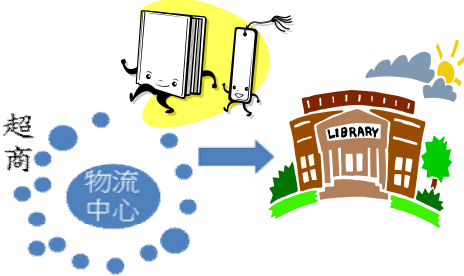


臺北市政府創意提案會報提案表

提案類別	<input checked="" type="checkbox"/> 創意點子獎：創新組 <input type="checkbox"/> 市政金頭腦獎
提案年度	103 年
提案單位	<input checked="" type="checkbox"/> 團隊提案（閱覽典藏課、秘書室）
提案人員	主要提案人： 劉振中課長 貢獻度： 30% 參與提案人： 蔡承穎主任 貢獻度： 30% 莊正德課員 貢獻度： 20% 鄒孟庭辦事員 貢獻度： 20%
提案範圍	圖書館提供異地還書之便民服務創新作為
提案名稱	全國超商都是私人書房，圖書館為您輕鬆圓夢
提案緣起	<p>圖書館鼓勵愛書人隨時閱讀，對於不方便出門或人在外縣市的讀者，若能提供便利、快速且較經濟的創新服務模式，相信更能說服民眾勇於帶著圖書去旅行，亦能減輕借書逾期的壓力。如何讓閱讀不成為讀者的負擔，而是輕鬆愉快的心靈享受，一直是本館積極努力的目標。</p> <p>目前國內便利超商林立，已是現代人日常生活不可或缺的一部分，顧客已經習慣透過管道購物超商取貨，也熟悉操作門市設備購票、查詢消費資訊等服務功能。綜觀超商門市收取件特性，服務內容實不宜納入繁雜的規範，以免影響顧客的使用意願及超商的服務品質。由於圖書館借書和領取預約書的服務流程，視狀況需修正個人資料、收取罰款及開立收據等，本館基於維護讀者個人資料，實務上也不便將上述服務逕行委外辦理。然而，讀者透過超商收件完成還書手續，並透過其物流體系直接或間接送回圖書館，絕對是可行的創新服務模式。</p> <p>圖書館異業結盟全國性超商(附件一)，擴大服務範圍提供便民的另類選擇，除能增加圖書的利用率，有助於閱讀推廣上的大躍進外，更能提升公部門的正面形象。綜觀全球，超商提供圖書館還書的服務，亦是全世界獨創前所未有的便民措施。</p> <div align="center">  </div>

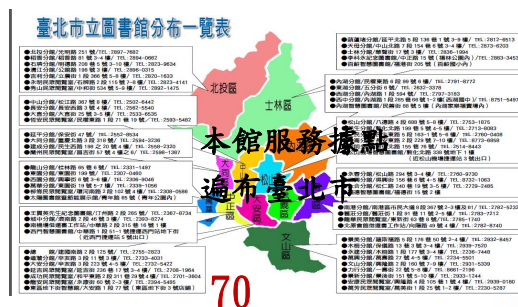
實施方法：

- 一、規劃超商還書便利服務：目前讀者若無法親臨圖書館還書，可選擇本館提供的「書香宅急便」到府收送書服務，惟需事先繳交新臺幣 1,000 元才能成為會員(附件二、三)；或是讀者透過郵寄或貨運公司寄送方式，將書籍送至圖書館歸還，然而其運送費用確實偏高。為提供不便出門及人在外地的讀者更貼心的還書服務，本館擬定讀者「超商還書」作業流程(附件四)，積極尋求優良廠商的合作意願。
- 二、異業結盟共創新服務：經由資訊廠商牽線，結盟有企圖心的知名連鎖超商，經由多方充分溝通討論，研商可行方式(附件五)。圖書館希望除了透過郵局、貨運公司或委託他人協助外，更能藉由發展成熟的超商體系，尋求讀者可接受的替代性還書管道。與會廠商建議以公開形式招商，避免外界有圖利或獨厚某超商的疑慮，也認同異業結盟的創新服務理念。
- 三、化創新理念為實際行動：本館實地訪視連鎖超商的物流中心及討論合作配套措施，並就實際超商門市收件流程，物流至門市取件再收集至處理中心的作業模式，最後物流中心配送至圖書館的必要配套措施。藉助超商高效率物流系統，預估民眾當日還書次日就能送達圖書館，亦能提升圖書的利用率。目前市圖配合運送通還圖書之物流廠商平均調撥天數為 4 日，當增加超商還書每日運送服務後，預估其調撥天數將相較其他遞送方式提前 1~2 天回到館內。

創新服務內容：

一、超商也是圖書館服務據點，還書服務遍及全臺

本館主要服務對象為臺北市民，基於資源分享的公共圖書館精神，亦歡迎外縣市民眾利用相關資源。圖書館若能提供不用親自到館還書的便利服務，對於遠道或不方便到館的讀者，將節省往返的交通時間及費用。本館目前有 56 個閱覽單位(含總館、分館、民眾閱覽室)及 14 個兼管服務據點(借還書工作站、智慧圖書館及 FastBook 全自動借書站)，若結盟動輒千家以上的連鎖超商，將帶給讀者更多的便利。



二、跨縣市還書更低廉實惠，確實記錄還書時間

為便利民眾在開館前或閉館後時間也能還書，本館普設還書箱設備。至於透過郵寄或宅配的歸還模式，讀者則必需提早寄送，但仍然存在還書是否逾期之爭議。由於資訊廠商願意協助本館資訊室系統開發操作介面，結合超商 POS 系統批次傳送讀者資料，即時更新還書日期。而且超商提供還書服務，並且增加固定成本，其收費對消費者更加划算(附件七)。

遭遇之困難點

一、成本必須兼顧民眾負擔與超商的永續經營

圖書館以"零"預算進行規劃，合作超商與資訊系統廠商配合計畫，需增加設備建置、系統開發及物流運送等服務成本，民眾必須自付費用才能推動本項便民業務。如何互蒙其利，提供使用者低廉的超商還書服務，才是叫好又叫座的保證。

二、超商物流運送時間與地點的配套措施

本館開放時間為每週二至週六 8:30 至 21:00，每週日、週一 9:00 至 17:00，國定假日與圖書館清潔日休館不對外服務；由於超商物流運送多為夜間及清晨 6 點前，且本館運送點包括無人駐點服務的智慧圖書館及 FastBook 全自動借書站等 70 處，超商物流運送與北市圖營運時間、路線必需重新協商，務必以最少人力和經費滿足服務的需求。

解決問題之策略

一、超商機臺提供還書功能及店員收件

讀者於超商系統操作還書功能，將憑證交付店員並依尺寸規格裝書(袋)計費，經比對內容物收件，收件後列印二維條碼記錄收件時間(即還書時間)、運送地點，各門市統一送交物流中心。由於服務流程係大宗作業模式，不會額外增加超商及物流的額外變動成本，收費低廉可符合民眾的期待

二、整合物流運送時間與路線

目前本館巡迴車廠商共需運送 70 個服務據點，由於超商物流送貨時間並非圖書館開放時段。為解決簽收問題及考量成本因素，協商超商物流可將本館圖書暫放超商某一適當服務據點，每日再由本館之協力廠商至該處收書送回總館。

投入成本

一、公開評選委外辦理超商還書服務

與資訊系統廠商、便利超商及其旗下物流公司合作，共同建構一套通用可行的服務機制，未來朝多家超商公開評選招商，為民眾爭取最佳權益並符合公務機關相關規範。

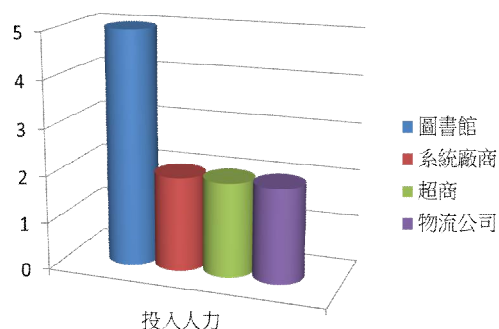


二、投入預算、人力及成本

(一)預算：考量公部門預算爭取不易，全案以"零"預算規劃。

(二)人力：投入本館閱覽課、秘書室及資訊室同仁 5 人，資訊系統廠商經理 2 人、便利超商經理 2 人及物流公司專責人員 2 人，結盟外界 3 個單位投入 11 位人力。目前結盟的合作單位皆為義務性質，自行負擔相關人事成本，本館並未支付任何服務費用。

(三)成本：本案以收取使用者費用全額分擔投入預算及營運成本，圖書館無需負擔其他費用。惟廠商提出的成本必需是消費者願意支付的金額，才能增加利用率。



超商還書服務合作示意圖

預期成效

一、內部效益

(一)提供更多元之還書服務

讓讀者除了透過臨櫃辦理、投遞還書箱、郵寄(或宅急便)歸還，再新增便利商店歸還圖書服務，讓民眾多了另一個還書的選擇方式，有效鼓舞讀者帶著圖書去旅行。

(二)開發更多潛在讀者利用圖書館

超商營業時間長、營業據點多及較低的還書成本，讓讀者隨時隨地都可還書，除吸引既有「書香宅急便」會員利用外，亦可有效解決臨時無法到館還書的困擾。

二、外部效益

(一)擴增還書據點、節省時間成本

讓讀者除了於本館各單位歸還圖書外，亦可至全國各便利商店歸還書籍，由不到 100 個可還書地點擴充到數千個據點。讀者不用親自到館歸還圖書，可藉由本項服務之實施，節省其舟車勞頓之到館時間。

(二)節省讀者館外還書費用

藉由本項服務之實施，讀者可省下從家裡到本館之相關交通費用，此外，相較於宅急便及郵寄方式歸還，其費用亦較為低廉，可節省讀者寄送歸還所需之相關費用。本館以千分之一的年度還書量預估，每年約有 1 萬 2,000 件的圖書會利用超商服務，為讀者看緊近 25 萬元的荷包(若每件節省 20 元)。



(三)提升圖書館服務形象

透過本項服務之實施，突破傳統式需有圖書館館舍空間及開放時間之限制，提供民眾方便的還書服務，亦將提升本館的服務形象。

超商服務未來展望

圖書館已提供「書香宅急便」送書到府的服務，以相對低廉的費用造福不便到館借書的讀者。若罰款及證件過期等涉及個資安全的技術性問題獲得克服，且超商借書的成本遠低於「書香宅急便」的費用，擴增超商借預約書等服務將為圖書館整體服務加值加分。

相關附件	附件一：國內主要連鎖超商服務系統操作介面圖示 附件二：臺北市立圖書館「書香宅急便」服務內容 附件三：臺北市立圖書館「書香宅急便服務」統計一覽表 附件四：臺北市立圖書館讀者超商還書作業流程規劃 附件五：超商還書推動會議會議紀錄 1、2、3 附件六：臺北市立圖書館非到館還書模式比較表
聯絡窗口	姓名：劉振中課長 電話：27552823 轉 2100 Email：liumore@email.tpml.edu.tw