臺北市立圖書館促進民間參與經營服務之評估研究		
研究單位 及人員	臺北市立圖書館 曾館長淑賢　鄭靜欣　張慧玉 詹雅婷 繁運豐 郭斌達	研究期間	95 年 1 月 95 年 12 月

報告內容摘要	建議事項	建議參採機關
本研究的目的為： 一、了解圖書館促進民間參與經營的可行項目和範圍。 二、圖書館吸引民間參與經營服務的利基。 三、提升圖書館促進民間參與經營服務意願。	一、界定核心業務和非核心業務範圍 二、確立營運目標 三、圖書館組織再造 四、圖書館核心競爭力 五、社教機構促進民間參與營運模式 六、人力派遣模式任用館員 七、漸進式推動民間促進參與經營服務 八、引進民間資金重建館舍或新建館舍	本館及其他公共圖書館。

臺北市政府員工平時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95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：臺北市立圖書館促進民間參與經營服務之評估研究

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：曾淑賢

簽　名：曾淑賢

中　　華　　民　　國　96　年　2　月　9　日

目　次

第一章　緒 論

第一節　研究緣起……1

第二節　研究目的……2

第三節　研究範圍與限制……3

第四節　研究貢獻……3

第五節　名詞解釋……3

第二章　文獻探討

第一節　促進民間參與經營服務緣起……6

第二節　民間機構參與公共建設類型……6

第三節　國內外社教機構促進民間參與經營之相關研究……7

第四節　人力委託問題……13

第三章　研究設計與實施

第一節　研究架構……18

第二節　研究方法……19

第三節　資料處理……21

第四章　問卷調查結果分析

第一節　受訪者基本資料分析……22

第二節　意見調查結果分析……32

第三節　社教機構委託經營訪談結果分析……66

第五章　研究結論與建議

第一節　研究結論……73

第二節　研究建議……84

第三節　進一步研究建議……86

參考書目……88

附錄一：「臺北市立圖書館促進民間參與經營服務之評估研究」調查問卷……91

附錄二：「臺北市立圖書館促進民間參與經營服務之評估研究」訪談大綱……99

表目次

表 2-3-1　人力派遣模式任用館員年度薪資費用一覽表.....12
表 4-1-1　受訪館員性別之人數分配表.....22
表 4-1-2　受訪館員年齡之人數分配表.....23
表 4-1-3　受訪館員教育程度之人數分配表.....23
表 4-1-4　受訪館員職務之人數分配表.....24
表 4-1-5　受訪館員服務單位之人數分配表.....25
表 4-1-6　受訪館員服務身分之人數分配表.....25
表 4-1-7　受訪館員服務年資之人數分配表.....26
表 4-1-8　受訪讀者性別之人數分配表.....27
表 4-1-9　受訪讀者年齡之人數分配表.....28
表 4-1-10 受訪讀者教育程度之人數分配表.....28
表 4-1-11 受訪讀者職業之人數分配表.....29
表 4-1-12 受訪讀者利用圖書館次數之人數分配.....30
表 4-1-13 受訪讀者平均停留圖書館時間之人數分配表.....31
表 4-2-1　受訪館員對採編業務委託民間參與服務項目勾選意見表.....33
表 4-2-2　受訪館員對閱覽典藏業務委託民間參與經營項目意見表.....33
表 4-2-3　受訪館員對諮詢服務業務委託民間經營項目意見表.....34
表 4-2-4　受訪館員對推廣業務委託民間經營項目意見表.....34
表 4-2-5　受訪館員對視聽業務委託民間經營項目意見表.....35
表 4-2-6　受訪館員對資訊服務委託民間經營項目意見表.....35
表 4-2-7　受訪館員對總務業務委託民間經營意見表.....36
表 4-2-8　受訪館員對委託民間經營紓解本館人力不足問題意見表.....37
表 4-2-9　受訪館員對委託民間經營減輕館員業務量負荷超載意見表.....38
表 4-2-10 受訪館員對圖書館運用人力派遣模式節省人事成本意見表.....39
表 4-2-11 受訪館員對圖書館委託民間經營後經營型態多元化意見表.....40
表 4-2-12 受訪館員對圖書館委託民間經營因應不同需求讀者採用會員制度並訂定收費標準意見表.....40
表 4-2-13 受訪館員對圖書館委託民間經營訂定不同需求讀者借閱數量意見表.....41
表 4-2-14 受訪館員對個人化資訊服務委託民間經營向讀者收取資訊服務費用意見表.....42
表 4-2-15 受訪館員對圖書資料複印服務委託民間經營可以讓讀者滿

意意見表.....43
表 4-2-16 受訪館員對開辦各類學習課程服務讀者意見表.....44
表 4-2-17 受訪館員對及時回應讀者各項需求意見表.....45
表 4-2-18 受訪館員對提供讀者高效率的服務品質意見表.....46
表 4-2-19 受訪館員對提供讀者更舒適的閱覽環境及設施服務品質意見表...47
表 4-2-20 受訪館員對委託民間經營後館員服務態度會比較親切及友善意見表.....48
表 4-2-21 受訪館員對民間企業基於營利成本考量，比較注重可營利項目之經營管理忽略未收費設施的服務品質意見表.....49
表 4-2-22 受訪館員對委託民間經營相關風險和成本轉嫁讀者意見表.....50
表 4-2-23 受訪讀者利用本館的主要使用目的之意見表.....51
表 4-2-24 受訪讀者認為本館已達到需求的服務項目之意見表.....52
表 4-2-25 受訪讀者認為本館需要改善項目意見表.....53
表 4-2-26 受訪讀者對本館服務內容及措施有進一步需求意見表.....54
表 4-2-27 受訪讀者對本館委託民間經營的服務內容及措施意見表.....54
表 4-2-28 受訪讀者對本館為提供更多更深入的服務項目收費意見表.....55
表 4-2-29 受訪讀者對特殊會員收取年費意見表.....56
表 4-2-30 受訪讀者對增加外借冊數讀者需收費意見表.....57
表 4-2-31 受訪讀者對個人化資訊服務收費意見表.....58
表 4-2-32 受訪讀者對代客複印服務收費意見表.....59
表 4-2-33 受訪讀者對參加講座活動收費意見表.....59
表 4-2-34 受訪讀者對自修室使用收費意見表.....60
表 4-2-35 受訪讀者對委託民間經營提升本館服務品質意見表.....61
表 4-2-36 受訪讀者對現行館員服務態度意見表.....62
表 4-2-37 受訪讀者對委託民間經營後可以提升人員服務態度意見表.....63
表 4-2-38 受訪讀者對民間機構參與圖書館經營可提供更佳服務設施意見表.....64
表 4-2-39 受訪讀者對民間機構參與圖書館經營可提供更舒適及美觀的服務環境意見表.....65
表 4-3-1 社教機構訪談對象一覽表.....66
表 4-3-2 民間機構訪談對象一覽表.....69
表 5-1-1 本館促進民間參與經營服務業務項目一覽表.....73
表 5-1-2 解決圖書館人力問題同意度分析.....74
表 5-1-3 民間企業參與圖書館經營服務同意度分析.....76

表 5-1-4　本館促進民間參與經營服務效益同意度分析.....78
表 5-1-5　受訪讀者對圖書館利用意見一覽表.....79
表 5-1-6　受訪讀者對服務項目收費同意度分析.....81
表 5-1-7　受訪讀者對服務品質效益同意度分析.....82

圖目次

圖 3-1　研究架構圖.....18
圖 4-1-1　受訪館員性別百分比分布圖.....22
圖 4-1-2　受訪館員年齡百分比分布圖.....23
圖 4-1-3　受訪館員教育程度百分比分布圖.....24
圖 4-1-4　受訪館員職務百分比分布圖.....24
圖 4-1-5　受訪館員服務單位人數百分比分布圖.....25
圖 4-1-6　受訪館員服務身分百分比分布圖.....26
圖 4-1-7　受訪館員服務年資百分比分布圖.....27
圖 4-1-8　受訪讀者性別百分比分布圖.....27
圖 4-1-9　受訪讀者年齡百分比分布圖.....28
圖 4-1-10 受訪讀者教育程度百分比分布圖.....29
圖 4-1-11 受訪讀者職業百分比分布圖.....30
圖 4-1-12 受訪讀者利用圖書館人數百分比分布圖.....31
圖 4-1-13 受訪讀者平均停留圖書館時間百分比分布圖.....32
圖 4-2-1　受訪館員對委託民間參與經營紓解人力不足意見百分比分布圖...37
圖 4-2-2　受訪館員對委託民間經營減輕館員業務量負荷超載意見百分比分布圖.....38
圖 4-2-3　受訪館員對圖書館運用人力派遣模式任用館員節省人事成本意見百分比分布圖.....39
圖 4-2-4　受訪館員對圖書館委託民間參與經營型態多角化意見百分比分布圖.....40
圖 4-2-5　受訪館員對圖書館委託民間經營因應不同需求讀者採用會員制度並訂定收費標準意見百分比分布圖.....41
圖 4-2-6　受訪館員對圖書館委託民間經營訂定不同需求讀者借閱數量意見百分比分布圖.....42
圖 4-2-7　受訪館員對個人化資訊服務委託民間經營向讀者收取資訊服務費用意見百分比分布圖.....43
圖 4-2-8　受訪館員對圖書資料複印服務委託民間經營可以讓讀者滿意意見百分比分布圖.....44
圖 4-2-9　受訪館員對開辦各類學習課程服務讀者百分比分布圖.....44
圖 4-2-10 受訪館員對及時回應讀者各項需求百分比分布圖.....46
圖 4-2-11 受訪館員對提供讀者高效率的服務品質意見百分比分布圖.....47
圖 4-2-12 受訪館員對提供讀者更舒適的閱覽環境及設施服務品質意

見百分比分布圖.....48
圖 4-2-13 受訪館員對委託民間經營後館員服務態度會比較親切及友善百分比分布圖 50
圖 4-2-14 受訪館員對民間企業基於營利成本考量，比較注重可營利項目之經營管理忽略未收費設施的服務品質意見百分比分布圖.....51
圖 4-2-15 受訪館員對委託民間經營相關風險和成本轉嫁讀者意見百分比分布圖.....50
圖 4-2-16 受訪讀者對本館為提供更多更深入的服務項目收費意見百分比分布圖.....56
圖 4-2-17 受訪讀者對特殊會員收取年費意見百分比分布圖.....57
圖 4-2-18 受訪讀者對增加外借冊數需收費意見百分比分布圖.....57
圖 4-2-19 受訪讀者對個人化資訊服務收費意見百分比分布圖.....58
圖 4-2-20 受訪讀者對代客複印服務收費意見百分比分布圖.....59
圖 4-2-21 受訪讀者對參加講座活動收費意見百分比分布圖.....60
圖 4-2-22 受訪讀者對自修室使用收費意見百分比布圖.....61
圖 4-2-23 受訪讀者對委託民間經營提升本館服務品質意見百分比分布圖...62
圖 4-2-24 受訪讀者對現行館員服務態度意見百分比分布圖. 63
圖 4-2-25 受訪讀者對委託民間經營後可以提升人員服務態度意見百分比分布圖..... 64
圖 4-2-26 受訪讀者對民間機構參與圖書館經營可提供更佳服務設施意見百分比分布圖.....65
圖 4-2-27 受訪讀者對民間機構參與圖書館經營可提供更舒適及美觀的服務環境意見百分比分布圖.....66

第一章　緒論

行政院於民國 87 年提出政府再造運動（註 1），其目標在於「提高服務品質與效率」、「降低施政成本」、「創造高附加價值」，就是要將新公共服務理念，根據市場運作機制的理論、企業管理技術、顧客服務導向的企業化精神導入政府組織，讓政府組織轉變成企業化組織，重塑政府形象，使政府具企業化概念和公共服務民營化方式，讓政府的業務部分或完全委託給民間經營管理，擴大民間參與公共服務，成為夥伴關係，政府賦與民間權力，提升公共服務品質和效率。

政府的財政赤字日益嚴重，為有效減緩預算支出，在民國 89 年 8 月召開的「當前財政問題研討會」中有關促進民間參與公共建設議題進行討論，得到「政府辦理公共建設或公共服務時，應優先開放民間參與，民間參與不可行，始得由政府編列預算執行」結論（註 2），此為政府大力提倡民間參與經營公共建設和公共設施之緣由。

經濟不景氣的影響和預算排擠的效應，臺北市的公共建設與服務全然靠臺北市政府的力量來推動已勢不可行，讓民間機構來參與成為一項重要課題。

第一節　研究動機

臺北市立圖書館係一社會教育機構，其設置目的，依圖書館法第四條：以社會大眾為主要服務對象，提供圖書資訊服務，推廣社會教育及辦理文化活動之公共圖書館。換言之，公共圖書館服務對象的年齡是從零歲到永遠，服務項目涵蓋五大類：流通服務（借閱、歸還、預約圖書）、參考諮詢服務、視聽服務、推廣服務、資訊服務。

圖書館法第九條：圖書館辦理圖書資訊之採訪、編目、典藏、閱覽、參考諮詢、資訊檢索、文獻傳遞、推廣輔導、館際合作、特殊讀者（視覺及聽覺障礙者等）服務、出版品編印與交換、圖書資訊網路與資料庫之建立、維護及研究發展等業務。圖書館應寬列經費辦理前項業務。另外，公共圖書館設立及營運基準第三十條：公共圖書館館藏以免費外借為原則，囿於法令的限制，讓圖書館推動促進民間參與

經營服務窒礙難行。

近年來，臺北市政府文化局大力推動藝文館所委託民間經營，藉由民間的經營，來活化藝文館所，避免閒置，讓民眾接觸藝文，充實文化精神食糧，建立臺北市成為一個文化的城市（註 3）。本館和本市其他藝文館所的情況有所不同，本著服務社會大眾之精神，達到資訊使用的公平性、提供多元化圖書資源及多類型資訊查檢服務、使市民在公平原則的環境下取得所需資訊而努力不懈。

本館除總館外，另有 40 所分館，13 所民眾閱覽室，遍及臺北市 12 個行政區，為讀者建立舒適便利的閱覽環境和充實自我知識寶庫，本館進館使用人次和外借人次逐年增加（註 4），顯示本館在有限的人力和經費創造了服務的績效，也獲得讀者的認同和支持。本館閱覽單位因為週休二日和輪班關係，閱覽單位通常維持 3 名人力（早班 1 人，晚班 2 人）維持館務正常運作，而且，每名館員皆承接其他行政業務，無法全心於讀者服務上，補充人力的請求，經常在各項會議中提出；本館 95 年度預算為新臺幣 6 億 368 萬 2,007 元整（含經常門預算及資本門預算），扣除人事費用、設備費、工程及修繕費用、業務費等，圖書資料購置費為新臺幣 5,544 萬 6,659 元（含各類型圖書資料），各類圖書資料費用年年上漲加上本館閱覽單位眾多，可購置圖書資料數量相對減少，逐年檢討館藏購置與配置，經常接獲讀者抱怨館藏不足的意見，人力和經費不足是本館營運上的二大難題；諺語云：「巧婦難為無米之炊」，本館如何在這樣的情況下繼續維持高品質的服務是一大挑戰。

再者，現今社會隨著時代的變遷，讀者的資訊需求多元，本館面臨這樣的時代轉變，必須採取彈性、靈活的措施和作法來因應各種類型讀者的資訊需求，在資訊時代中占有優勢的位置，讓讀者更加瞭解圖書館的重要性，免除被淘汰的命運。

其三，如何保有優勢的核心競爭力是本館面臨的挑戰，圖書館是一個成長有機體，必須在隨時因應時代和環境變遷所帶來的衝擊與效應，讓本館永續經營。

第二節 研究目的

本館進行本研究之在於挹注與激發政府部門行政效益，達成政府組織再造的目標，創造民間機構、社會大眾、政府機構三贏的有利條件，積極促進民間參與本館的經營服務。其目的有三：

一、了解圖書館促進民間參與經營的可行項目和範圍。

二、圖書館吸引民間參與經營服務的利基。

三、提升圖書館促進民間參與經營服務意願。

第三節　研究範圍

一、本研究所稱促進民間參與經營，係指將圖書館完全委託或部分委託民間機構參與經營。

二、本館近年來將圖書資料採購、分類編目委外、館舍清潔、電梯及機電保養、電腦設備、軟體系統、保全及防盜系統、巡迴車業務、公安檢查申報、冷氣及飲水機等設備維護案等是屬於勞務外包性質，基本是以本館預算支出的方式，有別與本研究所稱促進民間參與經營服務。

第四節　預期貢獻

本研究的預期貢獻有四：

一、提供本館促進民間參與經營服務的規劃方向。

二、提供國內公共圖書館瞭解促進民間參與經營服務的參考。

三、瞭解圖書館促進民間經營參與服務的模式。

四、圖書館促進民間參與經營服務能有效運用人力資源並節省政府公帑。

第五節　名詞定義

一、促進民間參與經營：政府的公共設施和建設，透過民間機構的參與經營，一方面節省政府財政支出，一方面運用帶進民間機構的

經營理念和活力，讓民眾享受優質的服務措施。

二、複合式經營：圖書館的經營必須多元化，從複合圖書館到異業結合共同經營，圖書館的角色，從單純的圖書資訊服務的提供者，蛻變成多角化經營的有機體。

註釋

註 1 劉昊洲。「從變的觀點看政府再造」。上網日期：95 年 10 月 11 日
＜http://www.hrd.gov.tw/09_DEVELOP/09_05_monthly/number19/19_7_01.asp?version=19＞

註 2 行政院公共工程委員會。中程施政計畫。上網日期：95 年 10 月 11 日
＜ttp://210.69.177.103/content/ippolicy/pcc_middle_paln/aq.htm＞

註 3 蘇慶豐。「臺北市公有閒置空間委外經營模式之研究-以臺北市政府文化局所屬藝文館所為例」。國立臺北大學公共行政暨政策學系，碩士論文，民國 94 年，頁 3。

註 4 臺北市立圖書館。「92-94 臺北市立圖書館年刊」統計資料。

第二章　文獻探討

經營策略大師 Michael E. Porter 認為企業的競爭力來自提高價值和降低成本。政府組織如同一個企業體，其競爭力也在於提高價值和降低成本，近年來各級地方政府為因應財政預算之不足，各項公共建設不外委請民間興建或是委託民間經營，圖書館在這股潮流下面臨轉變的壓力。

促進民間參與經營係指在商業利基的前提下興建、經營公共設施，並藉由民間企業的活力與經營績效來達到減輕政府財政負擔加速公共建設的目的（註 1）。

第一節　促進民間參與公共建設緣起

促進民間參與公共建設觀念起源於英國 1992 年推動的 PFI 模式（Private Finance Initiative），引導民間企業參與投資各項公共建設（註 2）。

日本政府由於財政困難的情況下，為促使經濟成長，鼓勵民間資金進行公共建設金，於 1997 年引進英國 PFI 模式，1999 年 7 月日本眾議院通過「關於促進以民間資金之活用進行公共建設等整備之法律」（簡稱 PFI 法）（註 3）。

我國推動促進民間參與公共建設的目的是為減緩政府財政負擔，並擴大公共建設投資，藉以提振國內經濟景氣，2000 年 2 月立法院通過「促進民間參與公共建設法」（簡稱促參法）（註 4）。

促參法通過後，各縣市首長可考量地方的重大公共建設和公共設施讓民間機構來參與，一方面節省財政支出，精簡人力，一方面增加地方收入，促進地方經濟發展。

第二節　民間機構參與公共建設類型

我國民間機構參與公共建設的方式依據「促參法」第8條第1項之規定除其他經主管機關核定外，區分為5大類型（註5）：

一、興建-營運-移轉方式（**Build-Operate-Transfer；BOT**）：由民間機構投資興建並為營運；營運期間屆滿後，移轉該建設之所有權予政府，如臺灣高鐵興建案，高雄捷運興建案，到觀光休閒設施，如北投線空中纜線興建案等。

二、興建－移轉－營運方式（**Build-Transfer-Operate；BTO**）：區分為無償BTO和有償BTO2種模式。所謂無償BTO係由民間機構投資新建完成後，政府無償取得所有權，並委託該民間機構營運;營運期間屆滿後,營運權歸還政府。所謂有償BTO則由民間機構投資新建完成後,政府一次或分期給付建設經費以取得所有權，並委託該民間機構營運；營運期間屆滿後,營運權歸還政府,如澎湖西嶼750噸海水淡化廠興建案。

三、整建－營運－移轉方式**(Rehabilitate-Operate-Transfer；ROT)**：由政府委託民間機構，或由民間機構向政府租賃現有設施，予以擴建、整建後並為營運；營運期間屆滿後，營運權歸還政府，如鳳山淨水場民間參與案、臺中榮民總醫院正子醫學影像中心民間參與案。

四、營運－移轉方式（**Operate-Transfer；OT**）：由政府投資新建完成後，委託民間機構營運；營運期間屆滿後，營運權歸還政府，如臺灣科學教育館民間參與營運招商案、桃園縣婦女館委外經營案、臺灣大學尊賢館委託經營案等。

五、興建－擁有－營運方式（**Build-Own-Operate；BOO**）：為配合國家政策，由民間機構投資新建，擁有所有權，並自為營運或委託第三人營運,如臺北縣政府鼓勵民間機構興建營運一般事業廢棄物（含垃圾焚化灰渣）BOO最終處置場案。

第三節　國內外社教機構促進民間參與經營之相關研究

一、國外部分

日本自 1990 年在各地建立圖書館,採取委外管理的風氣。(註 6)再加上 1999 年開始實施 PFI 法，有許多學者提到圖書館採行 PFI 法的問題，山口源治郎（2004）指出桑名市立圖書館採用 PFI 模式經營

並不能證明是很好的方式，有下列問題尚待解決（註 7）：

（一）關於 PFI 事業的決定及經營者選定方法的問題，其中這項委託案有 5.5~12.5%的 VFM（註 8），但 VFM 的計算方式並未公開，不知數據正確性？

（二）關於服務內容及程度問題，委託案契約長達 30 年，分館設置並未納入契約中，而且，桑名市與多度町、長島町未來將合併成一個自治區域，卻未考慮如何整合多度町圖書館。另外，依據委託案的投標說明書提到從 2007 年至 2033 年的期間，共計 26 年，預測使用人數和圖書資料預算開支均低於全國平均水準。

（三）關於支付服務費問題，委託者根據借閱人數、各項機器設備利用人數及鄉土資料室、自修室的人數支付給被委託者服務費並訂定使用人數下限為 10 萬人，上限為 18 萬人。另外，制定委託業務標準，讓服務費可以依據委託業務標準評鑑結果做增減，實際上，僅只針對借還書、預約、讀者需求、館員服務態度等業務做評鑑標準。

（四）被委託者必須向市政府定期報告圖書館業務狀況，並依據委託業務標準進行檢討，市府職員多為管理一般行政業務，對圖書館服務業務並不嫻熟，是否能做好圖書館服務評價的監督工作，是值得憂慮的。

倉澤生雄（2004）指出圖書館設置問題：根據圖書館法第 17 條規定：圖書館以免費使用為原則，倘因引入公辦民營制度後，以致圖書館管理費用被縮減至無法達成社會教育活動目標，則為法所不容。（註 9）

座間直壯（2004）提出圖書館委外制度看法（註 10）：

（一）防止委託流於形式：1995 年調布市將中央圖書館和文化會館合併後，成立調布市社區文化振興財團管理所有館務，設置各地區分館，並成立兒童、殘障人士、讀書會、演講會等服務項目及活動，由於業務迅速擴張，提出委託管理，目的是讓圖書館管理人力精簡，但在事繁人少的狀態下還是增加 35 名人員，這樣的情形下，圖書館的委託

管理流於形式。

（二）圖書館的立場：圖書館處於財政改革的年代，面對委託管理的浪潮下，圖書館設置定位必須明確，才不會被認為只是自修的場所，而忽略其蒐集資訊的功用。

（三）指定管理者制度：這是地方自治法上的一大改革，從前，委託管理的館長必須由教育委員會任命，現在由委託管理的公共團體或民間機構指定。

二、國內部分

（一）兒童玩具圖書館

民國 82 年成立，由高雄市立圖書館閒置之兒童閱覽室重新整修而成，佔地三十坪，位於中央公園一角，地處市中心，且室外空地大，遊樂設施多，幾經評估決議，遂成立專為心智障礙兒童設置的玩具圖書館。（註 11）

隸屬高雄市立圖書館的分館之一，閱覽、推廣等方面業務的做法由高市圖規範或審查。在人員方面，營運人力由調色板協會負責，該館人員共計 4 人，包括主任 1 人及館員 3 人，該館人員所負責的工作，除圖書館業務之外，另需辦理調色板協會的早療業務等相關工作。

玩具圖書館名義上雖為高市圖的分館，但因業務特殊，並未納入高市圖每年對各分館的評鑑範圍，而是依合約之規定，評估每年辦理績效，以決定是否續約。（註 12）

根據上述說明，瞭解兒童玩具圖書館營運狀況為國內首座公設民營的圖書館（註 13）。經費來源除人事費、水電費是由調色板協會支出外，其餘包括圖書、玩具、館舍及設備維護費、活動辦理經費等，皆由各方補助（註 14）。

（二）國立臺灣科學教育館

新館位於士林區基河路廢河道新生地，東鄰美崙公園和臺北市立天文科學教育館，西鄰士商路與士林高商相對，南鄰基河路，北鄰知識經濟產業園區，館舍樓層為地下 3 層，地上 10 層，總樓地板面積為 30,446 坪。科教館

委託營運的部分為：館舍、展覽、公共服務業務委託民間經營及維護，民國 92 年 6 月 9 日與民間機構大同世界科技股份有限公司簽訂合約，委託經營年限為 5 年。

預期經濟效益：

1、5 年定額權利金回饋 7 千萬元。

2、政府稅賦收入 5 年約 2.2 億。

3、創造 140 人以上就業需求。

4、節省 5 年人事成本 4.1 億與管銷費用 6.7 億元等財政支出。

預期社會效益：

1、創造良質社區發展。

2、增加里民就業機會。

柯正峰（2005）對於國立臺灣社科學教育館委託民間機構經營，提出下列看法（註 15）：

1、瞭解被委託廠商：國立臺灣科學教育館的利基，是找到一個體質良好、財務健全、人員熱心投入營運且為股票上櫃公司的大世科經營團隊。

2、考量個別狀況：社教機構若要委託民間經營，必須要評估機構的狀況，是否符合委託民間經營條件。

3、委外契約訂定清楚：社教機構訂定委外契約時，確立委託標的、範圍、委託者和被委託者的權利與義務明確化。

4、共存共榮的營運哲學：以科教館的經驗，提出共存共榮的營運哲學，期許觀眾第一，服務人性化，達成民眾、民間機構、政府三贏的局面。

（三）行政院公務人力發展中心圖書館

圖書館位於中心大樓的 3-4 樓，館舍閱覽面積為 1835.70 平方公尺（含 4 樓檔案室）。民國 89 年 10 月起開放對外服務，開放服務之初有 1 名正式員工及 1 名工友負責流通服務櫃檯及處理一般館內事務。其後因業務繁忙，原有人力不足支援，於民國 91 年開始辦理駐館人力委外，由廠商派遣專業服務人員到館服務，一年 600 次(每

次 4 小時)。其間為因應圖書館開放時間延長、讀者服務項目及需求日益增加，從民國 92 起辦理「圖書資訊委託管理服務」，擬藉由廠商專業人力，使圖書館硬體設施、視聽及資訊設備、圖書館自動化系統、網路設施、圖書及視聽資料及各項系統作業順利運作，增進圖書館服務效能，提升服務品質進而推廣圖書館之服務內容，豐富公務人員終身學習之成果。

從民國 95 年開始委託年限由一年延長為二年，除節省每年辦理招標作業之繁瑣程序及人力成本外，更有助廠商對圖書館未來館藏發展及經營服務之規劃建議與執行。目前由傳技資訊股份有限公司取得經營權，服務人力為專業人員 2 名，臨時人員 2 名。委託範圍為圖書館所有系統操作管理（包括硬體設施、視聽及資訊設備、圖書館自動化系統、網路設施、圖書及視聽資料)、一般流通作業管理、讀者參考諮詢服務、讀者利用指導、推廣教育活動、圖書館網頁維護及其他協辦圖書館管理服務事項；惟圖書館資訊系統相關軟體與設備管理及中西文圖書採購暨分編作業不屬於上述委託範圍，由公務人力發展中心另行委託廠商辦理。

由上述的說明發現，公務人力發展中心圖書館委託民間經營的模式是採編列公務預算方式，將委託業務分成圖書管理委託服務、圖書館資訊系統維護管理、中西文圖書採購與分編作業三部分。本研究所稱委託民間參與經營係指圖書管理委託服務專案，乃是在於將館舍及所有設備委託傳技公司負責，而公務人力發展中心派員督導相關作業。

（四）中央研究院人文社會科學聯合圖書館

中央研究院人文社會科學聯合圖書館進行的圖書分編委託服務，係將館藏未編入藏之中、日、西文圖書資料約 9,000 冊及查核修改書目資料、系統設定、書標條碼等問題之中西文圖書資料約 1 萬 5,000 冊委託廠商處理；人力需求 3 名專業人員。

委託民間參與模式係以人力派遣模式任用，圖書館不必自行張貼徵人公告，由委託廠商辦理徵人與教育訓練事宜，委託期限為期一年（自人力進駐當日起算 12 個月完成）。服務費用包含派遣人員薪資、勞保健保費（含僱主提撥金）、年終獎金及行政管理費，詳如表 2-3-1。

表 2-3-1 人力派遣模式任用館員年度薪資費用一覽表

項目	名稱	費用明細	金額
人員薪資	薪資	月薪 3 萬 600 元（3 名）及年終獎金 1.5 月	123 萬 9,300 元
	雇主勞保部分負擔	以月薪資及勞保局及就業保險訂定之級距計算	5 萬 2,092 元
	雇主健保部分負擔	以月薪資及健保局訂定之級距計算	5 萬 5,620 元
	積欠工資墊償基金提撥	由雇主依勞工保險投保薪資總額萬分之 2.5 按月提撥	2,862 元
	雇主提撥勞退費用	以勞工每月薪資百分之 6 編列提撥費用	6 萬 8,688 元
	小計		**141 萬 8,562 元**
行政管理（派遣人員薪	招募費用	公開招募一切費用	1 萬 4,850 元
	系統維護費	出勤、薪資、遠距教學管理等系統	1 萬 9,572 元
	行政人事費	內部專案管理人員	1 萬 3,380 元
	員工意外保險	意外險 200 萬元（1 年）	6,000 元
	加班費	每人每月 20 小時	9 萬 2,160 元
	利潤及預備金	考績獎金由預備金提撥	7 萬 4,358 元

薪資百分之20）	小計		22 萬 320 元
	營業稅	以總報價百分之 5 計算	8 萬 1,944 元
	總計		**172 萬 826 元**

*費用以新臺幣計價

依上表結果發現，中央研究院人文社會科學聯合圖書館運用人力派遣模式任用專業人員來進行圖書資料分編工作，優點是節省館內人員處理時間，惟節省人事成本是值得探究的。

羅智殷（2005）認為社教機構推動業務委託前，先從政府已實施的委託個案中研析成功的背景因素，並配合節省政府財政負擔和精簡人力，以符合政府組織重塑；提供民間參與公共服務機會，提升營運效能；提升對民眾教育文化之服務品質等三面向訴求，謀求政府、民眾、民間機構、社教機構多贏局面。（註 16）

從洪漢榮（2001）、葉金鉦（2003）、羅智殷（2005）的研究發現社教機構進行委託經營管理的動機是配合政府政策，可見政府政策走向深深影響著社教機構經營方針。

第四節　人力委託問題

人事成本過高，是政府部門常被批評的問題，從國立臺灣科學教育館委託案為例，5 年的人事成本高達新臺幣 4.1 億，每年替國庫節省新臺幣 8,200 萬元。另外，玩具圖書館的委託案中，高雄市調色板協會 94 年度支出人事費為新臺幣 151 萬 2,000 元（註 17），也為高雄市立圖書館節省人事成本支出。

從上述說明得知，社教機構委託民間經營後大幅節省人事成本開銷，但也會產生一些問題：

一、人員素質：委託民間機構經營後，服務人員素質是否可以掌握？

二、人員專業性：委託民間機構經營後，服務人員專業性是否符合需求？

三、人員流動率：委託民間機構經營後，為減少營運成本支出，人員薪資可能會打折，這樣的情形下，能留得住人嗎？

最近由於政府公布施行勞退新制的關係，「人力派遣公司」成為新興的行業之一，社教機構或民間機構如何運用人力派遣模式成為研究的課題。

人力派遣（Dispatching Industry）是一種臨時性的聘僱關係、非傳統或非標準的聘僱關係、非典型聘僱關係或不安定聘僱關係。雇主透過人力派遣公司找尋適當的員工，雇主與人力派遣公司簽訂商務契約，受僱員工與人力派遣公司簽訂勞務契約，經過教育訓練後，受僱員工到雇主公司工作，受僱員工的薪資待遇和福利是由人力派遣公司給予，受僱員工在工作上聽從雇主指揮及命令。（註 18）

社教機構或民間機構應用人力派遣制度的動機和目的有下列幾項：

一、人事調度較為靈活：運用人力派遣方式，可以快速的增補人員，維持靈活的人力資源。

二、減少行政管理的責任：運用人力派遣方式，可以減少人員管理的責任。

三、彌補人事經費緊縮問題，節省人事成本：政府單位常常遇到人事經費緊縮，運用人力派遣方式，可以節省人事成本。

謝英彥（2004）指出社教機構應用人力派遣模式所遭遇的難題有下列幾項：（註 19）

一、人力派遣尚缺法源依據：人力派遣法尚未立法通過。我國派遣勞動法草案採用另立專法的立法方式，提供派遣勞動適時的規範，解決相關派遣勞動之問題。

二、專業人才流失問題：過度運用人力派遣模式，讓機構專業人員和正式人員產生不安全感和危機感，為確保不被裁員的命運，往往會另謀高就，造成人才流失問題。

三、派遣人員不穩定因素：派遣人員因短期工作的勞務需求，產生對工作的不確定性和安全感，造成派遣人員對僱用單位沒

有高度的向心力和忠誠度，再者，派遣員工會被視外人，摒棄於僱用單位的內部會議或活動之外，間接造成派遣人員流動率高、低向心力、低忠誠度的因素。

四、派遣人員在職訓練問題：派遣人員經人力派遣公司教育訓練後到僱用單位工作，除非是短期性或季節性業務，不然，派遣人員亦需接受在職訓練，以強化本身技能。日本派遣法中規範雇用前職前訓練由人力派遣公司負責；就業中有特殊或使勞工從事危險有害工作需要時由受僱單位負責。

羅智殷（2005）研究指出國立臺灣科學教育館臨時的解說人員編制有 250 人左右，需要中央補助經費新臺幣 3 億元來支應，委託民間機構經營後，這部分經費轉由民間機構負擔，節省政府人事成本開支。（註 20）

管理大師彼得・杜拉克說過：「員工是企業重要的資產」，換言之「人」才是重點，社教機構進行委託經營的先期規劃時，必須將此部分納入考量，有新的館舍、好的儀器設備，豐富的館藏資源，沒有好的「人員」，是無法發揮社教機構應有的教育功能。

註釋

註 1 行政院公共工程委員會。行政院公共工程委員中程施政計畫。上網日期：95 年 10 月 11 日。
＜http://210.69.177.103/content/ippolicy/pcc_middle_paln/aq.htm＞

註 2 行政院公共工程委員會。促進民間參與公共建設簡介。上網日期：95 年 10 月 11 日。
＜http://60.248.253.154/PCC/popp/web/summary_C_axtpg.asp＞

註 3 胡攸印。「臺灣、日本民間參與公共建設制度之比較研究」（國立屏東商業技術學院不動產經營系碩士班，碩士論文，民國 94 年 7 月），頁 61。

註 4 同註 1。

註 5 同註 2。

註 6 座間直壯。「図書館運営と指定管理者制度」，図書館雑誌，98 卷 6 期（2004 年 6 月），頁 376。

註 7 山口源治郎。「図書館の未来をPFIに託せるか」，図書館雑誌，97 卷 8 期（2003 年 8 月），頁 519-520。

註 8 VFM（Value of Money）在 PFI 事業中的意義是「為人民將財政資金做最大的活用」。

註 9 倉澤生雄。「公立図書館と指定管理者制度」，図書館雑誌，98 卷 6 期（2004 年 6 月），頁 370。

註 10 同註 6，頁 376-377。

註 11 黃錦綿、陳英梅。「圖書館與社會資源結合實例－與高雄市調色板協會合辦兒童玩具圖書館」，臺北市立圖書館館訊，20 卷 3 期（民 92 年 3 月），頁 6。

註 12 高雄市立圖書館委外合辦「兒童玩具圖書館」契約書。

註 13 同註 11。

註 14 高雄市立圖書館提供。

註 15 柯正峰。「科學教育館委外經營經驗分享」，社教雙月刊，127

期（民 94 年 6 月），頁 51。

註 16 羅智殷。「社教機構「公辦民營」營運成效之研究--以國立臺灣科學教育館為例」（國立臺灣師範大學社會教育學系在職進修碩士班，碩士論文，民國 94 年 6 月），頁 147。

註 17 同註 14。

註 18 林旭彥。「公部門設置人力派遣公司之探討」（私立大葉大學工業關係學系碩士班，碩士論文，民國 93 年 2 月），頁 12。

註 19 謝英彥。「圖書館應用人力派遣模式之初探」，中國圖書館學會會報，73 期（民 93 年 12 月），頁 171-172。

註 20 同註 16，頁 152。

第三章　研究設計與實施

本研究旨在透過文獻分析、問卷調查及訪談方式，探討本館促進民間參與經營服務的相關問題，以下分就研究架構、研究工具、調查實施及資料處理說明之。

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：

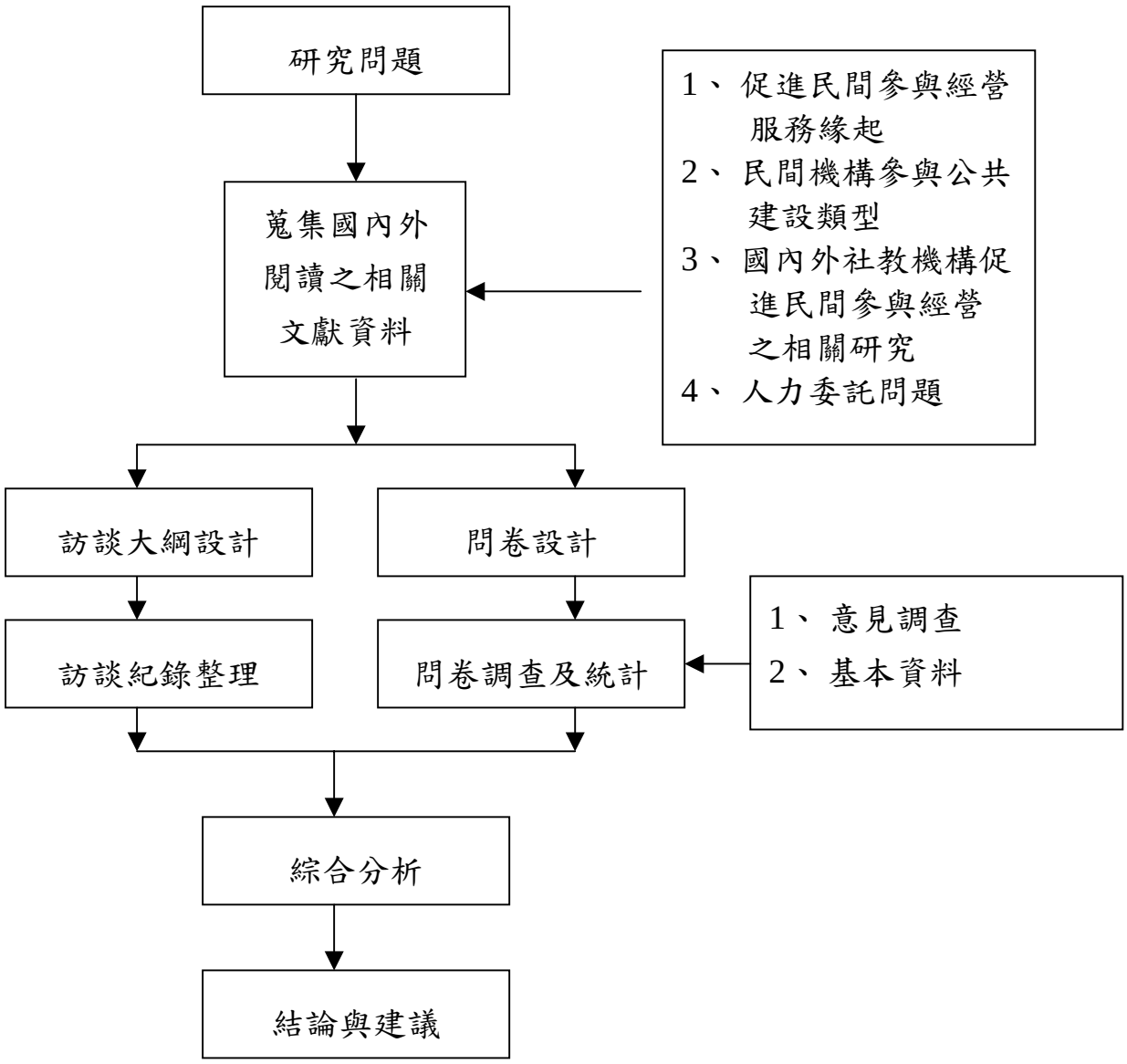


圖 3-1 研究架構圖

一、 制定研究問題與確立研究目的。

二、 蒐集相關文獻。

三、 瞭解促進民間參與經營之相關概念、探討日本 PFI 和圖書館委託經營制度、分析人力派遣制度運用於圖書館。

四、 參考文獻資料及研究目的，設計「臺北市立圖書館促進民間參與經營服務」調查問卷及訪談大綱。

五、 針對本館館員及臺北市民進行抽樣調查並進行統計及分析問卷結果。

六、 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與閱讀相關之研究，以作為研究之理論基礎和概念架構，主要針對下列主題相關文獻資料進行探討：

（一）促進民間參與經營服務緣起。

（二）民間機構參與公共建設類型。

（三）國內外社教機構促進民間參與經營之相關研究。

（四）人力委託問題。

二、訪談法

本研究訪談已委託民間經營的國立臺灣科學教育館、高市圖玩具圖書館、行政院公務人力發展中心圖書館來瞭解委託民間經營後政府部門和民間機構對委託經營的營運績效、困境、解決之道的看法。

三、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

題目以封閉式為主，並輔以開放性問題，藉以調查本館館員及讀者對本館促進民間參與經營服務的看法和想法。

（二）問卷內容（詳見附錄一）

本研究問卷內容分成館員版和讀者版。

1、館員版：

（1）促進民間參與經營服務：此部分共 25 道題目，主要是瞭解本館館員對民間參與經營服務的圖書館業務委託項目、解決人力問題、民間企業或團體參與圖書館經營項目、服務效益。

（2）基本資料：此部分共 7 道題目，針對受訪者之性別、年齡、教育程度、職務、服務單位、服務身分、服務年資等予以調查。

2、讀者版：

（1）促進民間參與經營服務：此部分共 18 道題目，主要是瞭解本館讀者利用圖書館的目的、圖書館服務項目收費、圖書館服務品質。

（2）基本資料：此部分共 6 道題目，針對受訪者之性別、年齡、學歷、職業、平均多久利用圖書館、平均停留圖書館時間。

（三）調查對象

1、本館館員

2、以年滿 18 歲（含）以上本館讀者為研究母群。

（四）調查時間

1、館員問卷：於民國 95 年 12 月 8 日（五）至 12 月 15 日（五）進行網路問卷調查工作。

2、讀者問卷：於民國 95 年 12 月 11 日（一）至 12 月 18 日（一）進行網路問卷調查工作。

（五）調查方法

本研究運用網路問卷調查法，調查本館館員及讀者。

（六）抽樣設計：

1、館員：本館館員均有 e-mail 帳號，將問卷調查訊息發

送至館員 e-mail 信箱。

2、讀者：先以年齡 18 歲以上，再以身分證號後 2 碼為 11 者，且在讀者檔留有 e-mail 信箱的讀者。

第三節　資料處理

一、訪談資料

促進民間參與經營的政府單位和被委託經營的民間單位訪談資料整理（內容詳見第四章第三節）。

（一）民間完全參與且營運經費由政府單位編列：

行政院公務人力發展中心

（二）民間完全參與，營運經費由民間單位自籌：

高雄市立圖書館兒童玩具圖書館

（三）民間部分參與，營運經費由民間單位負責：

國立臺灣科學教育館

二、問卷內容整理

將館員和讀者所回答之問卷內容一一統計，並根據次數分配、百分比統計等，分析本館館員及讀者對促進民間參與經營服務的想法和看法，採用敘述統計。

第四章　問卷調查結果分析

本章針對本研究問卷結果予以彙整分析，為達有效分析，分析時僅以有效樣本計算。第一節針對受訪館員和讀者基本資料加以分析；第二節分別針對館員和讀者意見調查予以分析，並整理開放意見；第三節社教機構委託經營訪談分析。各節內容分別敘述如後：

第一節　受訪者基本資料分析

一、受訪館員之基本資料如下：

（一）性別：由表 4-1-1 及圖 4-1-1 可看出，女性 51 人；男性 23 人。

表 4-1-1 受訪館員性別之人數分配表

性別	人數	百分比
女	51	68.9
男	23	31.1
總和	74	100

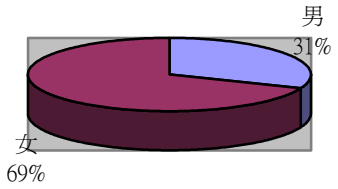


圖 4-1-1 受訪館員性別百分比分布圖

（二）年齡：由表 4-1-2 及圖 4-1-2 可看出，受訪館員中以「31-40 歲」最多，計 31 人；其次為「41-50 歲」，計 25 人；「51-60 歲」之受訪館員最少，計 5 人。

表 4-1-2 受訪館員年齡之人數分配表

年齡	人數	百分比
21-30 歲	13	17.6
31-40 歲	31	41.9
41-50 歲	25	33.8
51-60 歲	5	6.7
總和	74	100

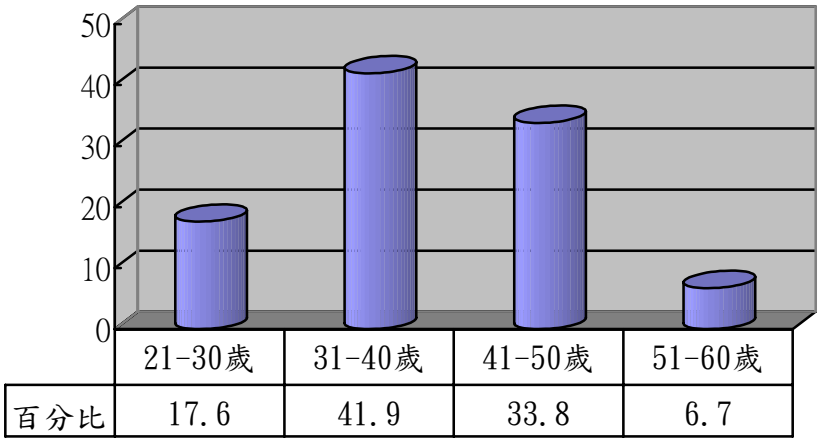


圖 4-1-2 受訪館員年齡百分比分布圖

（三）教育程度：由表 4-1-3 及圖 4-1-3 可看出，受訪館員教育程度中有 58 人未填答，「研究所以上」，計 10 人；「高中（職）」，計 6 人。

表 4-1-3 受訪館員教育程度之人數分配表

教育程度	人數	百分比
高中（職）	6	8.1
研究所以上	10	13.5
未填答	58	78.4
總和	74	100

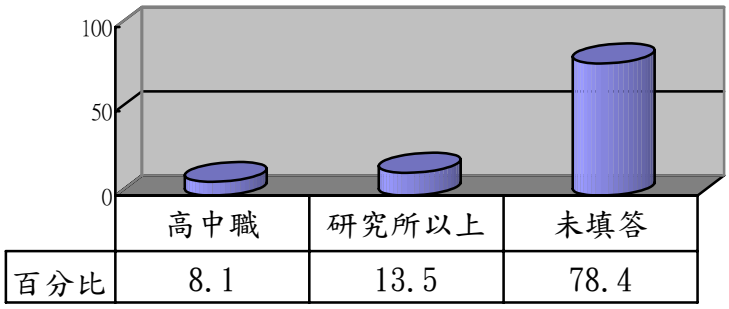


圖 4-1-3 受訪館員教育程度百分比分布圖

（四）職務：表 4-1-4 及圖 4-1-4 可看出，受訪館員職務以「非主管」最多，計 61 人；其次為「主管」，計 12 人；未填答者，計 1 人。

表 4-1-4　受訪館員職務之人數分配表

職務	人數	百分比
非主管	61	82.4
主管	12	16.2
未填答	1	1.4
總和	74	100

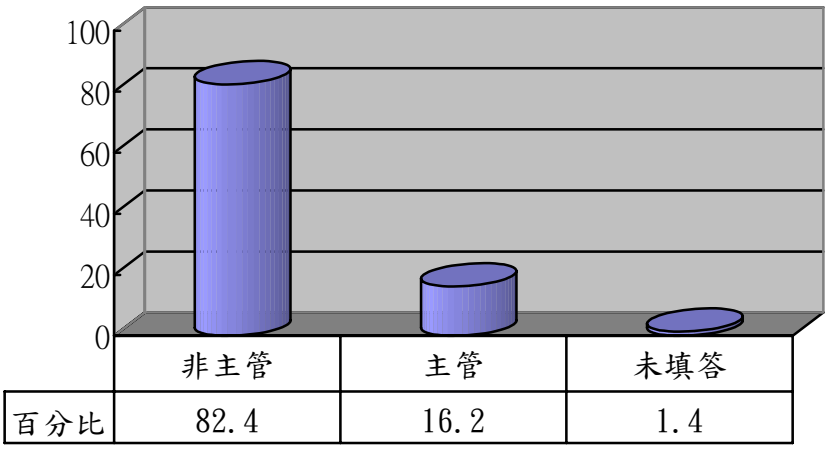


圖 4-1-4 受訪館員職務百分比分布圖

（五）服務單位：表 4-1-5 及圖 4-1-5 可看出，受訪館員中服務單位以「分館」最多，計 48 人；其次為「總館行政部門」，計 16 人；「總館閱覽單位」，計 7 人；「民眾閱覽室」，計 3 人。

表 4-1-5　受訪館員服務單位之人數分配表

服務單位	人數	百分比
總館行政部門	16	21.6
總館閱覽單位	7	9.5
分館	48	64.9
民眾閱覽室	3	4
總和	74	100

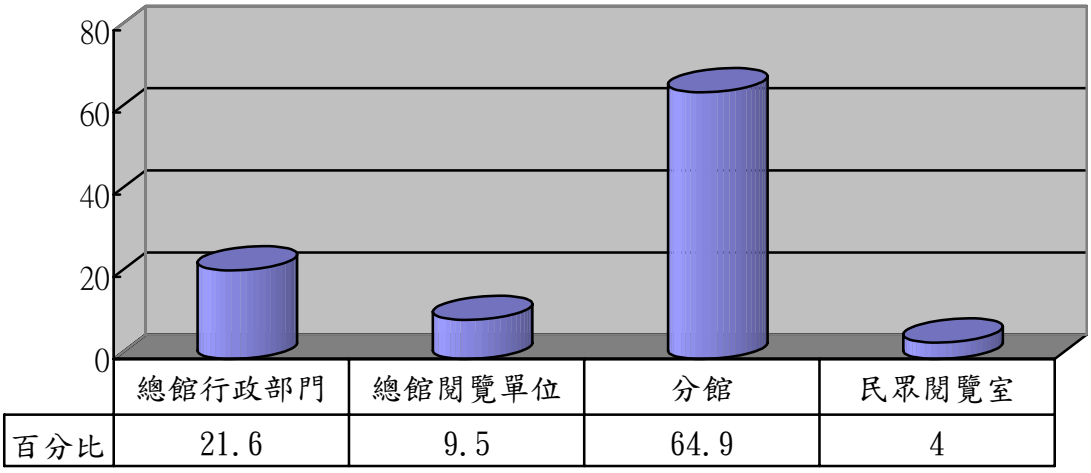
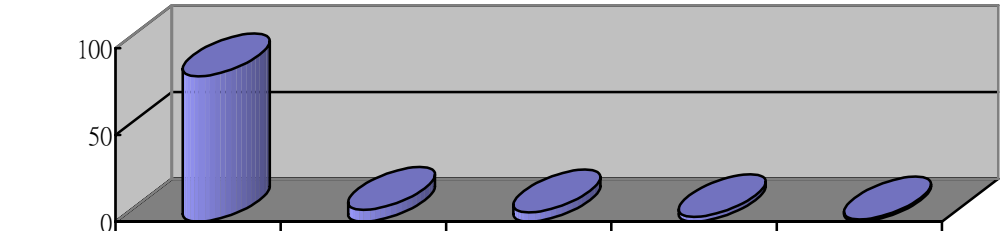


圖 4-1-5 受訪館員服務單位人數百分比分布圖

（六）服務身分：表 4-1-6 及圖 4-1-6 可看出，受訪館員服務身分以「考試任用人員」最多，計 62 人；其次為「約僱人員」，計 5 人；再其次為「技工工友」，計 4 人；「職務代理人員」，計 2 人；未填答 1 人。

表 4-1-6 受訪館員服務身分之人數分配表

服務身分	人數	百分比
考試任用人員	62	83.8
約僱人員	5	6.8
技工工友	4	5.4
職務代理人員	2	2.7
未填答	1	1.3
總和	74	100



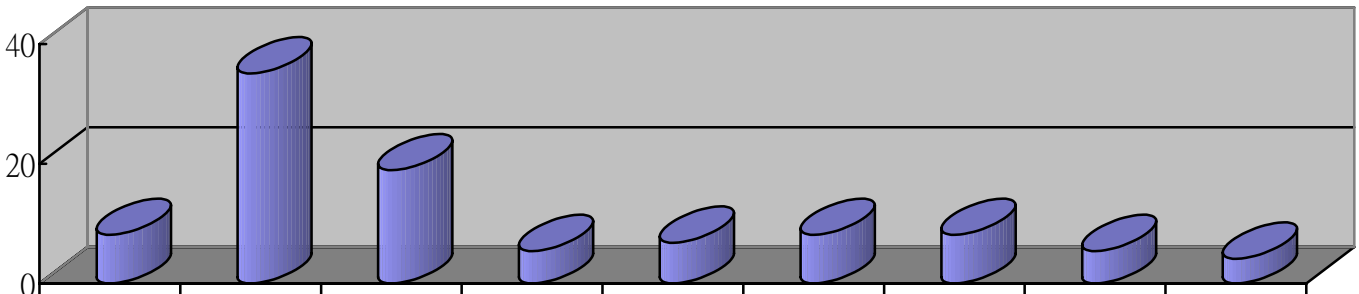
	考試任用	約僱人員	技工工友	職務代理	未填答
百分比	83.8	6.8	5.4	2.7	1.3

圖 4-1-6 受訪館員服務身分百分比分布圖

（七）服務年資：表 4-1-7 及圖 4-1-7 可看出，受訪館員服務年資以「1-3 年」最多，計 26 人；其次為「4-6 年」，計 14 人；再其次為「未滿 1 年」、「13-15 年」、「16-18 年」，計 6 人；「10-12 年」，計 5 人；「7-9 年」、「10-20 年」，計 4 人。

表 4-1-7 受訪館員服務年資之人數分配表

服務年資	人數	百分比
未滿 1 年	6	8.1
1－3 年	26	35.1
4－6 年	14	18.9
7－9 年	4	5.4
10－12 年	5	6.8
13－15 年	6	8.1
16－18 年	6	8.1
19－20 年	4	5.4
21 年以上	3	4.1
總和	74	100



	未滿1年	1-3年	4-6年	7-9年	10-12年	13-15年	16-18年	19-20年	21年以上
百分比	8.1	35.1	18.9	5.4	6.8	8.1	8.1	5.4	4.1

圖 4-1-7 受訪館員服務年資百分比分布圖

二、受訪讀者之基本資料如下：

（一）性別：由表 4-1-8 及圖 4-1-8 可看出，女性 85 人；男性 58 人；未填答 1 人。

表 4-1-8 受訪讀者性別之人數分配表

性別	人數	百分比
女	85	59
男	58	40.3
未填答	1	0.7
總和	144	100

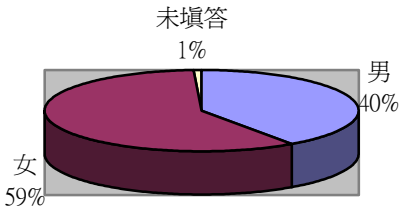


圖 4-1-8 受訪讀者性別百分比分布圖

（二）年齡：由表 4-1-9 及圖 4-1-9 可看出，受訪讀者中以「30-39 歲」最多，計 56 人；其次為「40-49 歲」，計 37 人；「20-29 歲」，計 32 人；「50-59 歲」，計 11 人；「18-19 歲」，計 2 人。

表 4-1-9 受訪讀者年齡之人數分配表

年齡	人數	百分比
18 - 19 歲	2	1.4
20 - 29 歲	32	22.2
30 - 39 歲	56	38.9
40 - 49 歲	37	25.7
50 - 59 歲	11	7.6
60 歲以上	6	4.2
總和	144	100

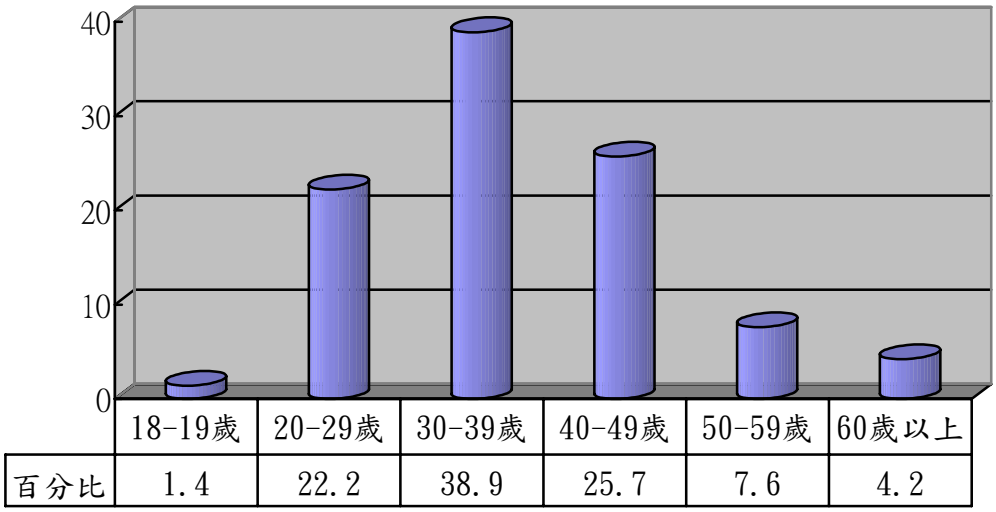


圖 4-1-9 受訪讀者年齡百分比分布圖

（三）教育程度：由表 4-1-10 及圖 4-1-10 可看出，受訪讀者的教育程度以「大專院校」最多，計 90 人；「研究所」，計 37 人；「高中（職）」，計 12 人；「國中」、「未填答」，計 2 人；「小學」，計 1 人。

表 4-1-10 受訪讀者教育程度之人數分配表

教育程度	人數	百分比
小學	1	0.7
國中	2	1.4

高中職	12	8.3
大專(院校)	90	62.5
研究所	37	25.7
未填答	2	1.4
總和	144	100

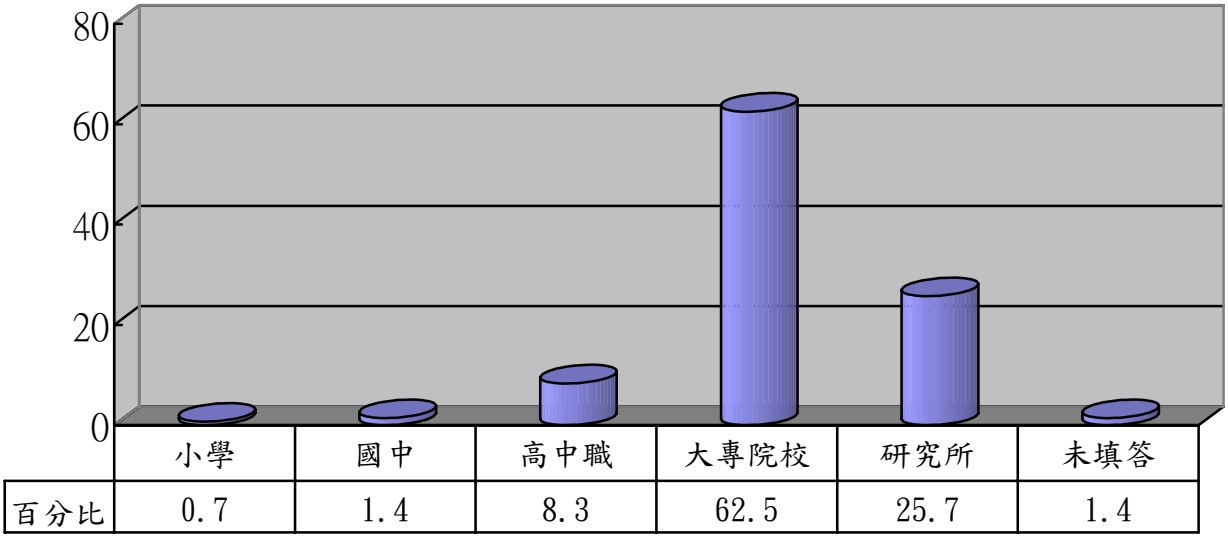


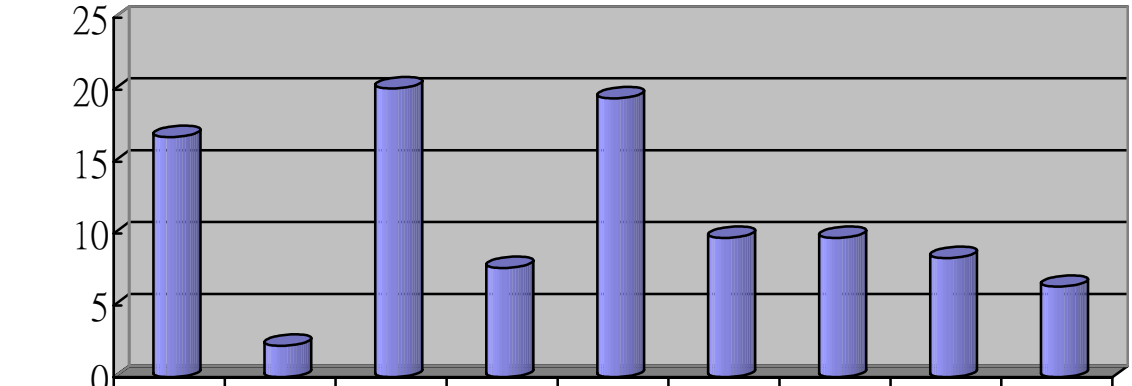
圖 4-1-10 受訪讀者教育程度百分比分布圖

（四）職業：由表 4-1-11 及圖 4-1-11 可看出，受訪讀者中職業以「服務業」、「商業」、「公教」較多，分別有 29、28、24 人。從事「軍警」者最少，僅有 3 人。

表 4-1-11 受訪讀者職業之人數分配表

職業	人數	百分比
公教	24	16.7
軍	3	2.2
服務業	29	20.1
工業	11	7.6
商業	28	19.4
自由業	14	9.7
學生	14	9.7

家庭管理	12	8.3
其他	9	6.3
總和	144	100



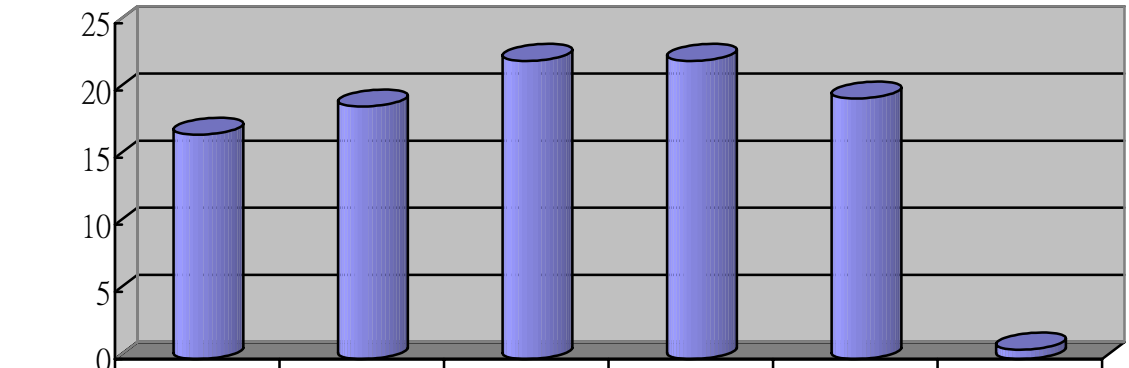
	公教	軍	服務業	工業	商業	自由業	學生	家庭管理	其他
百分比	16.7	2.2	20.1	7.6	19.4	9.7	9.7	8.3	6.3

圖 4-1-11 受訪讀者職業百分比分布圖

（五）利用圖書館次數：由表 4-1-12 及圖 4-1-12 可看出，受訪讀者中利用圖書館次數以「每半個月一次」、「每個月一次」較多，計 32 人；「每二個月一次」，計 28 人；「每週一次」，計 27 人；每週二次，計 24 人；未填答者 1 人。

表 4-1-12 受訪讀者利用圖書館次數之人數分配表

利用圖書館次數	人數	百分比
約每週二次以上(含二次)	24	16.7
約每週一次	27	18.8
約每半個月一次	32	22.2
約每個月一次	32	22.2
約二個月一次	28	19.4
未填答	1	0.7
總和	144	100



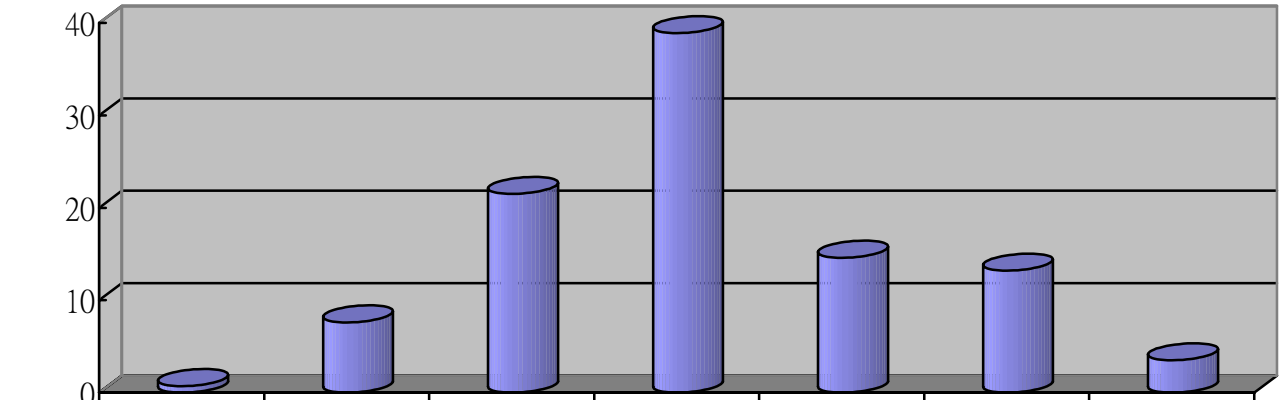
	每週二次(含)以上	每週一次	每半月一次	每個月一次	二個月一次	未填答
百分比	16.7	18.8	22.2	22.2	19.4	0.7

圖 4-1-12 受訪讀者利用圖書館人數百分比分布圖

（六）平均停留圖書館時間：由表 4-1-13 及圖 4-1-13 可看出，受訪讀者中平均停留圖書館時間以「30 分鐘至 1 小時」較多，計 56 人；「20 至 30 分鐘」，計 31 人；「1 至 2 小時」，計 21 人；「2-3 小時」，計 19 人；「10-20 分鐘」，計 11 人；「3 小時以上」，計 5 人；「10 分鐘以內」，計 1 人。

表 4-1-13 受訪讀者平均停留圖書館時間之人數分配表

平均停留時間	人數	百分比
10 分鐘以內	1	0.7
10 - 20 分鐘	11	7.6
20 - 30 分鐘	31	21.5
30 分鐘 - 1 小時	56	38.9
1 - 2 小時	21	14.6
2 - 3 小時	19	13.2
3 小時以上	5	3.5
總和	144	100



	10分以內	10-20分	20-30分	30分-1小時	1-2小時	2-3小時	3小時以上
百分比	0.7	7.6	21.5	38.9	14.6	13.2	3.5

圖 4-1-13 受訪讀者平均停留圖書館時間百分比分布圖

第二節　　意見調查結果分析

本節針對館員及讀者各題意見調查予以次數分配分析，再從館員及讀者所填答之開放意見分析。

一、館員部分

（一）委託業務項目：將圖書館業務如採編業務、閱覽典藏業務、諮詢服務業務、推廣業務、視聽業務、資訊業務、總務業務等各項業務內容調查館員的意見，取得下列統計數據：

1、採編業務：由表 4-2-1 看出，受訪館員認為採編業務可以委託民間經營項目，以「圖書資料加工」最多，計 71 次；其次為「圖書資料分類編目」，計 47 次；「期刊報紙採購」，計 23 次；「圖書資料採購」，計 19 次；「其他」，計 4 次，意見分別是「每一項業務均可由民間參與」、「電子資源採購、電子資源編目」、「人員外包」、「贈書之編目加工」等項目。

表 4-2-1 受訪館員對採編業務委託民間參與服務項目勾選意見表

工作項目	勾選次數
圖書資料採購	19
圖書資料分類編目	47
圖書資料加工	71
期刊報紙採購	23
其他	4

2、閱覽典藏業務：由表 4-2-2 看出，受訪館員認為閱覽典藏業務可以委託民間經營項目，以「過期期刊報紙處理」最多，計 74 次；其次為「圖書資料上架、整架」，計 62 次;「自修室經營管理」，計 49 次;「照片、海報、出版品、視聽資料數位典藏瀏覽服務」，計 40 次;「流通櫃檯服務」，計 25 次;「期刊驗收作業」，計 17 次;「其他」，計 5 次，意見分別是「每一項業務均可由民間參與」、「餐飲服務」、「圖書資料修補」、「人員外包」等項目，但有 1 次未表示意見內容。

表 4-2-2 受訪館員對閱覽典藏業務委託民間參與經營項目意見表

工作項目	勾選次數
流通櫃檯服務	25
圖書資料上架、整架	62
期刊驗收作業	17
過期期刊報紙處理	74
照片、海報、出版品、視聽資料數位化典藏瀏覽服務	40
自修室經營管理	49
其他	5

3、諮詢服務業務：由表 4-2-3 看出，受訪館員認為諮詢服務

業務委託民間經營項目，以「圖書館利用指導」最多，計 32 次；其次「館際合作服務」，計 29 次；「個人化資料查詢」，計 27 次；「參考諮詢服務」，計 21 次；填答「其他」，計 6 次，意見分別是「每一項業務均可由民間參與」、「此為圖書館專業所在，不能被非專業取代 」、「不知道業務重要性」、「各式參考資料專題選粹、留學或成教活動」、「任何項目皆可外包外製」等項目，其中 1 次未表示意見內容。

表 4-2-3 受訪館員對諮詢服務業務委託民間經營項目意見表

工作項目	勾選次數
參考諮詢服務	21
圖書館利用指導	32
資料庫使用	0
館際合作服務	29
個人化資料查詢	27
其他	6

4、推廣業務：由表 4-2-4 看出，受訪館員認為推廣業務委託民間參與經營項目，以「美工、海報製作」、「活動外包外製」最多，計 61 次；其次為「講座辦理」，計 44 次；「場地租借」，計 35 次；「其他」，計 4 次，意見分別是「每一項業務均可由民間參與」、「導覽服務」、「任何項目皆可外包外製」、「咖啡吧，誠品書店，文具等」等項目。

表 4-2-4 受訪館員對推廣業務委託民間經營項目意見表

工作項目	勾選次數
講座辦理	44
場地租借	35
美工、海報製作	61

活動外包外製	61
其他	4

5、視聽業務：由表 4-2-5 看出，受訪館員認為視聽業務委託民間經營項目，以「活動錄影、錄音」、「視聽資料整理」最多，計 47 次；其次為「線上影音欣賞收費服務」，計 46 次；「電影欣賞」，計 45 次；「其他」，計 2 次，並未填寫意見內容。

表 4-2-5 受訪館員對視聽業務委託民間經營項目意見表

工作項目	勾選次數
電影欣賞	45
視聽資料整理	47
活動錄影、錄音	47
線上影音欣賞收費服務	46
其他	2

6、資訊業務：由表 4-2-6 看出，受訪館員認為資訊業務委託民間經營項目，以「網站製作及維護」最多，計 53 次；其次是「民眾上網服務」，計 46 次；「系統管理及維護」，計 29 次；「電腦及週邊設備採購」，計 24 次；「其他」，計 2 次，未表示意見內容。

表 4-2-6 受訪館員對資訊服務委託民間經營項目意見表

工作項目	勾選次數
系統管理及維護	29
網站製作及維護	53
電腦及週邊設備採購	24
民眾上網服務	46
其他	2

7、總務業務：由表 4-2-7 看出，受訪館員認為總務業務委託民間經營項目，以「清潔工作」最多，計 69 次；其次是「巡迴車作業」，計 66 次；「消防安全」，計 52 次；「電梯設備採購及維護」，計 39 次；「總機服務」，計 34 次；「庶務採購」，計 20 次；「文書收發」、「公文檔案整理」，計 7 次；「出納作業」，計 4 次；「其他」，計 3 次，意見分別是「每一項業務均可由民間參與」、「在經費充足下讓民間參與才能維持服務品質」、「任何項目皆可外包外製」。

表 4-2-7 受訪館員對總務業務委託民間經營意見表

工作項目	勾選次數
清潔工作	69
巡迴車作業	66
文書收發	7
庶務採購	20
電梯設備採購及維護	39
消防安全	52
公文檔案整理	7
出納作業	4
總機服務	34
其他	3

（二）解決圖書館人力問題：近年來，人事成本費用年年高漲，加上政府財政負擔日益嚴重，政府持續進行人事精簡，圖書館人力不足是長久以來的問題，希望藉由委託民間經營服務，讓圖書館長久以來人力不足的問題獲得解決。

1、有效紓解本館人力不足的問題：由表 4-2-8 及圖 4-2-1 看出，受訪館員認為委託民間參與經營能有效紓解本館

人力不足的問題，以「同意」最多，計 30 人；其次是「非常同意」，計 17 人；「不同意」，計 16 人；「非常不同意」，計 3 人。

表 4-2-8 受訪館員對委託民間經營紓解本館人力不足問題意見表

意見分布	人數	百分比
非常同意	17	22.9
同意	30	40.6
無意見	7	9.5
不同意	16	21.6
非常不同意	3	4.1
未填答	1	1.3
總和	74	100

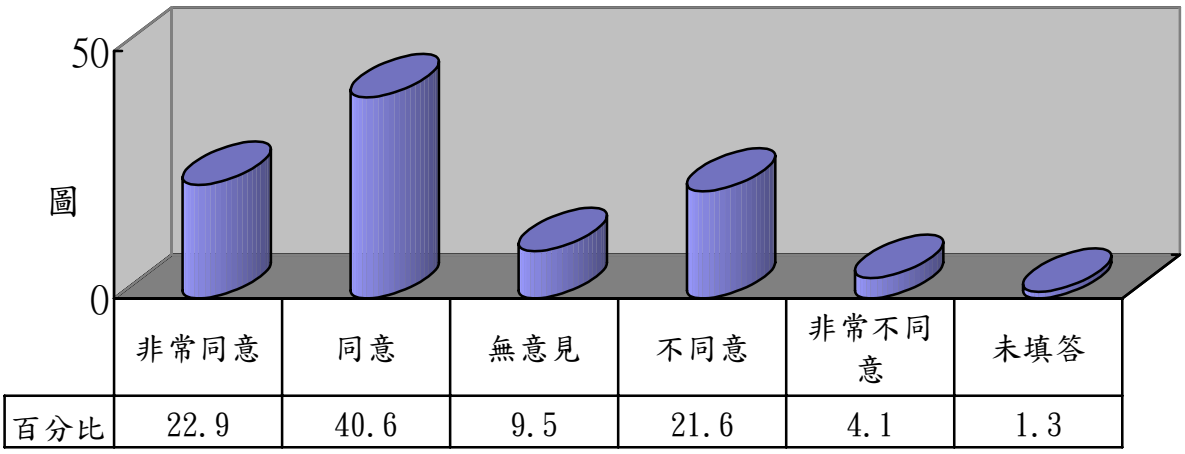


圖 4-2-1 受訪館員對委託民間參與經營紓解人力不足意見百分比分布圖

2、減輕館員業務量負荷超載現象：由表 4-2-9 及圖 4-2-2 看出，受訪館員認為委託民間參與經營可以減輕館員業務量負荷超載現象，以「同意」最多，計 36 人；其次是「非常同意」，計 15 人；「無意見」、「不同意」，各計 10 人；

「非常不同意」，計 3 人。

表 4-2-9 受訪館員對委託民間經營減輕館員業務量負荷超載意見表

意見分布	人數	百分比
非常同意	15	20.3
同意	36	48.6
無意見	10	13.5
不同意	10	13.5
非常不同意	3	4.1
總和	74	100

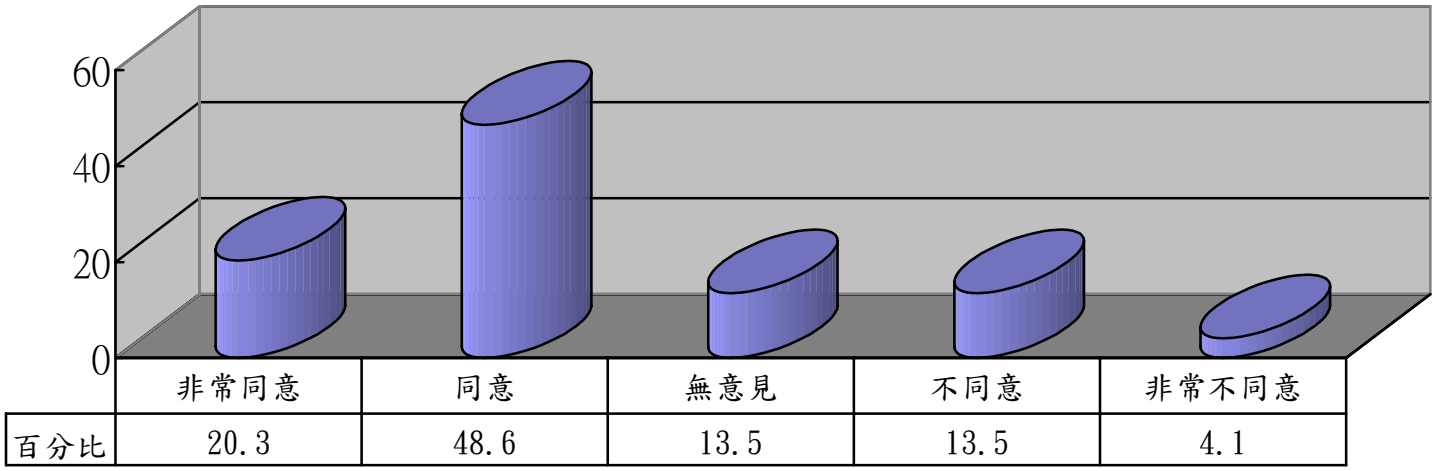


圖 4-2-2 受訪館員對委託民間經營減輕館員業務量負荷超載意見百分比分布圖

3、運用人力派遣模式，節省政府人事成本：由表 4-2-10 及圖 4-2-3 看出，受訪館員認為圖書館運用人力派遣模式，可以節省人事成本，以「同意」較多，計 25 人；其次是「無意見」，計 19 人；「不同意」，計 18 人；「非常同意」，計 8 人；「非常不同意」，計 4 人。

表 4-2-10 受訪館員對圖書館運用人力派遣模式節省人事成本意見表

意見分布	人數	百分比
非常同意	8	10.8
同意	25	33.8
無意見	19	25.7
不同意	18	24.3
非常不同意	4	5.4
總和	74	100

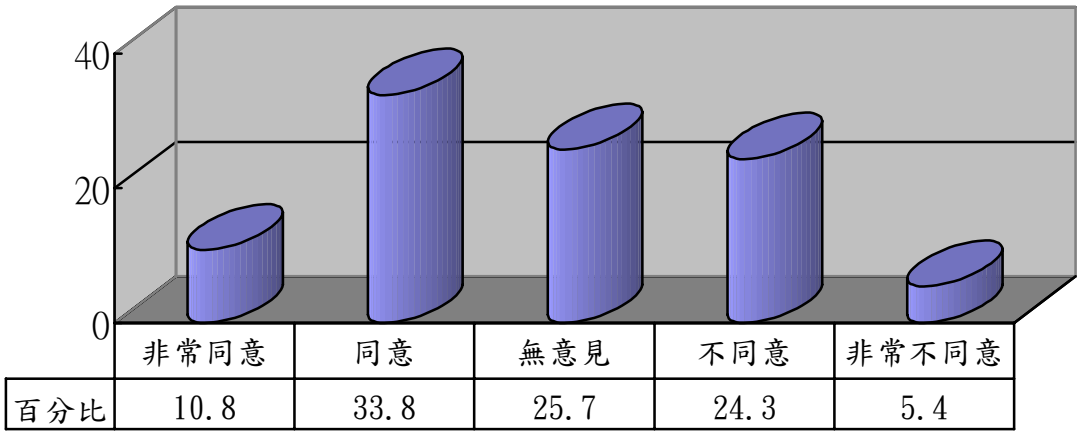


圖 4-2-3 受訪館員對圖書館運用人力派遣模式任用館員節省人事成本意見百分比分布圖

（三）民間企業參與圖書館經營服務：圖書館委託民間企業經營後經營型態改變，並將流通服務、個人化資訊服務、複印服務、開辦學習課程等服務項目因應不同讀者需求採取會員制並收取費用問題詢問館員的意見。

1、經營型態可以多角化、複合式：由表 4-2-11 及圖 4-2-4 看出，受訪館員認為圖書館委託民間參與營運後經營型態可以多角化、複合式，以「同意」最多，計 35 人；其次是「無意見」，計 19 人；「非常同意」，計 11 人；「不同意」，計 8 人；「非常不同意」，計 1 人。

表 4-2-11 受訪館員對圖書館委託民間經營後經營型態多元化意見表

意見分布	人數	百分比
非常同意	11	14.9
同意	35	47.3
無意見	19	25.7
不同意	8	10.8
非常同意	1	1.3
總和	74	100

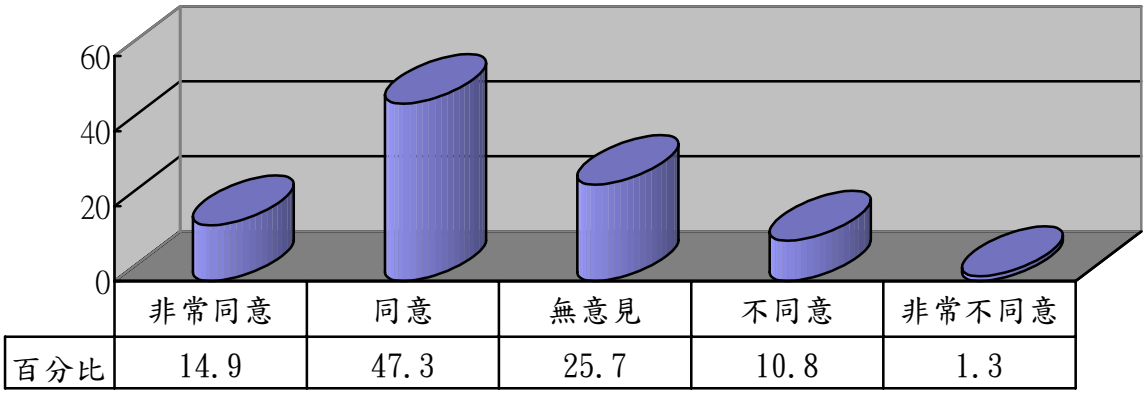


圖 4-2-4 受訪館員對圖書館委託民間參與經營型態多角化意見百分比分布圖

2、因應不同需求讀者採取會員制度並訂定收費標準：由表 4-2-12 及圖 4-2-5 看出，受訪館員認為圖書館委託民間經營後，因應不同需求讀者採用會員制度並訂定收費標準，以「同意」最多，計 30 人；其次是「無意見」，計 14 人；「非常同意」、「不同意」則各佔 13 人；「非常不同意」則有 4 人。

表 4-2-12 受訪館員對圖書館委託民間經營因應不同需求讀者採用

會員制度並訂定收費標準意見表

意見分布	人數	百分比
非常同意	13	17.6
同意	30	40.5
無意見	14	18.9
不同意	13	17.6
非常不同意	4	5.4
總和	74	100

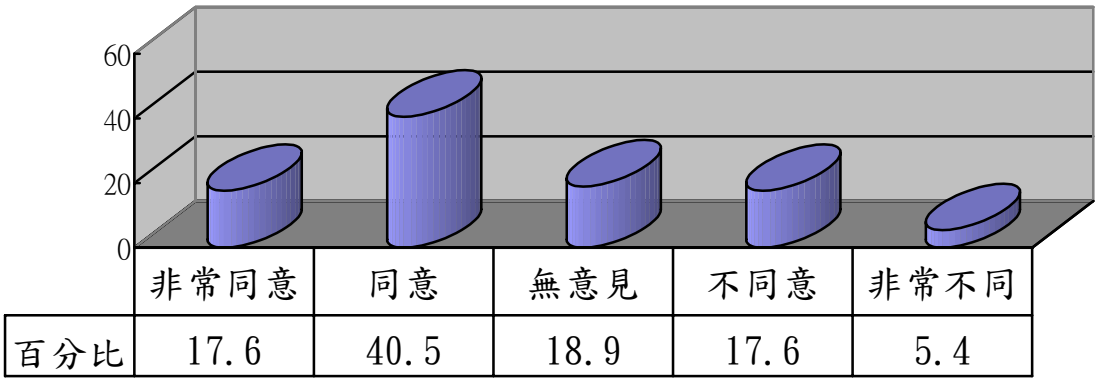


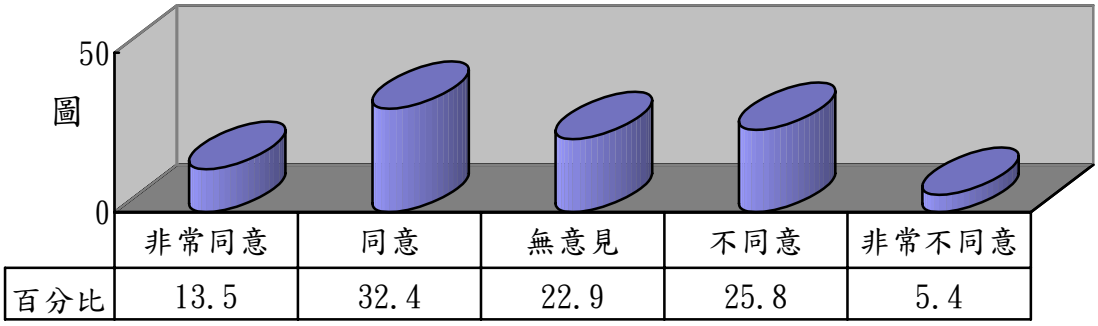
圖 4-2-5 受訪館員對圖書館委託民間經營因應不同需求讀者採用會員制度並訂定收費標準意見百分比分布圖

3、訂定不同需求讀者的借閱數量：由表 4-2-13 及圖 4-2-6 看出，受訪館員認為圖書館業務委託民間經營，圖書館可以訂定不同需求讀者的借閱數量，以「同意」最多，計 24 人；其次是「不同意」，計 19 人；「無意見」，計 17 人；「非常不同意」，計 4 人。

表 4-2-13 受訪館員對圖書館委託民間經營訂定不同需求讀者借閱數量意見表

意見分布	人數	百分比
非常同意	10	13.5
同意	24	32.4

無意見	17	22.9
不同意	19	25.8
非常不同意	4	5.4
總和	74	100

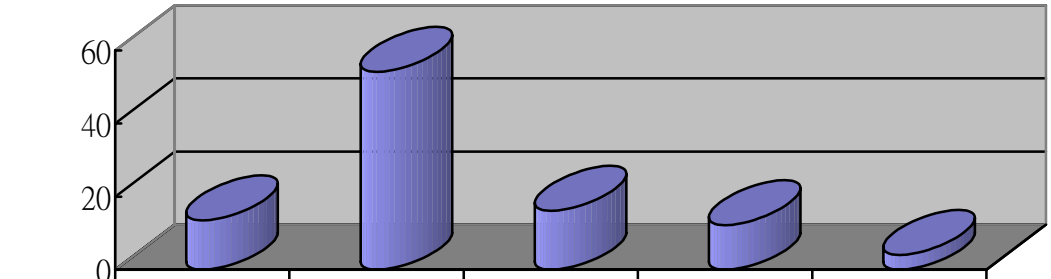


4-2-6 受訪館員對圖書館委託民間經營訂定不同需求讀者借閱數量意見百分比分布圖

4、未來推出的個人化資訊服務委託民間經營，圖書館可以向讀者收取資訊服務費用：由表 4-2-14 及圖 4-2-7 看出，受訪館員認為個人化資訊服務委託民間經營，圖書館可以向讀者收取資訊服務費用，以「同意」最多，計 40 人；其次是「無意見」，計 12 人；「非常同意」，計 10 人；「不同意」，計 9 人；「非常不同意」，計 3 人。

表 4-2-14 受訪館員對個人化資訊服務委託民間經營向讀者收取資訊服務費用意見表

意見分布	人數	百分比
非常同意	10	13.5
同意	40	54.1
無意見	12	16.2
不同意	9	12.1
非常不同意	3	4.1
總和	74	100



	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
百分比	13.5	54.1	16.1	12.2	4.1

圖 4-2-7 受訪館員對個人化資訊服務委託民間經營向讀者收取資訊服務費用意見百分比分布圖

5、圖書資料複印服務委託民間參與經營後，可以讓讀者滿意：由表 4-2-15 及圖 4-2-8 看出，受訪館員認為圖書資料複印服務委託民間經營後可以讓讀者滿意，以「無意見」最多，計 29 人；其次是「同意」，計 24 人；「不同意」，計 12 人；「非常同意」，計 7 人；「非常不同意」，計 2 人。

表 4-2-15 受訪館員對圖書資料複印服務委託民間經營可以讓讀者滿意意見表

意見分布	人數	百分比
非常同意	7	9.5
同意	24	32.4
無意見	29	39.2
不同意	12	16.2
非常不同意	2	2.7
總和	74	100

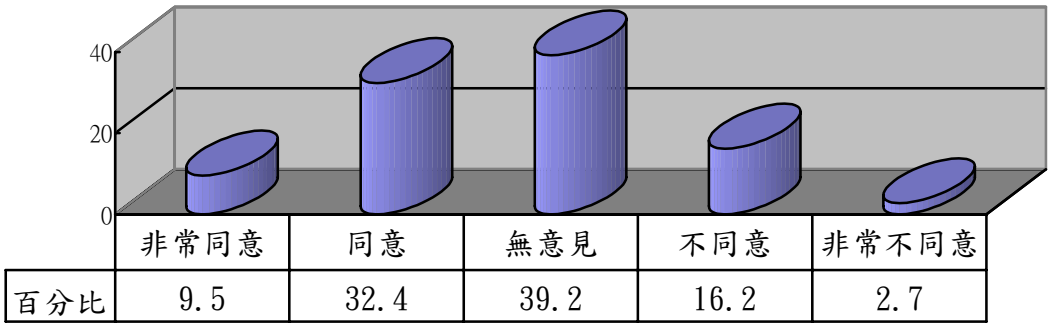


圖 4-2-8 受訪館員對圖書資料複印服務委託民間經營可以讓讀者滿意意見百分比分布圖

6、開辦各類學習課程服務讀者：由表 4-2-16 及圖 4-2-9 看出，受訪館員認為圖書館業務委託民間經營後，可以開辦各類學習課程服務讀者，以「同意」最多，計 39 人；其次是「無意見」，計 13 人；「不同意」，計 12 人；「非常同意」，計 10 人。

表 4-2-16 受訪館員對開辦各類學習課程服務讀者意見表

意見分布	人數	百分比
非常同意	10	13.5
同意	39	52.7
無意見	13	17.6
不同意	12	16.2
非常不同意	0	0
總和	74	100

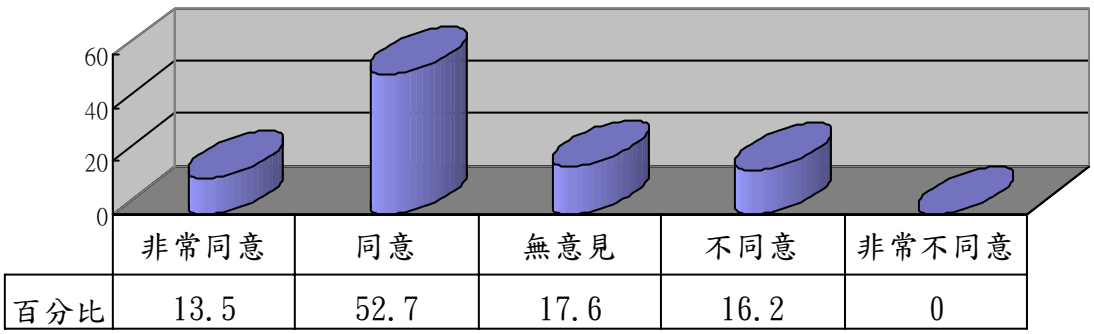


圖 4-2-9 受訪館員對開辦各類學習課程服務讀者百分比分布圖

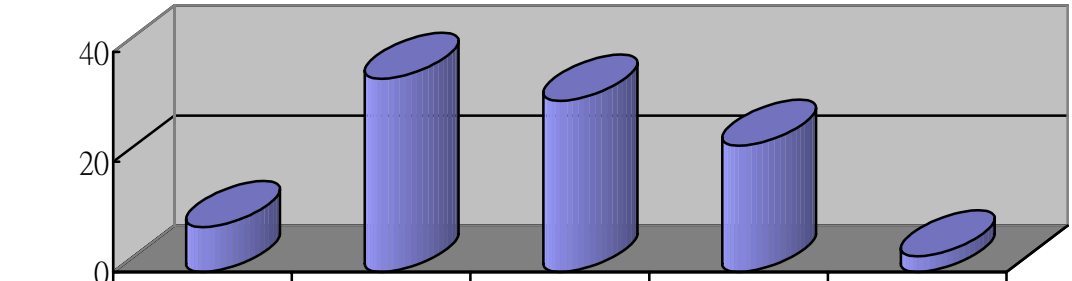
7、其他項目：受訪館員認為「警衛業務」、「經營咖啡店、書店」、「任何項目皆可外包外製」等項目，可以讓民間參與本館的經營服務，惟有館員指出委託民間經營圖書館並非是解決問題的藥方。

（四）服務效益：圖書館業務委託民間參與經營後，其服務效益如何，藉由及時回應讀者的各項需求、提供讀者高效率的服務品質、提供讀者更舒適的閱覽環境及設施服務品質、館員服務態度會比較親切及友善、民間機構比較注重可營利項目之經營管理，而忽略未收費設施的服務品質、營運相關的風險和成本會轉嫁至讀者身上，造成讀者對圖書館的負面形象等問題詢問館員意見。

1、及時回應讀者的各項需求：由表 4-2-17 及圖 4-2-10 看出，受訪館員認為圖書館業務讓民間參與經營，可以及時回應讀者的各項需求，以「同意」最多，計 26 人；其次是「無意見」，計 23 人；「不同意」，計 17 人；「非常同意」，計 6 人；「非常不同意」，計 2 人。

表 4-2-17 受訪館員對及時回應讀者各項需求意見表

意見分布	人數	百分比
非常同意	6	8.1
同意	26	35.1
無意見	23	31.1
不同意	17	22.9
非常不同意	2	2.8
總和	74	100



	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
百分比	8.1	35.1	31.1	22.9	2.8

圖 4-2-10 受訪館員對及時回應讀者各項需求百分比分布圖

2、提供讀者高效率的服務品質：由表 4-2-18 及圖 4-2-11 看出，受訪館員認為圖書館業務委託民間經營有助於提供讀者高效率的服務品質，以「同意」、「無意見」最多，各計 24 人；其次是「不同意」，計 17 人；「非常同意」，計 7 人；「非常不同意」，計 2 人。

表 4-2-18 受訪館員對提供讀者高效率的服務品質意見表

意見分布	人數	百分比
非常同意	7	9.5
同意	24	32.4
無意見	24	32.4
不同意	17	22.9
非常不同意	2	2.8
總和	74	100

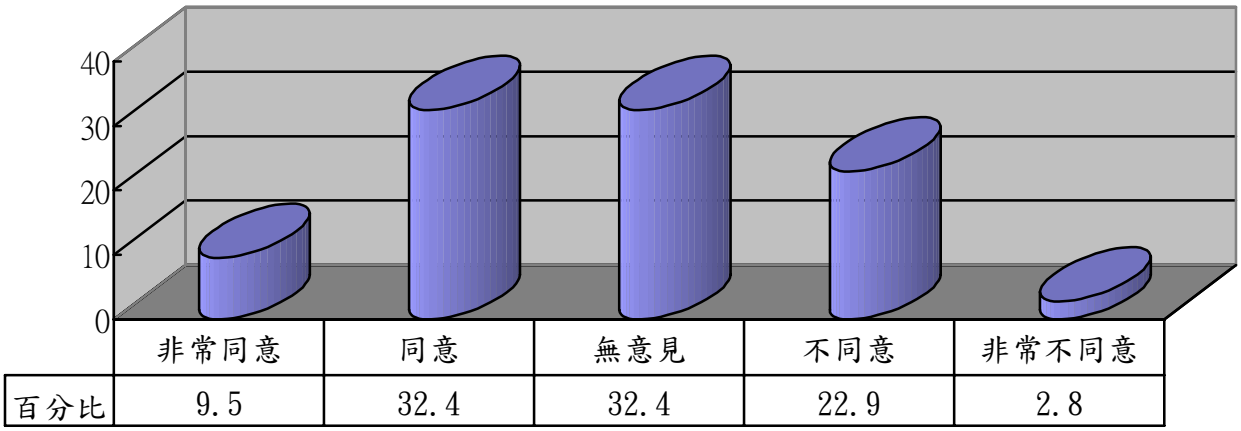
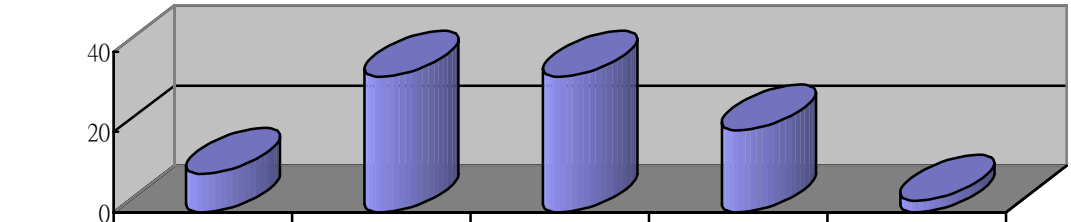


圖 4-2-11 受訪館員對提供讀者高效率的服務品質意見百分比分布圖

3、提供讀者更舒適的閱覽環境及設施服務品質：由表 4-2-19 及圖 4-2-12 看出，受訪館員認為圖書館業務委託民間經營有助於提供讀者更舒適的閱覽環境及設施服務品質，以「同意」、「無意見」最多，各佔 25 人；其次是「不同意」，計 15 人；「非常同意」，計 7 人；「非常不同意」，計 2 人。

表 4-2-19 受訪館員對提供讀者更舒適的閱覽環境及設施服務品質意見表

意見分布	人數	百分比
非常同意	7	9.5
同意	25	33.7
無意見	25	33.7
不同意	15	20.3
非常不同意	2	2.8
總和	74	100



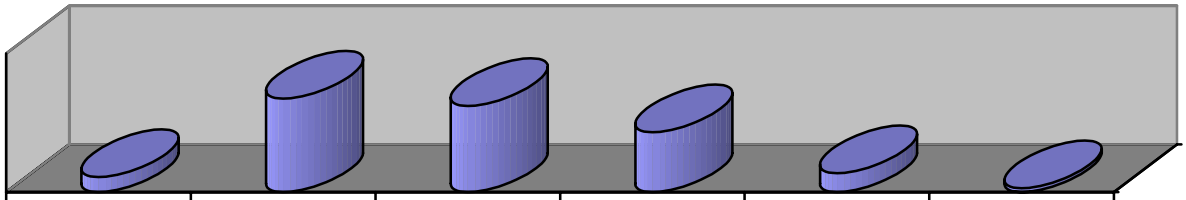
	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
百分比	9.5	33.7	33.7	20.3	2.8

圖 4-2-12 受訪館員對提供讀者更舒適的閱覽環境及設施服務品質意見百分比分布圖

4、館員服務態度會更親切及友善：由表 4-2-20 及圖 4-2-13 看出，受訪館員認為圖書館業務委託民間經營後館員服務態度會比較親切及友善，以「同意」最多，計 25 人；「無意見」，計 23 人；「不同意」，計 16 人；「非常不同意」，計 5 人；「非常同意」，計 4 人；未填答者 1 人。

表 4-2-20 受訪館員對委託民間經營後館員服務態度會比較親切及友善意見表

意見分布	人數	百分比
非常同意	4	5.4
同意	25	33.7
無意見	23	31.1
不同意	16	21.6
非常不同意	5	6.8
未填答	1	1.4
總和	74	100



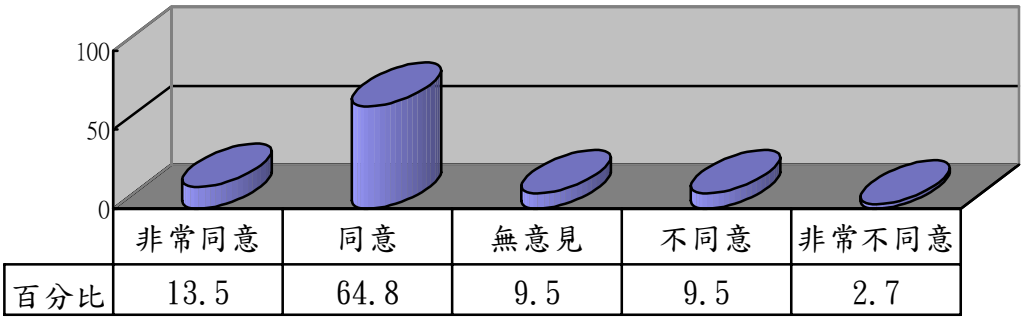
	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	未填答
百分比	5.4	33.7	31.1	21.6	6.8	1.4

圖 4-2-13 受訪館員對委託民間經營後館員服務態度會比較親切及友善百分比分布圖

5、民間企業會基於營利成本考量，比較注重可營利項目之經營管理，而忽略未收費設施的服務品質：由表 4-2-21 及圖 4-2-14 看出，受訪館員認為民間企業會基於營利成本考量，比較注重可營利項目之經營管理，而忽略未收費設施的服務品質，以「同意」最多，計 48 人；其次是「非常同意」，計 10 人；「無意見」、「不同意」，各佔 7 人；「非常不同意」，計 2 人。

表 4-2-21 受訪館員對民間企業基於營利成本考量，比較注重可利項目之經營管理忽略未收費設施的服務品質意見表

意見分布	人數	百分比
非常同意	10	13.5
同意	48	64.8
無意見	7	9.5
不同意	7	9.5
非常不同意	2	2.7
總和	74	100



	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
百分比	13.5	64.8	9.5	9.5	2.7

圖 4-2-14 受訪館員對民間企業基於營利成本考量，比較注重可營利項目之經營管理忽略未收費設施的服務品質意見百分比分布圖

6、營運相關的風險和成本會轉嫁至讀者身上，造成讀者對圖書館的負面形象：由表 4-2-22 及圖 4-2-15 看出，受訪館員認為圖書館委託民間經營後營運相關的風險和成本會轉嫁至讀者身上，造成讀者對圖書館的負面形象，以「同意」最多，計 42 人；「非常同意」、「無意見」，各佔 11 人；「不同意」，計 9 人；「非常不同意」，計 1 人。

表 4-2-22 受訪館員對委託民間經營相關風險和成本轉嫁讀者意見表

意見分布	人數	百分比
非常同意	11	14.8
同意	42	56.8
無意見	11	14.8
不同意	9	12.2
非常不同意	1	1.4
總和	74	100

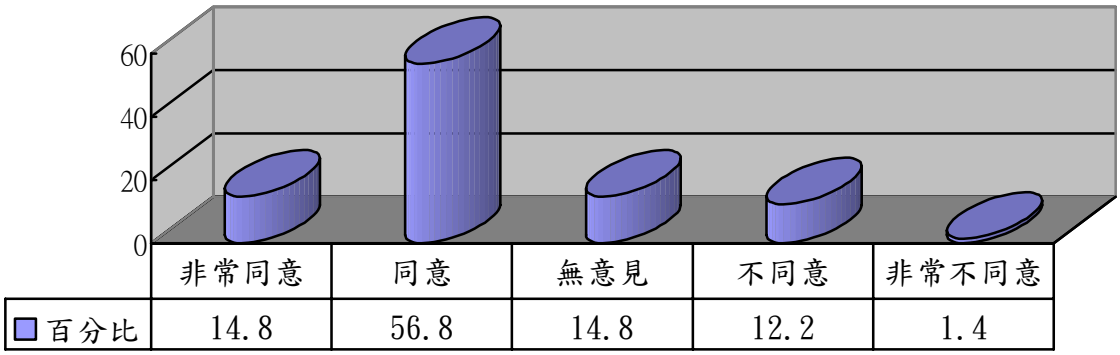


圖 4-2-15 受訪館員對委託民間經營相關風險和成本轉嫁讀者意見百分比分布圖

（五）其他建議事項：有 2 位受訪館員提出委託民間參與經營，必須考慮「招商模式」及「成本效益」等項目。

二、讀者部分：

（一）圖書館利用：分析讀者利用圖書館的主要目的、已滿足讀者需求的服務項目有那些、需要改善的項目有那些、圖書館那些服務項目及措施中讓讀者有進一步的需求、圖書館有那些服務措施及內容可以委託民間經營等項目的意見。

1、利用圖書館的主要使用目的：由表 4-2-23 看出，受訪讀者利用圖書館的主要使用目的，以「借閱圖書資料」最多，計 132 次；其次是「查尋資料」，計 77 次；「閱讀期刊、報紙」，計 67 次；「自修室」，計 42 次；「參加活動」，計 18 次；「隨意逛逛」，計 17 次；「陪伴兒女、家人」，計 14 次；「其他」，計 7 次，分別是「上網」、「商業目的」、「等人」、「看影帶」、「影印資料」等意見。

表 4-2-23 受訪讀者利用本館的主要使用目的之意見表

項目	次數
自修室自修	42
閱讀期刊、報紙	67

借閱圖書資料	132
查尋資料	77
參加活動	18
隨意逛逛	17
陪伴兒女、家人	14
其他	7

2、已滿足讀者需求的服務項目：由表 4-2-24 看出，受訪讀者認為圖書館達到需求的服務項目，以「圖書資料外借服務」最多，計 118 次；其次是「圖書資料館內閱覽服務」，計 93 次；「自修室服務」，計 45 次；「參考諮詢服務」，計 31 次；「上網」，計 30 次；「視聽影片欣賞」，計 19 次；「講座、留學、讀書會、書展等推廣活動」，計 18 次；「其他」，計 5 次，分別是「參加電腦推廣課程」、「放鬆心情」、「耗時間」等意見，其餘 2 項是不屬於此問題意見，分別是「兒童期刊外借問題」和「新書配置問題」。

表 4-2-24 受訪讀者認為本館已達到需求的服務項目意見表

項目	次數
圖書資料外借服務	118
圖書資料館內閱覽服務	93
參考諮詢服務	31
上網	30
講座、留學、讀書會、書展等推廣活動	18
自修室服務	45
視聽影片欣賞	19
其他	5

3、需要改善的項目：由表 4-2-25 看出，受訪讀者認為圖書

館需要改善的項目，以「館藏內容」最多，計 92 次；其次是「館藏數量」，計 64 次；「推廣活動」，計 35 次；「館舍設施」，計 31 次；「其他」，計 15 次，分別是「上網及開放時間延長」、「增加新書」、「淘汰過舊書籍」、「視聽設備不足、視聽資料少」、「僅有 1 本圖書需等候」、「麥克風及投影機問題」、「加快借書速度」、「環境整理及宣傳圖書館活動」、「多媒體資料及環境建置」、「廁所無提供衛生紙」、「電腦文書練習及列印」、「部分人員缺乏熱誠及無所事事」、「館際調閱圖書時間縮短」等意見，另有 1 項不屬於本館改善意見及範圍；「無特別需要改善之處」，計 9 次。

表 4-2-25 受訪讀者認為本館需要改善項目意見表

項目	次數
館藏內容	92
館藏數量	64
人員服務	0
館舍設施	31
推廣活動	35
無特別需要改善之處	9
其他	15

4、圖書館那些服務項目及措施中讓讀者有進一步的需求：

由表 4-2-26 看出，受訪讀者認為在圖書館業務中有進一步需求的服務項目及措施，以「開放時間」最多，計 69 次；其次是「借閱期限」，計 56 次；「借閱冊數」，計 54 次；「個人化資訊服務」，計 41 次；「藝文活動、研習班」，計 36 次；「送書到府」，計 17 次；「其他」，計 13 次，分別是「導讀或心得發表會」、「書籍預約數量」、「續借」、「讀經活動」、「借閱冊數」、「電腦推廣課程」、「優質餐飲服務」、「資料掃瞄存檔服務」、「館員服務態度」、「圖書上架

及補充新書」等意見。

表 4-2-26 受訪讀者對本館服務內容及措施有進一步需求意見表

項目	次數
開放時間	69
借閱冊數	54
借閱期限	56
送書到府	17
個人化資訊服務	41
藝文活動、研習班	36
其他	13

5、本館委託民間經營的服務內容及措施：由表 4-2-27 看出，受訪讀者認為圖書館委託民間經營的服務內容及措施，以「藝文活動、研習班」最多，計 92 次；其次是「餐飲服務」，計 88 次；「展場經營管理」，計 51 次；「視聽服務」，計 48 次；「個人化資訊服務」，計 41 次；「自修室經營管理」，計 26 次；「閱覽服務」，計 22 次；「其他」，計 8 次，分別是「兒童玩具室」、「任何項目皆可委託民間經營」、「多媒體環境建置」等意見。

表 4-2-27 受訪讀者對本館委託民間經營的服務內容及措施

項目	次數
閱覽服務	22
視聽服務	48
個人化資訊服務	41
藝文活動、研習班	92
自修室經營管理	26
餐飲服務	88

展場經營管理	51
其他	8

（二）服務項目收費：分析讀者在本館委託民間經營後，對於特殊會員、增加外借冊數、個人化資訊服務、代客複印服務、參加講座活動、使用自修室等項目收費問題的意見。

1、提供更多、更深入的服務內容及措施並收費：由表 4-2-28 及圖 4-2-16 看出，受訪讀者認為圖書館委託民間經營後，為提供更多、更深入的服務內容及服務措施，向讀者收取費用是合情合理的，以「不同意」最多，計 45 人；其次是「同意」，計 38 人；「非常不同意」，計 32 人；「無意見」，計 16 人；「非常同意」，計 11 人；「未填答」，計 2 人。

表 4-2-28 受訪讀者對本館為提供更多更深入的服務項目收費意見表

意見分布	人數	百分比
非常同意	11	7.6
同意	38	26.4
無意見	16	11.1
不同意	45	31.3
非常不同意	32	22.2
未填答	2	1.4
總和	144	100

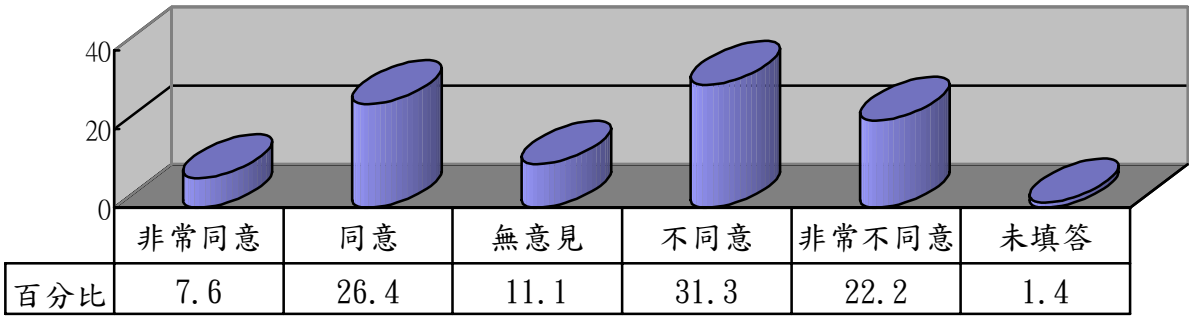


圖 4-2-16 受訪讀者對本館為提供更多更深入的服務項目收費意見百分比分布圖

2、特殊會員應付年費：由表 4-2-29 及圖 4-2-17 看出，受訪讀者認為特殊會員應付年費，以「同意」、「不同意」最多，各佔 46 人；其次是「非常不同意」，計 31 人；「無意見」，計 12 人；「非常同意」，計 7 人；「未填答」，計 2 人。

表 4-2-29 受訪讀者對特殊會員收取年費意見表

意見分布	人數	百分比
非常同意	7	4.9
同意	46	31.9
無意見	12	8.4
不同意	46	31.9
非常不同意	31	21.5
未填答	2	1.4
總和	144	100

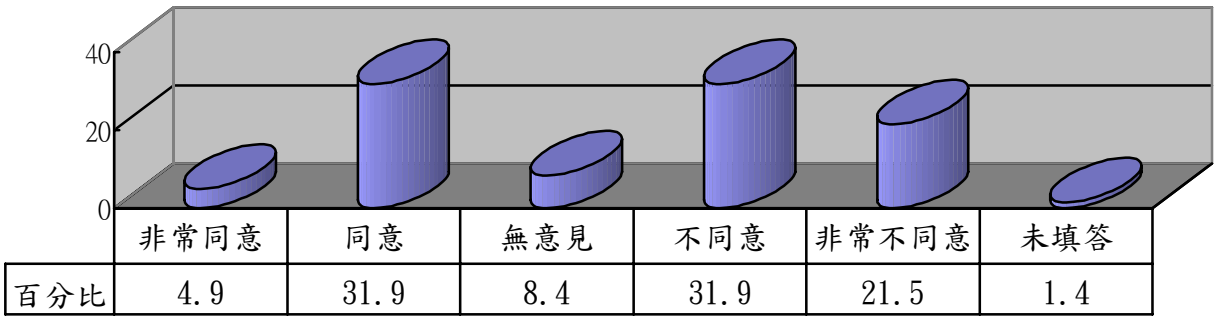


圖 4-2-17 受訪讀者對特殊會員收取年費意見百分比分布圖

3、增加外借冊數收費：由表 4-2-30 及圖 4-2-18 看出，受訪讀者認為向增加外借冊數讀者收費意見，以「不同意」最多，計 49 人；其次是「同意」，計 37 人；「非常不同意」，計 27 人；「無意見」，計 23 人；「非常同意」，計 7 人；「未填答」，計 1 人。

表 4-2-30 受訪讀者對增加外借冊數讀者需收費意見表

意見分布	人數	百分比
非常同意	7	4.9
同意	37	25.7
無意見	23	15.9
不同意	49	34
非常不同意	27	18.8
未填答	1	0.7
總和	144	100

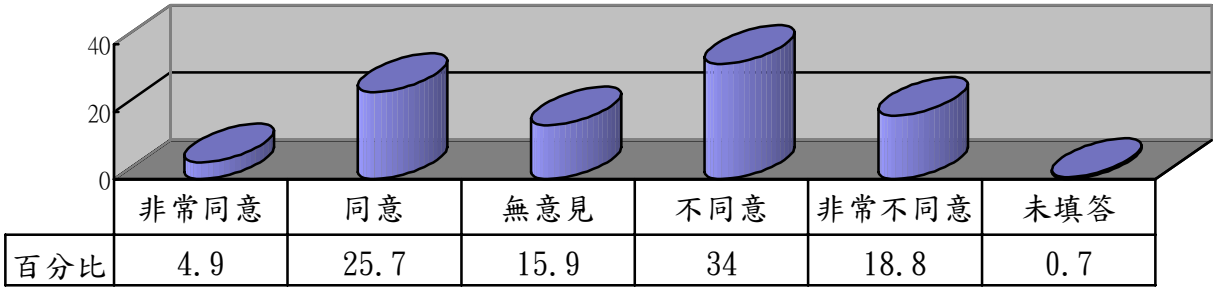


圖 4-2-18 受訪讀者對增加外借冊數需收費意見百分比分布圖

4、個人化資訊服務收費：由表 4-2-31 及圖 4-2-19 看出，受訪讀者認為申請個人化資訊服務需收費，以「同意」最多，計 48 人；其次是「不同意」，計 40 人；「無意見」，計 25 人；「非常不同意」，計 22 人；「未填答」，計 1 人。

表 4-2-31 受訪讀者對個人化資訊服務收費意見表

意見分布	人數	百分比
非常同意	8	5.6
同意	48	33.3
無意見	25	17.4
不同意	40	27.8
非常不同意	22	15.2
未填答	1	0.7
總和	144	100

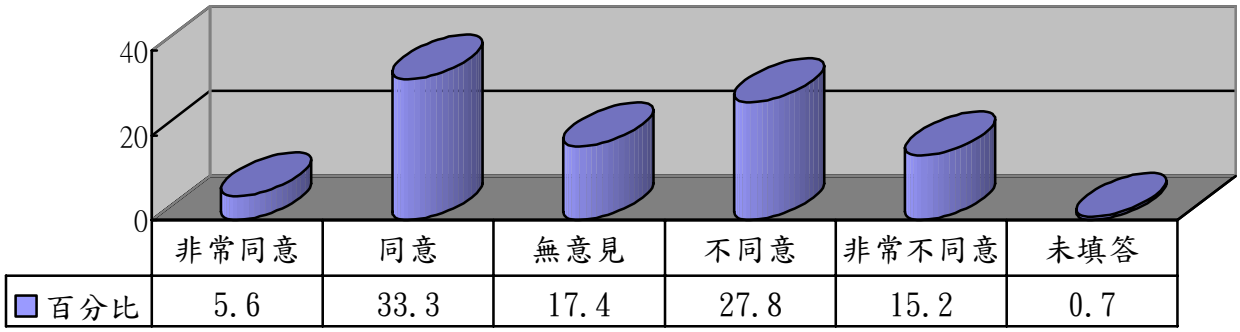


圖 4-2-19 受訪讀者對個人化資訊服務收費意見百分比分布圖

5、代客複印服務收費：由表 4-2-32 及圖 4-2-20 看出，受訪讀者認為代客複印服務收費，以「同意」最多，計 91 人；其次是「非常同意」，計 18 人；「無意見」，計 15 人；「非常不同意」，計 10 人；「不同意」，計 9 人；「未填答」，計 1 人。

表 4-2-32 受訪讀者對代客複印服務收費意見表

意見分布	人數	百分比
非常同意	18	12.5
同意	91	63.2
無意見	15	10.4
不同意	9	6.3
非常不同意	10	6.9
未填答	1	0.7
總和	144	100

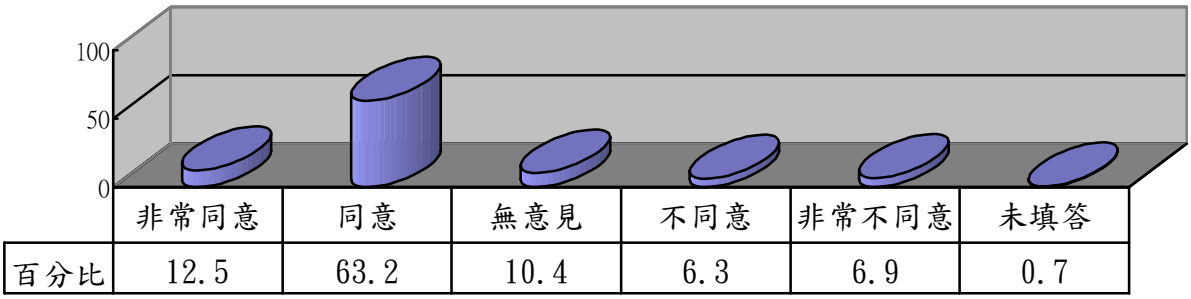


圖 4-2-20 受訪讀者對代客複印服務收費意見百分比分布圖

6、參加講座活動收費：由表 4-2-33 及圖 4-2-21 看出，受訪讀者認為參加講座活動收費，以「同意」最多，計 47 人；其次是「不同意」，計 41 人；「無意見」，計 33 人；「非常不同意」，計 19 人；「未填答」，計 1 人。

表 4-2-33 受訪讀者對參加講座活動收費意見表

意見分布	人數	百分比
非常同意	3	2.1
同意	47	32.6
無意見	33	22.9
不同意	41	28.5

非常不同意	19	13.2
未填答	1	0.7
總和	144	100

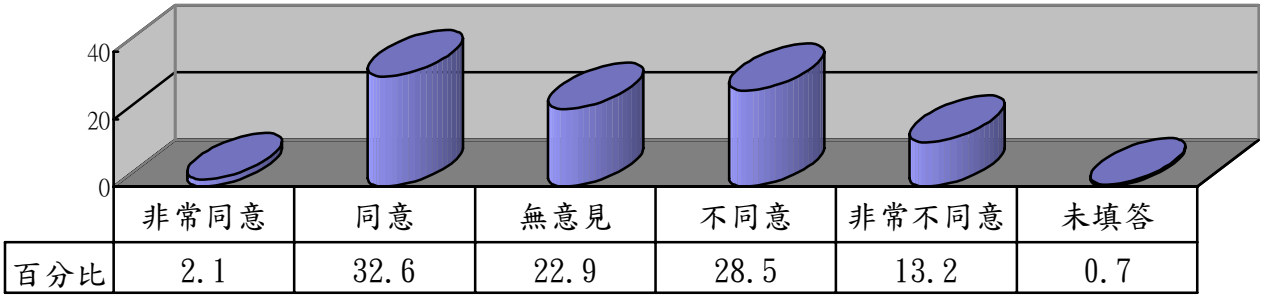
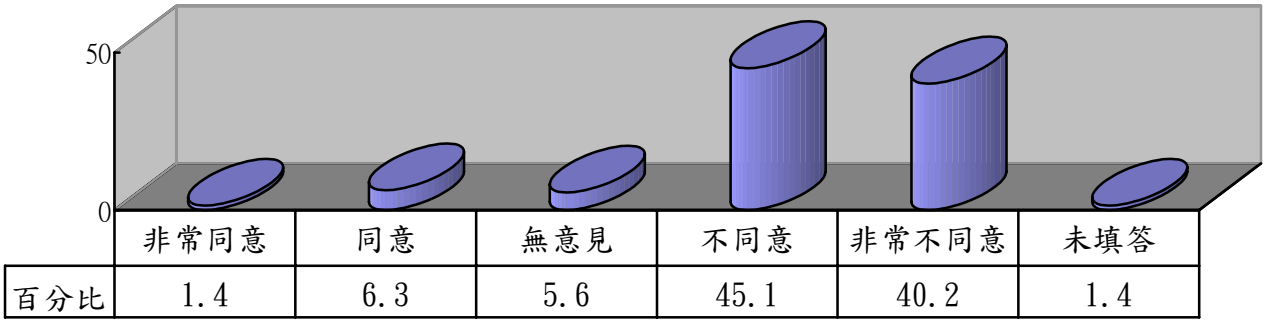


圖 4-2-21 受訪讀者對參加講座活動收費意見百分比分布圖

7、自修室使用收費：由表 4-2-34 及圖 4-2-22 看出，受訪讀者認為自修室使用收費，以「不同意」最多，計 65 人；其次是「非常不同意」，計 58 人；「同意」，計 9 人；「無意見」，計 8 人；「非常同意」、「未填答」則各有 2 人。

表 4-2-34 受訪讀者對自修室使用收費意見表

意見分布	人數	百分比
非常同意	2	1.4
同意	9	6.3
無意見	8	5.6
不同意	65	45.1
非常不同意	58	40.2
未填答	2	1.4
總和	144	100



	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	未填答
百分比	1.4	6.3	5.6	45.1	40.2	1.4

圖 4-2-22 受訪讀者對自修室使用收費意見百分比布圖

（三）服務品質效益：分析讀者在圖書館業務委託民間經營後，對於提升本館服務品質、現行館員服務態度滿意程度、提升館員服務態度、提供更佳的服務設施、提供舒適及美觀的環境等意見。

1、更加提升服務品質：由表 4-2-35 及圖 4-2-23 看出，受訪讀者認為委託民間經營後更加提升本館服務品質，以「同意」最多，計 60 人；其次是「無意見」，計 41 人；「不同意」，計 25 人；「非常同意」，計 9 人；「非常不同意」，計 7 人；「未填答」，計 2 人。

表 4-2-35 受訪讀者對委託民間經營提升本館服務品質意見表

意見分布	人數	百分比
非常同意	9	6.3
同意	60	41.7
無意見	41	28.5
不同意	25	17.3
非常不同意	7	4.8
未填答	2	1.4
總和	144	100

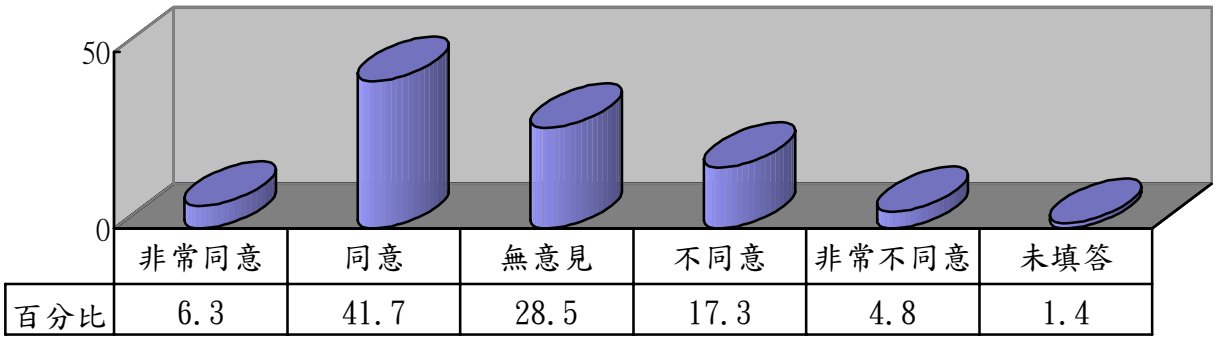
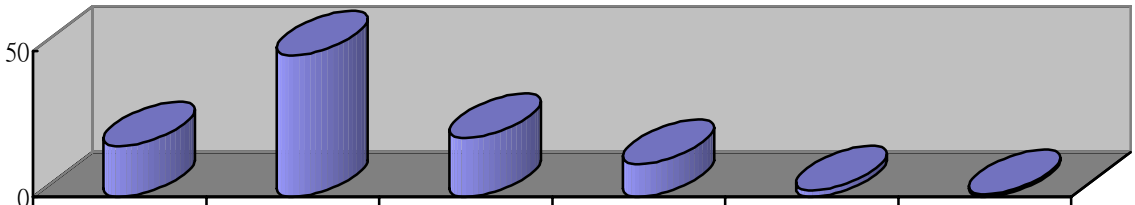


圖 4-2-23 受訪讀者對委託民間經營提升本館服務品質意見百分比分布圖

2、現行館員服務態度滿意程度：由表 4-2-36 及圖 4-2-24 看出，受訪讀者對現行館員的服務態度感到滿意，以「同意」最多，計 70 人；其次是「無意見」，計 29 人；「非常同意」，計 25 人；「不同意」，計 16 人；「非常不同意」，計 3 人；「未填答」，計 1 人。

表 4-2-36 受訪讀者對現行館員服務態度意見表

意見分布	人數	百分比
非常同意	25	17.4
同意	70	48.6
無意見	29	20.1
不同意	16	11.1
非常不同意	3	2.1
未填答	1	0.7
總和	144	100



	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	未填答
百分比	17.4	48.6	20.1	11.1	2.1	0.7

圖 4-2-24 受訪讀者對現行館員服務態度意見百分比分布圖

3、提升人員服務態度：由表 4-2-37 及圖 4-2-25 看出，受訪讀者認為委託民間經營後可以提升人員服務態度，以「同意」最多，計 45 人；其次是「無意見」，計 40 人；「不同意」，計 37 人；「非常同意」，計 12 人；「非常不同意」，計 9 人；「未填答」，計 1 人。

表 4-2-37 受訪讀者對委託民間經營後可以提升人員服務態度意見表

意見分布	人數	百分比
非常同意	12	8.3
同意	45	31.2
無意見	40	27.8
不同意	37	25.7
非常不同意	9	6.3
未填答	1	0.7
總和	144	100

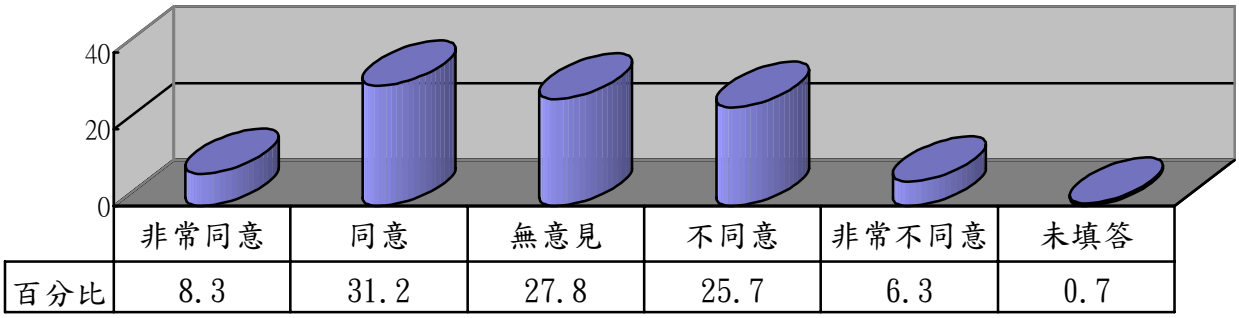
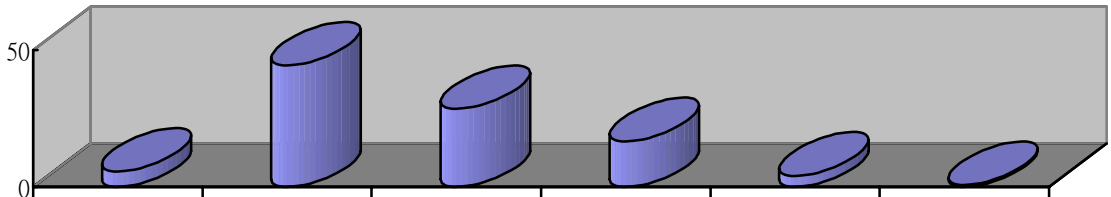


圖 4-2-25 受訪讀者對委託民間經營後可以提升人員服務態度意見百分比分布圖

4、提供更佳的服務設施：由表 4-2-38 及圖 4-2-26 看出，受訪讀者認為民間企業或團體參與經營服務可提供更佳的服務設施，以「同意」最多，計 64 人；其次是「無意見」，計 41 人；「不同意」，計 24 人；「非常同意」，計 8 人；「非常不同意」，計 6 人；「未填答」，計 1 人。

表 4-2-38 受訪讀者對民間機構參與圖書館經營可提供更佳服務設施意見表

意見分布	人數	百分比
非常同意	8	5.6
同意	64	44.4
無意見	41	28.5
不同意	24	16.7
非常不同意	6	4.1
未填答	1	0.7
總和	144	100



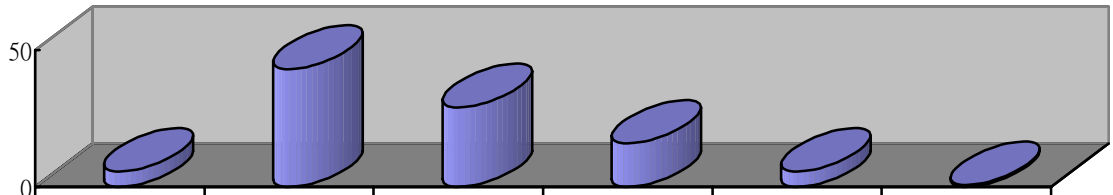
	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	未填答
百分比	5.6	44.4	28.5	16.7	4.1	0.7

圖 4-2-26 受訪讀者對民間機構參與圖書館經營可提供更佳服務設施意見百分比分布圖

5、提供更舒適及美觀的服務環境：由表 4-2-39 及圖 4-2-27 看出，受訪讀者認為民間機構參與圖書館經營服務，可以提供更舒適及美觀的服務環境，以「同意」最多，計 62 人；其次是「無意見」，計 42 人；「不同意」，計 23 人；「非常同意」、「非常不同意」，各計 8 人，「未填答」，計 1 人。

表 4-2-39 受訪讀者對民間機構參與圖書館經營可提供更舒適及美觀的服務環境意見表

意見分布	人數	百分比
非常同意	8	5.6
同意	62	43.1
無意見	42	29.1
不同意	23	15.9
非常不同意	8	5.6
未填答	1	0.7
總和	144	100



	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意	未填答
百分比	5.6	43.1	29.1	15.9	5.6	0.7

圖 4-2-27 受訪讀者對民間機構參與圖書館經營可提供更舒適及美觀的服務環境意見百分比分布圖

（四）有關圖書館促進民間參與經營服務其他建議事項：根據調查得知，有 26 位受訪讀者表示意見，經過整理後分成「免費使用原則」、「社會教育功能」、「非商業化導向」、「知識貧富差距拉大」等項目。

第三節　社教機構委託經營訪談結果分析

本館為瞭解委託民間經營的營運成效，挑選同質性較高的社教機構，分別是高市圖玩具圖書館、臺灣科學教育館、行政院公務人力發展中心圖書館 3 個單位，訪談對象除受託單位外（政府部門），也訪談被委託單位（民間機構），瞭解政府部門和民間機構對於委託營運後的狀況、成本效益等營運績效，作為本館未來規劃參考。

一、政府部門

（一）訪談對象：以主管業務的主管或承辦人員，如表 4-3-1。

表 4-3-1 社教機構訪談對象一覽表

單位	對象	訪談方式
國立臺灣科學教育館	部門主管（A1）	電話訪談
高雄市立圖書館	部門主管（B1）	電話訪談及書面資料
公務人力發展中心圖書館	承辦人員（C1）	書面資料

（二）訪談內容：訪談主管業務承辦人員瞭解社教機構的委託民間經營的營運績效、面臨何種困境和解決之道、是否撙節政府預算支出等意見。

1、請問貴單位委託民間經營服務後，其營運績效如何？

臺灣科學教育館將展場委託大同世界科技股份有限公司經營後，各項服務在水準以上。（A1）

玩具圖書館因屬公益性質，其主要服務對象為特殊兒童，透過高雄市調色板協會運作……僅能提供節省經費及人力之數據。（B1）

行政院公務人力發展中心圖書館將圖書館委託傳技資訊股份有限公司經營後，週一至週四開放時間延長至晚間 8 時 30 分；週六開放時間亦全日開放至下午 6 時。另外，館員進行讀者資訊需求行為及使用者調查、提供專業參考服務諮詢及讀者利用指導、研習學員參考書區選擇規劃與整理以及蒐集館藏相關書目，提供全面而專業的圖書館服務，讓讀者感受圖書館的優質服務。（C1）

2、請問貴單位辦理民間參與經營服務後，遇到最大困難為何？如何克服？

臺灣科學教育館採公辦民營（OT 案），仍有若干問題，委外經營用於科學教育推廣，是以營利導向資本主義為前提之考量下產生的經營方式，與教育工作的理念是相互衝突的，因為高收費導向的教育活動，使得落實全民科教的理念有所阻礙，以利潤為導向的高價門

票，只有高所得有可能為之，教育不是少數人的的權益，因此政府部門與委託民營單位會因立場不同有所扞格，合約訂立更因雙方解讀立場不一，致衍生出來各類的協調問題。

科學教育館為能確保以科學推廣教育中心的宗旨，將展覽場業務委託大同世界科技股份有限公司經營，科學教育業務（含展覽業務）等核心業務仍由館內於法定職掌負責推動辦理。由於行政法人草案尚未完成立法程序，現階段委外經營模式之永續性及未來組織發展方向均具不確定性，就人力之運用及本館推展教育之經營理念與委外廠商成本營利考量之謀合，確有實務運作上之複雜與挑戰度，惟行政法人化亦存在制度變革所產生監督評鑑機制之研訂，人員權益之維護等相關問題，是以，科學教育館未來組織發展方向，宜視現階段行政機關組織型能與委外營運模式之成效及政府改造相關政策之推動情形而訂。（A1）

公共圖書館以社會大眾為服務對象，提供免費的學習環境，不以營利為目的，需要持續的經費及人力支持，民間參與經營缺乏利基與誘因，而委託民間經營後，如無財力後援，即面臨無法繼續經營之困境，公部門囿於預算規模及人力編制等因素，亦將無法承接。建請政府當局對於民間機構投入公共圖書館經營，可酌予建立補助制度或激勵措施，以吸引民間參與；在公立圖書館方面，未來既有館舍空間改善及新建館舍，除了提供圖書館之功能外，亦將朝向用途多樣化規劃設計，以增加吸引民間參與之利基，利於進行委外經營，減少公部門人力及各項維護費用之支出。（B1）

行政院公務人力發展中心圖書館並未就此項問題回答。（C1）

3、請問貴單位委託民間參與經營服務後，確實撙節預算成本及解決人力不足的問題嗎？

政府預算支出並未大幅減少，各項營運成本委託民間營運亦不可能減少，節省的僅是人事費。人力素質，則為營運隱憂。至於預算成本不足，則館方相對的仍積極的尋求政府補助款來挹注營運預算，其實開館的水電支出等營運成本佔預算的大宗，並非委託民間營運即可節省成本，所以館方以爭取教育部、相關政府機關尋求補助計畫以解決委外機關的無法自負盈虧的現象。(A1)

兒童玩具圖書館由高雄市調色板協會經營，對於撙節本館預算成本及紓解人力不足等困境，確實發揮助益。(B1)

行政院公務人力發展中心圖書館並未就此項問題回答。(C1)

二、民間機構

（一）訪談對象：以委託機構的主管或承辦人員，如表 4-3-2。

表 4-3-2 民間機構訪談對象一覽表

單位	對象	訪談方式
大同世界科技股份有限公司	部門主管（A2）	電話訪談
高雄市調色板協會	承辦人員（B2）	電話訪談及書面資料
傳技資訊股份有限公司	專案經理人（C2）	電話訪談及書面資料

（二）訪談內容：訪談承接社教機構業務的民間機構主辦或承辦人員瞭解民間機構基於何種理由介入社教機構的經營管理及其目的、委託營運績效、財務盈虧、續約意願、政府單位如何創造有利條件吸引民間機構參與經營等意見，作為本館規劃之參考。

1、請問貴單位基於何種理由來參與政府部門的經營服務？是否達成貴單位設定的目的？

當時政府委託以 OT 方式營運，主要評估應有商機，但實際參與營運後，則無法達成此一目標。（A2）

提供身心障礙者活動的場所，經由遊戲實施職能治療、訓練動作協調、增進親子感情、改善人際關係；並藉由輔導家長指導障礙兒使用玩具的機會，從事諮詢輔導，加強親職教育，協助家長克服心理障礙,接納事實，積極努力，以達到早期療育之效果。
辦理玩具、圖書外借、開放的室內遊戲空間幫助孩子們在這兒探索、經驗與學習、提供諮詢服務規劃親職座談、家長成長團體配合時令季節辦理各項活動協助身心障礙者及家屬，得到社區的認同與照顧，慶幸有承接玩具圖書館的業務，使得本會能夠順利達成服務目的。（B2）

已與部分政府部門（單位）建立良好關係（公務人力中心），了解單位需求，在評估公司現況後，認為可執行此類專案；已達成所設定的目的，惟針對部分政府單位要求承包者需兼顧”圖書館顧問”身分，還需加強專業。（C2）

2、請問貴單位承接政府部門的經營服務後，其績效如何？財務盈虧如何？

主要營運績效：在於客訴的處理及緊急應變，相較於政府部門應該更能突顯經營團隊的服務品質，館所的清潔勞務機電等外包也較政府自行營運應有一定的營運品質。

第 1 年實際營運即虧損 5,800 萬、第 2 年虧損 6,300 萬，第 3 年在團隊行銷有所起色後，減少虧損，但赤字仍高達 4,300 萬，但幸好母公司今年賺錢，所以全年 EPS 仍達 3 元……歸結起來，最主要有兩大迷思 ：第一在於國人的消費習慣將社教機關的各項服務定位為低價或免費的服務，如此一來，企業追求的利基必然有所流失。(A2)

開創更多元化的服務方式，讓更多的市民受益，不僅是提供書籍的借閱，購置玩具提供外借服務，有別於一般的圖書館的業務性質。(B2)

尚未能夠節省人事成本，且部分政府單位對於駐點工讀生的條件要求頗為嚴苛（如要求需大學畢業且畢業科系為圖書資訊學相關等背景)，造成營運最大的困難點；財務 尚能維持平衡。(C2)

3、若政府單位主動請求續約，貴單位續約意願如何？

企業獲利或者損益兩平為最重要的原則，目前虧損的情況雖然逐年有減少的現象，但這 2 年的營收將會有關鍵性的影響，如果連年虧損，則無續約的意願，即便續約，合約中未盡合理之條款也需通盤考量。(A2)

高雄市調色板協會願意繼續合作。(B2)

就目前現況評估，應是可行的。(C2)

4、您認為就政府單位委託民間參與經營服務，需要創造什麼樣條件，才會吸引民間參與經營服務

政府如果以 OT 的模式交由民間參與經營,則政府部門也應思考如何達成雙贏.....建議政府應該在政策面，研究於九年一貫課程中設計使學童均能到國內 3 個科學性的科學博物館參觀的可行性。至於原本的政府組織，應致力於核心業務的加值研究，協助技術轉移，並使夥伴關係更為密切，而不是處處以監管者自居。另外，正確的統計數據，才能使參與投標的廠商有正確的估算基準，教育部門，自己的科學普及宗旨，還是有賴於政府教育預算的編列，而不應由企業負擔。(A2)

建議以招標方式予以勞務契約合作方式，增加補助經費，才足以增加民間參與的意願。(B2)

1、預算合理；2、委託單位可清楚告知承包商所需服務的範圍；3、與委託單位的溝通管道順暢。(C2)

第五章　研究結論與建議

本章從文獻及調查統計結果中，將研究發現予以歸納整理。第一節根據問卷調查及訪談結果，瞭解本館館員、讀者、已委託民間經營之社教機構對於促進民間參與經營服務的意見；第二節則基於第一節之發現，提供促進民間經營服務參考意見，做為本館促進民間參與經營服務規劃之建議；第三節則依據本研究過程中發現可延伸之研究問題提出建議。

第一節　研究結論

一、館員問卷調查結果

（一）本館促進民間參與經營服務項目

本次研究由表 5-1-1 看出，本館館員認為各項業務可以委託民間參與前 3 名項目分別是：採編業務「圖書資料加工」、「圖書資料分類編目」、「期刊、報紙採購」；閱覽典藏業務「過期期刊報紙處理」、「圖書資料上架、整架」、「自修室經營管理」；諮詢服務業務「圖書館利用指導」、「館際合作服務」、「個人化資料查詢」；推廣業務「美工、海報製作」、「活動外包外製」、「講座辦理」；視聽業務「活動錄影、錄音」、「視聽資料整理」、「線上影音欣賞收費服務」；資訊業務「網站製作及維護」、「民眾上網服務」、「系統管理及維護」；總務業務「清潔工作」、「巡迴車作業」、「消防安全」。

表 5-1-1 本館促進民間參與經營服務業務項目一覽表

業務部門	委託項目 1	委託項目 2	委託項目 3
採編業務	圖書資料加工	圖書資料分類編目	期刊、報紙採購
閱覽典藏業務	過期期刊報紙處理	圖書資料上架、整架	自修室經營管理

諮詢服務業務	圖書館利用指導	館際合作服務	個人化資料查詢
推廣業務	美工、海報製作	活動外包外製	講座辦理
視聽業務	活動錄影、錄音	視聽資料整理	線上影音欣賞收費服務
資訊業務	網站製作及維護	民眾上網服務	系統管理及維護
總務業務	清潔工作	巡迴車作業	消防安全

依上述結果得知，本館推動民間參與經營服務可就上述項目進行規劃。

（二）解決圖書館人力問題

1、解決本館人力不足

63.5%的館員認為委託民間經營可以解決人力不足的問題；25.7%的館員持相反意見。

2、解決館員業務量負荷超載

68.9%的館員認為委託民間經營可以解決館員業務量負荷超載；17.6%的館員持相反意見。

3、運用人力派遣模式，節省政府人事成本

44.6%的館員認為運用人力派遣模式任用館員，可以節省政府人事成本；29.7%的館員持相反意見。

表 5-1-2 解決圖書館人力問題同意度分析

項目	同意百分比	不同意百分比
解決本館人力不足	63.5%	25.7%

解決館員業務量負荷超載	68.9%	17.6%
運用人力派遣模式，節省政府人事成本	44.6%	29.7%

促進民間參與經營對解決本館人力不足問題及減輕館員業務負荷量，分別有 63.5%及 68.9%館員表示同意。對運用人力派遣模式任用館員節省政府人事成本一項，館員「同意」與「不同意」的比例僅有 14.9%差距。

（三）民間企業參與圖書館經營服務

1、經營型態可以多角化、複合式

62.2%館員認為本館促進民間參與經營服務的經營型態可以朝向多角化和複合式；而有 12.1%館員持相反意見。

2、因應不同需求讀者採取會員制度並訂定收費標準

58.6%館員認為促進民間參與經營服務後，可以因應不同需求讀者採取會員制度並訂定收費標準；23%的館員持相反意見。

3、訂定不同需求讀者的借閱數量

45.9%館員認為本館促進民間參與經營後可以訂定不同需求讀者的借閱數量；而有 31.2%館員持相反意見。

4、個人化資訊服務收取資訊服務費用

67.6%館員認為本館促進民間參與經營後對於個人化資訊服務，可以收取資訊服務費用；而有 16.2%館員持相反意見。

5、圖書資料複印服務讓讀者滿意

41.9%館員認為本館促進民間參與經營後圖書資料複印服務，可以讓讀者滿意；18.9%館員持相反意見。

6、開辦各類學習課程服務讀者

66.2%館員認為本館促進民間參與經營後，可以開辦各類學習課程服務讀者；而有 16.2%館員持相反意見。

7、其他建議事項

有館員建議「警衛業務」、「設置咖啡店、書店」可以促進民間參與本館經營服務；也有館員認為促進民間參與本館經營並非解決問題的藥方。

表 5-1-3 民間企業參與圖書館經營服務同意度分析

項目	同意百分比	不同意百分比
經營型態可以多角化、複合式	62.2%	12.1%
因應不同需求讀者採取會員制度並訂定收費標準	58.6%	23%
訂定不同需求讀者的借閱數量	45.9%	31.2%
個人化資訊服務收取資訊服務費用	67.6%	16.2%
圖書資料複印服務讓讀者滿意	41.9%	18.9%
開辦各類學習課程服務讀者	66.2%	16.2%

本館促進民間參與經營後，「經營型態可以朝向多角化、複合式經營」、「採取會員制度收費方式」、「個人化資訊服務收取

資訊服務費用」、「開辦各項學習課程服務讀者」項目表示同意，惟「訂定不同需求讀者借閱量」同意與不同意的百分比僅有14.7%差距。另外，「圖書資料複印服務讓讀者滿意」有高達39.2%館員沒有表示意見。

（四）服務效益

1、及時回應讀者的各項需求

43.2%館員認為促進民間參與經營，可以及時回應讀者的各項需求；25.7%館員持相反意見。

2、提供讀者高效率的服務品質

41.9%館員認為促進民間參與經營後，可以提供讀者高效率的服務品質；25.7%館員持相反意見。

3、提供讀者更舒適的閱覽環境及設施服務品質

43.2%館員認為促進民間參與經營後，可以提供讀者更舒適的閱覽環境及設施服務品質；23.1%館員持相反意見。

4、館員服務態度會更親切及友善

39.8%館員認為本館促進民間參與經營後，館員服務態度會更加親切及友善；28.4%館員持相反意見。

5、民間企業會基於營利成本考量，比較注重可營利項目之經營管理，而忽略未收費設施的服務品質

78.3%館員認為本館促進民間參與經營後，民間企業會基於營利成本考量，比較注重可營利項目之經營管理，而忽略未收費設施的服務品質；12.2%館員持相反意見。

6、營運相關的風險和成本會轉嫁至讀者身上，造成讀者對

圖書館的負面形象

71.6%館員認為本館促進民間參與經營後，營運相關的風險和成本會轉嫁至讀者身上,造成讀者對圖書館的負面形象；13.6%館員持相反意見。

表 5-1-4 本館促進民間參與經營服務效益同意度分析

項目	同意百分比	不同意百分比
及時回應讀者的各項需求	43.2%	25.7%
提供讀者高效率的服務品質	41.9%	25.7%
提供讀者更舒適的閱覽環境及設施服務品質	43.2%	23.1%
館員服務態度會更親切及友善	39.8%	28.4%
民間企業會基於營利成本考量，比較注重可營利項目之經營管理，而忽略未收費設施的服務品質	78.3%	12.2%
營運相關的風險和成本會轉嫁至讀者身上，造成讀者對圖書館的負面形象	71.6%	13.6%

多數館員認為本館促進民間參與經營後，對於「及時回應讀者需求」、「有高效率的服務品質」、「舒適的閱覽環境及設施服務」、「館員服務態度更加親切及友善」意見表示同意，惟調查結果均未超過半數，反之如「民間企業會基於營利成本考量，比較注重可營利項目之經營管理，而忽略未收費設施的服務品質」、「營運相關的風險和成本會轉嫁至讀者身上，造成讀者對

圖書館的負面形象」意見有超過70%以上的館員認為不利於本館促進民間參與經營服務的推動。

二、讀者問卷調查結果

（一）圖書館利用

1、利用圖書館的主要目的

受訪讀者利用本館的主要目的為「借閱圖書資料」、「查尋資料」、「閱讀期刊、報紙」項目。

2、已滿意讀者需求的服務項目

受訪讀者認為本館已滿意讀者需求的服務項目為「圖書資料外借服務」、「圖書資料館內閱覽服務」、「自修室服務」項目。

3、需要改善的項目

受訪讀者認為本館需要改善的項目為「館藏內容」、「館藏數量」、「推廣活動」項目。

4、圖書館那些服務項目及措施中讓讀者有進一步的需求

受訪讀者認為有進一步需求項目為「開放時間」、「借閱期限」、「借閱冊數」項目。

5、本館委託民間經營的服務內容及措施

受訪讀者認為本館委託民間經營的項目為「藝文活動、研習班」、「餐飲服務」、「展場經營管理」項目。

表 5-1-5 受訪讀者對於圖書館利用意見一覽表

項目	第 1 項	第 2 項	第 3 項
利用圖書館的主要使用目的	借閱圖書資料	查尋資料	閱讀期刊、報紙

已滿足讀者需求的服務項目	圖書資料外借服務	圖書資料館內閱覽服務	自修室服務
需要改善的項目	館藏內容	館藏數量	推廣活動
圖書館那些服務項目及措施中讓讀者有進一步的需求	開放時間	借閱期限	借閱冊數
本館委託民間經營的服務內容及措施	藝文活動、研習班	餐飲服務	展場經營管理

（二）服務項目收費

1、提供更多、更深入的服務內容及措施並收費

34%讀者認為本館促進民間參與經營後，為提供更多、更深入的服務內容及措施,向讀者收費是合理的;53.5%讀者持相反意見。

2、特殊會員應付年費

36.8%讀者認為本館促進民間參與經營後，可以向特殊會員收取年費是合理的；53.8%讀者持相反意見。

3、增加外借冊數收費

30.6%讀者認為本館促進民間參與經營後，向增加外借冊數的讀者收費是合理的；52.8%讀者持相反意見。

4、個人化資訊服務收費

38.9%讀者認為本館促進民間參與經營後，向申請個人化資訊服務的讀者收費是合理的；43%讀者持相反意見。

5、代客複印服務收費

75.7%讀者認為本館促進民間參與經營後，提供代客複印服務並收費是合理的；13.2%讀者持相反意見。

6、參加講座活動收費

34.7%讀者認為本館促進民間參與經營後，向參加講座活動的讀者收費是合理的；41.7%讀者持相反意見。

7、自修室使用收費

7.7%讀者認為館促進民間參與經營後，向來館自修的讀者收費是合理的；高達 85.3%讀者持相反意見。

表 5-1-6 受訪讀者對服務項目收費同意度分析

項目	同意百分比	不同意百分比
提供更多、更深入的服務內容及措施並收費	34%	53.5%
特殊會員應付年費	36.8%	53.4%
增加外借冊數收費	30.6%	52.8%
個人化資訊服務收費	38.9%	43%
代客複印服務收費	75.7%	13.2%
參加講座活動收費	34.7%	41.7%
自修室使用收費	7.7%	85.3%

多數讀者認為本館促進民間經營後，對於服務項目收費表示不同意的意見；其中「自修室使用收費」項目，85.3%讀者表示不同意收費；僅有「代客複印服務收費」項目，75.7%讀者表示同意收費。

（三）服務品質效益

1、更加提升服務品質

48%讀者認為本館促進民間參與經營後，會更加提升服務品質；22.1%讀者持相反意見。

2、目前館員服務態度滿意程度

66%讀者認為本館館員服務態度良好；13.2%讀者持相反意見。

3、提升人員服務態度

39.5%讀者認為本館促進民間經營服務後，可以提升人員服務態度；32%讀者持相反意見。

4、提供更佳的服務設施

50%讀者認為本館促進民間參與經營服務後，可以提供更佳的服務設施；20.8%讀者持相反意見。

5、提供更舒適及美觀的服務環境

48.7%讀者認為本館促進民間參與經營服務後，可以提供更舒適及美觀的服務環境；21.5%讀者持相反意見。

表 5-1-7 受訪讀者對服務品質效益同意度分析

項目	同意百分比	不同意百分比
更加提升服務品質	48%	22.1%
目前館員服務態度滿意程度	66%	13.2%
提升人員服務態度	39.5%	32%
提供更佳的服務設施	50%	20.8%
提供更舒適及美觀的服務環境	48.7%	21.5%

多數讀者認為本館促進民間經營服務後，整體的服務效益

是持肯定的態度；惟有「提升服務人員態度」一項同意和不同意的比例僅有 7.5%差距。

（四）圖書館促進民間參與經營服務其他建議事項

18.1%讀者認為本館促進民間參與經營時，必須考慮到「免費使用原則」、「社會教育功能」、「非商業化導向」、「知識貧富差距拉大」等意見。

三、社教機構訪談結果

經由訪談紀錄歸納整理所得發現社教機構委託民間經營後，有下列問題值得思考：

（一）政府部門與民間機構的溝通機制建立

社教機構委託民間經營後，除依據契約規範執行外，如何建立雙方的溝通管道是很重要的，確立雙方是夥伴關係，而非委任關係。

（二）人員素質

社教機構委託民間經營後，民間機構進用的臨時人員或計時人員可以替代專業人員嗎？專業人員的養成訓練並非一朝一夕，這是社教機構辦理委託民間經營必須要重視的課題。

（三）誘因與利基

從臺灣科學教育館和高雄市立圖書館玩具圖書館的例子發現，民間機構除特定目的需求外，願意參與社教機構的委託經營是必須有其誘因和利基，如門票收入或服務項目收費等。

（四）營運成本分攤

社教機構每日開館水、電費支出固定成本，若開館天數和時數長，則每年水、電費將所費不貲，另外委託民間經營後的稅捐問題都是民間機構所關注的。

第二節　研究建議

本節依據研究結論，提出以下建議以供本館及相關單位參考。

一、界定核心業務和非核心業務範圍

從本次調查中發現，館員認為圖書館各項業務可以委託民間參與經營項目前三項，如表 5-1-1。惟諮詢服務業務項目「圖書館利用指導」、「館際合作業務」、「個人化資料查詢」和採編業務中「圖書資料分類編目」是館員認為可以委託民間參與經營，相較之下，閱覽典藏業務「流通櫃檯服務」沒有列入前三項之中，館員對於圖書館核心業務和非核心業務的認定有差異，另外，將圖書館的核心業務明確化，有助於館員瞭解圖書館核心業務有那些，可以讓館員專注於核心業務，提升圖書館的營運管理。

二、確立營運目標

依據圖書館法第四條規定，公共圖書館負有推廣社會教育之責，提供民眾自我充實和終身學習場所，有「民眾大學」美譽。現代公共圖書館的功能有：教育民眾、傳佈資訊、保存文化及倡導休閒等，其營運目標乃是鼓勵民眾到館利用資源及提升閱讀風氣，建立一個書香的社會。

三、圖書館組織再造

社教機構委託民間經營服務後，牽涉到的是組織架構重新調整，包括部門整併或裁撤、人員編制精簡、經費預算縮減等問題，這是必須重視的議題。

四、圖書館核心競爭力

現代圖書館的核心競爭力是指圖書館在充分發揮自身的資源優勢的基礎上，能最大限度地滿足社會需求並不斷發展的能力。所謂資源優勢是以圖書館館藏資源為主，館藏資源必須不斷地充實。圖書館促進民間參與經營服務時，必須考量民間機構能否提供館藏資源的充實和建置，若民間機構不能提供時，館藏經費仍然由政府編列預算，對節省政府預算並無助益。

五、社教機構促進民間參與營運模式

社教機構多數採取合作經營模式（OT），惟合作經營對雙方關係的建立是夥伴關係，而非委任關係，圖書館如何在吸引民間機構參與經營和維護民眾知的權利之間取得平衡。

六、人力派遣模式任用館員

館員是圖書館資源和讀者的橋樑，採行人力派遣模式任用館員的優點在於節省政府人事預算及精簡員額編制，正式編制的館員，受到相關法規的規範及保障，不易離職；而人力派遣模式任用的館員，因屬臨時聘僱，人員常無安全感及穩定性，流動率高；再者，正式編制館員的員額預算數是固定預算，而派遣館員薪資可由專案經費或業務費支出，而專案經費或業務費是浮動預算，若議會或上級機關將專案經費或業務費減少或刪除，可能會影響圖書館運作，另外，派遣館員的素質也是一大隱憂，這也是本館促進委託民間參與經營服務必須重視的議題。

七、漸進式推動民間促進參與經營服務

印度圖書館學家阮甘納桑在「圖書館學五律」中提到圖書為使用而生（Book are for use），闡述的即是以讀者為中心的服務價值，若讀者並沒有太大的反對意見，則可以積極推動委託民間參與經營服務。

從本次調查中發現，讀者對於本館推動促進民間參與經營服務，還是有很多的意見，如「圖書館應以免費使用為原則」、「圖書館負有社會教育的功能」、「非商業化導向」、「知識貧富差距拉大」等。鑑於讀者所反映意見，建議本館促進民間參與經營服務應漸進式進行，以新加坡國家圖書館烏蘭區域圖書館為例，在館內設置星巴克咖啡廳，讓民眾一方面喝咖啡，一方面閱讀圖書，達到提升閱讀風氣。

八、引進民間資金重建館舍或新建館舍

以往圖書館舍只能作為文教用途，而沒有考慮其他用途；以致規劃館舍空間時，常以館藏空間用途為首要考量，建議本館為逐步推動民間參與經營服務，若有重建或新建館舍時，引進民間機構資金建設重建館舍或新建館舍，一方面籌措館舍建設經費，一方面讓民間機構得以在館舍內進行商業活動，吸引來館讀者；惟民間機構所進行的商業活動必須是館方所規範的行業。

第三節　進一步研究建議

一、圖書館核心業務及非核心業務分析

本次研究旨在瞭解本館是否可以促進民間參與經營服務，瞭解圖書館業務有那些是館員認為可以委託民間參與經營服務，並沒有針對圖書館核心業務及非核心業務做一比較分析，未來可以對圖書館核心業務和非核心業務項目來進行分析，以期解館員對圖書館核心業務和非核心業務項目的看法並對照圖書資訊學課程做進一步探討。

二、研究對象

本次研究因考量恐影響整體調查結果，在對象上預先排除中小在學學生（18 歲以下），但並不代表中小學在學學生對本館促進民間參與經營服務相關調查是可以被忽略的，以消費能

力而言，中小學生的消費能力可能比一般成年人來得強，惟本研究調查讀者認為服務項目收費對到館利用的影響性，對中小學生而言，就收費項目的問題，一定呈現一面倒的建議意見。未來，可針對中小學生對服務項目收費來做分析並比較成年人和中小學生意見，瞭解圖書館的使用族群對服務項目收費意見是否有差異。

三、圖書館促進民間參與經營的利基

囿於時間限制，本研究並未對圖書館促進民間參與經營的誘因與利基做進一步討論。未來的研究建議可以進一步的瞭解圖書館促進民間參與經營的利基。

四、圖書館內的商業活動項目

圖書館最大的利基是擁有眾多的讀者，惟進館人次不等同於借閱人次，也不等同於消費人次（讀者購買意願）；未來的研究可以調查讀者那些是他們願意在圖書館消費的商業活動，作為促進民間參與經營服務的參考。

參 考 書 目

一、中文部分

（一）圖書

王元仲。21 世紀公共圖書館之探索。[臺中市]：王元仲出版，民國 89 年。

米勒（Miller, John G.）。QBQ! 問題背後的問題。臺北市：遠流，民國 93 年。

屈拉克（Drucker, Peter F.）。突破性思考。臺北市：天下遠見，民國 90 年。

屈拉克（Drucker, Peter F.）。彼得.杜拉克的管理聖經。臺北市：遠流，民國 93 年。

曾淑賢。公共圖書館在終身學習社會中的經營策略與服務效能。臺北市：孫運璿學術基金會，民國 92 年。

楊瑪利。臺灣 7-ELEVEN 創新行銷學 ： 每天 600 萬個感動 臺北市：天下雜誌，民國 94 年。

（二）期刊論文

山口源治郎。「図書館の未来を PFI に託せるか」。図書館雑誌，97 卷 8 期（2003 年 8 月），頁 518-521。

王仁薇。「非營利組織與商業結合之探討：以圖書館為例」。臺灣圖書館管理季刊第 2 卷第 3 期（民國 95 年 7 月）：頁 44-63。

日治高昇。「指定管理者制度と PFI」。図書館雑誌，98 卷 6 期（2004 年 6 月），頁 372-375。

丘昌泰。「政府業務委外經營的三部曲模式」。人事月刊 34 卷 5 期（民國 91 年 5 月）：頁 49-53。

汐崎順子。「公立図書館の委託」。図書館雑誌，98 卷 6 期（2004 年 6 月），頁 379-381。

朱碧靜。「圖書館館務委外之決策與管理」。大學圖書館第 2 卷第 2 期（民國 87 年 4 月）：頁 107-119。

邱明嬌。「讓想像飛翔的閱讀空間：淺談紙風車繪本館空間再造」。臺北市立圖書館館訊 23 卷 4 期（民國 95 年 6 月）：頁 91-102。

柯正峰。「科學教育館委外經營經驗分享」。社教雙月刊 127 期（民國 94 年 6 月）：頁 46-51。

座間直壯。「図書館運営と指定管理者制度」，図書館雑誌，98 巻 6 期（2004 年 6 月），頁 376-378。

倉澤生雄。「公立図書館と指定管理者制度」，図書館雑誌，98 巻 6 期（2004 年 6 月），頁 368-371。

陳君萍。「公共圖書館委外服務研究」。臺灣圖書館管理季刊第 2 卷第 2 期（民國 95 年 4 月）：頁 97-109。

黃錦綿、陳英梅。「圖書館與社會資源結合實例：與高雄市調色板協會合辦兒童玩具圖書館」。臺北市立圖書館館訊 20 卷 3 期（民國 92 年 3 月）：頁 31-39。

游玉梅。「公務人力發展中心大樓設施委託經營管理現況」。人事月刊 39 卷 3 期(民國 93 年 9 月):頁 68-70。

廖秀滿。「淺論圖書館委外服務之理論及實務」。國家圖書館館刊 89 年 2 期（民國 89 年 12 月）：頁 191-200。

謝英彥。「圖書館應用人力派遣模式之初探」。中國圖書館學會會報 73 期（民國 95 年 4 月）：頁 165-174。

（三）學位論文

王章凱。「國域型文化設施–國立傳統藝術中心計畫與委外經營政策之探討」。私立中國文化大學市政暨環境規劃學系，碩士論文，民國 95 年。

吳佩修。「公立博物館業務委託民間辦理員工態度之研究」。國立中山大學公共事務管理研究所，碩士論文，民國 91 年。

許穎玲。「政府業務委外之展望--以公務人力發展中心為例」。國立臺北大學企業管理學系，碩士論文，民國 93 年。

葉金鉦。「公立博物館業務委託經營管理效益」。國立臺灣師範大學社會教育研究所，碩士論文，民國 93 年。

羅殷智。「社教機構「公辦民營」營運成效之研究--以國立臺灣科學教育館為例」。國立臺灣師範大學社會教育學系，碩士論文，民國 94 年。

蘇慶豐。「臺北市公有閒置空間委外經營模式之研究-以臺北市政府文化局所屬藝文館所為例」。國立臺北大學公共行政暨政策學系，碩士論文，民國 94 年。

（四）網路資源

山高水長。「圖書館的核心競爭力」(民 2005 年 4 月 2 日)。＜http://netlib.blogchina.com/netlib/1087616.html＞（2006 年 12 月 31 日）

行政院公共工程委員會。「中程施政計畫」。＜http://210.69.177.103/content/ippolicy/pcc_middle_paln /aq.htm＞（2006 年 10 月 11 日）

行政院公共工程委員會。「促進民間參與公共建設簡介」。＜http://60.248.253.154/PCC/popp/web/summary_C_axtpg.asp＞（2006 年 10 月 11 日）。

行政院公共工程委員會。「促進民間參與公共建設案例分享」。＜http://60.248.253.154/PCC/popp/web/file_list_C_axtpg.asp?no=9＞（2006 年 10 月 11 日）

香港公共圖書館。「香港公共圖書館未來發展的顧問研究」。(2002 年 12 月 13 日）＜http://www.legco.gov.hk/yr02-03/English/panels/ha/_papers/ha1213cb2-697-1ce.pdf＞（2006 年 12 月 11 日）

張寶誠。「擴大核心定位 落實顧客成功」。＜http://www.cpc.org.tw/cpcweb/column/management/column01_main.asp?SUBJECT_ID=0000000063＞（2006 年 12 月 11 日）

二、英文部分

（一）期刊論文

Anderson, Craig. ”Contracting out in public libraries: The DNH study.” APLIS Vol.9 no.1（March 1996）：57-61 .

Baker, Ronald J. ” Outsourcing in Riverside County：Anomaly, not prophecy.” Library Journal Vol.123 no.5（July 1997）：34-37.

Lifer, Evan ST. and Rogers, Michael ”CA PL First To Outsource All Operations to Private Vendor.” Library Journal Vol.122 no.12（July 1997）：12.

Lifer, Evan ST. and Rogers, Michael ”Hawaii Cancels B&T Outsourcing.” Library Journal Vol.122 no.12（July 1997）：12-13.

Mackenzie, Christine. ”Outsourcing: The Brisbane Experience.” APLIS Vol.13 no.2（June 2000）：59-62 .

Oder, Norman. ”Outsourcing Model--or Mistake ? The Collwction Development Controversy in Hawaii.” Library Journal Vol.122 no.5（March 1997）：28-31.

附錄一

臺北市立圖書館促進民間參與經營服務之評估研究調查問卷（館員）

親愛的同仁，您好：

本室現正進行「促進民間參與經營服務之評估研究」，研究目的在於挹注與激發政府部門行政效益，達成政府組織再造的目標，創造民間企業、社會大眾、政府機構三贏的有利條件，積極促進民間參與本館的經營服務。此舉於行政效益上能導入民間經營效率、引進民間企業經營活力與彈性，藉由民間活力與資源，提升公共服務品質與本館營運效率；就社會效益而言，能與民間機構敦親睦鄰計畫結合，具有創造良質社區發展與增加里民就業機會等無形的社會效益；就財務效益而言，能撙節政府預算，減輕政府財政負擔，並使經營績效得以回饋政府，由全民共享，且能更進一步達到永續經營的目標。

基於上述目的，為瞭解本館同仁對引進民間企業參與本館經營的看法和想法，特別設計此份問卷，懇請您提供寶貴意見，以作為制定相關政策方針之依據。本問卷採不記名方式，所有資料僅供本館參考之用，請您依照問卷內的題目放心填答。謝謝！

臺北市立圖書館研究輔導室　敬上

問卷填答說明：

1、本問卷所稱「促進民間參與經營服務」是指圖書館各項業務由民間參與經營，減少圖書館因經費短絀和人力不足所造成的問題。

2、業務項目分為完全參與或部分參與兩種。

第一部份：委託業務項目

1、您認為採編業務中有那些工作項目可以讓民間參與?

□圖書資料採購 □圖書資料分類編目 □圖書資料加工 □期刊報紙採購 □其他_____

2、您認為閱覽典藏業務中有那些工作項目可以讓民間參與?

□流通櫃臺服務 □圖書資料上架、整架 □期刊驗收作業 □過期期刊報紙處理

□照片、海報、出版品、視聽資料數位化典藏瀏覽服務　□自修室經營管理

□其他_____

3、您認為諮詢服務業務中有那些工作項目可以讓民間參與?

□參考諮詢服務 □圖書館利用指導 □資料庫使用 □館際合作服務

□個人化資料查詢 □其他_____

4、您認為推廣業務中有那些工作項目可以讓民間參與?

□講座辦理 □場地租借 □美工、海報製作 □活動外包外製 □其他_____

5、您認為視聽業務中有那些工作項目可以讓民間參與

□電影欣賞 □視聽資料整理 □活動錄影、錄音 □線上影音欣賞收費服務

□其他_____

6、您認為資訊業務中有那些工作項目可以讓民間參與?

□系統管理及維護 □網站製作及維護 □電腦及週邊設備採購 □民眾上網服務

□其他_____

7、您認為總務業務中有那些工作項目可以讓民間參與?

□清潔工作 □巡迴車作業 □文書收發 □庶務採購 □電梯設備採購及維護

□消防安全 □公文檔案整理 □出納作業 □總機服務 □其他_____

第二部分：解決圖書館人力問題

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
8、您認為民間參與經營服務後，可以有效紓解本館人力不足的問題。	□	□	□	□	□
9、您認為民間參與經營服務後，可以減輕館員業務量負荷超載現象。	□	□	□	□	□
10、您認為民間參與經營後，圖書館可以更有效運用人力資源。	□	□	□	□	□
11、您認為圖書館運用人力派遣模式任用館員，可以節省人事成本。	□	□	□	□	□

*人力派遣模式係指委託民間人力公司徵求符合本館需要的人員，任用之人員領取民間人力公司薪水，派駐於圖書館服務。

第三部分：民間企業參與圖書館經營服務項目

12、您認為圖書館業務委託民間參與經營後，圖書館經營型態可以多角化、複合式經營。	□	□	□	□	□

13、您認為圖書館業務委託民間參與經營後，可以因應不同需求的讀者採用會員制度並訂定收費標準。 □ □ □ □ □

14、您認為圖書資料借閱服務委託民間參與經營後，圖書館可以訂定不同需求讀者的借閱數量。 □ □ □ □ □

15、您認為未來推出的個人化資訊服務，委託民間參與經營後，圖書館可以向讀者收取資訊服務費用。 □ □ □ □ □

16、您認為圖書資料複印服務委託民間參與經營後，可以讓讀者滿意。 □ □ □ □ □

17、您認為圖書館業務委託民間參與經營後，可以開辦各類學習課程服務讀者。 □ □ □ □ □

18、除上述的服務項目外，請列舉其他_____

第四部分：服務效益

19、您認為圖書館業務讓民間參與經營後，可以更及時回應讀者的各項需求。 □ □ □ □ □

20、您認為圖書館業務讓民間參與經營後，有助於提供讀者高效率的服務品質。 □ □ □ □ □

21、您認為圖書館業務讓民間參與經營後，有助於提供讀者更舒適的閱覽環境及設施服務品質。 □ □ □ □ □

22、您認為圖書館業務讓民間參與經營後，館員服務態度會比較親切、友善。 □ □ □ □ □

23、你認為民間企業會基於營利成本考量，比較注重可營利項目之經營管理，而忽略未收費設施的服務品質。 □ □ □ □ □

24、你認為民間參與經營後，就營運相關的風險和成本會轉嫁至讀者身上，造成讀者對圖書館的負面形象。 □ □ □ □ □

25、、其他針對促進民間參與經營服務的建議事項

_____

_____

_____

個人基本資料

性　　別：□男　　□女

年　　齡：□20 歲以下　　□21 歲至 30 歲　　□31 歲至 40 歲

□41 歲至 50 歲　　□51 歲至 60 歲　　□61 歲以上

教育程度：□國中以下　　□高中職　　□大專院校　　□研究所以上

職　　務：□主管人員　　□非主管人員

服務單位：□總館閱覽單位　　□分館　　□閱覽室　　□總館行政人員

服務身分：□考試任用人員　　□約僱人員　□技工工友　□職務代理人員　□其他_____

服務年資：□未滿 1 年　□1 年-3 年　□4 年-6 年　□7 年-9 年　□10 年-12 年

□13 年-15 年 □16 年-18 年 □17 年-20 年 □21 年以上

臺北市立圖書館促進民間參與經營服務之評估研究調查問卷（讀者）

親愛的讀者，您好：

本館目前正在進行「臺北市立圖書館促進民間參與經營服務之評估研究」的專題研究，為瞭解您對本館各項服務委託民間參與經營的意見，特別設計此份問卷，懇請您提供寶貴的意見，以作為本館制定相關政策方針的參考，進而提供讀者更優質的服務。本問卷採不記名方式，所有資料僅供本館參考之用，請您依照問卷內的題目放心填答。謝謝！

臺北市立圖書館　敬上

第一部分：圖書館利用

1、您來利用圖書館的主要使用目的（可複選）

□ 自修室自修 □ 閱讀期刊、報紙 □ 借閱圖書資料 □ 查尋資料 □ 上網

□ 參加活動 □ 隨意逛逛 □ 陪伴兒女、家人 □ 其他，請說明

_____

2、圖書館所提供的那些服務項目，已達到您的需求（可複選）

□ 圖書資料外借服務 □ 圖書資料館內閱覽服務 □ 參考諮詢服務 □ 上網

□ 講座、留學、讀書會、書展等推廣活動 □ 自修室服務 □ 視聽影片欣賞

□ 其他，請說明_____

3、如果未達您的需求，您認為圖書館在哪些項目還需要改善？

□ 館藏內容 □ 館藏數量 □ 人員服務 □ 館舍設施 □ 推廣活動

□ 無特別需要改善之處 □ 其他，請說明

_____

4、對於圖書館何種服務內容及服務措施，您有更進一步的服務需求？

□ 開放時間 □ 借閱冊數 □ 借閱期限 □ 送書到府 □ 個人化資訊服務

□ 藝文活動、研習班 □ 其他，請說明_____

5、如果圖書館要引進民間參與經營，您認為圖書館那些服務內容及服務措施可以委託民間經營?

□ 閱覽服務 □ 視聽服務 □ 個人化資訊服務 □ 藝文活動、研習班 □ 自修室經營管理

□ 餐飲服務 □ 展場經營管理 □其他，請說明_____

第二部分：服務項目收費

	非常同意	同意	無意見	不同意	非常不同意
6、您認為圖書館引進民間參與經營服務後，為提供更多、更深入的服務內容及服務措施，向讀者收取費用是合情合理的。	□	□	□	□	□
7、您認為圖書館引進民間參與經營服務後，採取一般會員和特殊會員制度，圖書館向特殊會員收取年費是合情合理的。	□	□	□	□	□
8、您認為圖書館引進民間參與經營服務後，向增加外借冊數的讀者收取費用是合情合理的。	□	□	□	□	□
9、您認為圖書館引進民間參與經營服務後，向申請個人化資訊服務的讀者收取費用是合情合理的。	□	□	□	□	□
10、您認為圖書館引進民間參與經營服務後，提供讀者代客複印服務收取費用是合情合理的。	□	□	□	□	□
11、您認為圖書館引進民間參與經營服務後，向參加本館講座讀者收取費用是合情合理的。	□	□	□	□	□
12、您認為圖書館引進民間參與經營服務後，向來館自修的讀者收取費用是合情合理的。	□	□	□	□	□

第三部分：服務品質

13、您認為民間企業或團體參與圖書館經營服務，可更加提升本館服務品質。	□	□	□	□	□
14、您對圖書館目前館員的服務態度感到滿意。	□	□	□	□	□
15、您認為民間企業或團體參與圖書館經營服務，可更加提升人員服務態度。	□	□	□	□	□
16、您認為民間企業或團體參與圖書館經營服務、可提供更佳的服務設施。	□	□	□	□	□

17、您認為民間企業或團體參與圖書館經營服務，可提供更舒適及美觀的服務環境。 □ □ □ □ □

18、有關圖書館促進民間參與經營服務的其他建議事項

_____

_____

_____

個人基本資料

性別： □男 □女

年齡： □18-19 歲 □20-29 歲 □30-39 歲
□40-49 歲 □50-59 歲 □60 歲以上

學歷： □小學 □國中 □高中(職)
□大專(院校) □研究所 □其他

職業： □學生 □公教 □軍 □服務業 □工
□商 □自由業 □家管 □農漁牧 □其他：_____

您平均多久利用圖書館一次？
□約每週二次以上（含二次） □約每週一次 □約每半個月一次
□約每個月一次 □約二個月一次

您每次到圖書館平均停留時間多長？
□10 分鐘以內 □10 至 20 分鐘 □20 至 30 分鐘 □30 分鐘至 1 小時
□1 至 2 小時 □2 至 3 小時 □3 小時以上

再次感謝您提供的寶貴意見，謝謝！

附錄二

臺北市立圖書館促進民間參與經營服務訪談大綱（政府部門）

一、請問貴單位委託民間經營服務後，其營運績效如何？

二、請問貴單位辦理民間參與經營服務後，遇到最大困難為何？如何克服？

三、請問貴單位委託民間參與經營服務後，確實撙節預算成本及解決人力不足的問題？

臺北市立圖書館促進民間參與經營服務訪談大綱（民間機構）

一、請問貴單位基於何種理由來參與政府部門的經營服務？是否達成貴單位設定的目的？

二、請問貴單位承接政府部門的經營服務後，其績效如何？財務盈虧如何？

三、若政府單位主動請求續約，貴單位續約意願如何？

四、您認為就政府單位委託民間參與經營服務，需要創造什麼樣的條件，才會吸引民間參與經營服務？