



還書也能得來速！

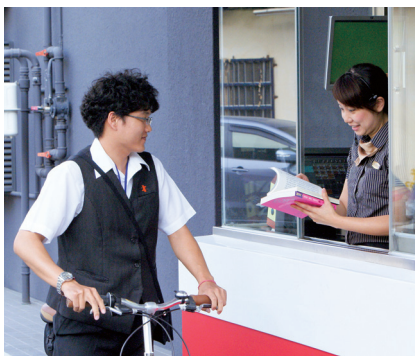
# 國資圖 @ 麥當勞 — 還書得來速服務

文 · 圖 | 黃湘屏

2014年繼真人書服務之後，  
國立公共資訊圖書館再次隆重  
推出創新服務—還書得來速服  
務！全國首創圖書館與麥當勞  
合作，讀者利用麥當勞得來速  
車道即可還書，省時又便利！

國立公共資訊圖書館（以下簡稱國資圖）總館位於臺中市南區五權南路，於民國 101 年落成啟用，象徵知識流動的流線型建築除了提供讀者閱讀、教育、休憩、探索的空間外，更改變了臺中市之都市風貌與人文氛圍！自開館以來，國資圖平均每日服務人次達 5,000 人、借閱與歸還冊數皆達 4,600 冊以上、與臺中市各區圖書館間跨館通還更近千冊，服務量能十分驚人！在如此驚人的服務量能下，國

資圖各項營運績效備受肯定，更榮獲 101 年行政院「第五屆政府服務品質獎」，各項服務穩定且持續運作成長中。在如此高需求、高人力成本並同時力求創新及提升服務品質的服務條件與自我期許下，國資圖致力透過各式創新服務以均衡服務量能及人力成本，諸如自助借還書機、預約書自助取書服務、自助預約及報到之座位管理系統等，以期透過結合科技設備，提供讀者快速且便捷之服務。



- 1 2  
3 4

- 1 讀者可於得來速取餐窗口還書。
- 2 國資圖賴忠勤研究員與麥當勞復興三餐廳江惠慎經理簽署合作備忘錄。
- 3 單車族也可以透過麥當勞得來速還書。
- 4 讀者可享免消費、免下車即可還書之服務。

國資圖緊鄰臺中市南區主要交通要道，周圍停車不易，讀者到館除倚賴大眾運輸交通工具外，騎乘機車與汽車之讀者入館須付費停車。因還書僅須短暫停留，往往可見讀者違規臨停於人行道或馬路邊後入館還書，此現象對於館舍周圍交通及讀者安全已然造成威脅。有鑑於此，國資圖開始思考如何在有限的經費與人力條件下，提供讀者便利且安全之還書服務。

考量讀者入館動線、行車路線、還書流暢度等相關環節，國資圖興起了提供讀者「免下車即可還書」之構想，首先考量透過設置還書箱之方式提供便民服務。惟因人行道使用權與行車方向使汽車駕駛側無法緊鄰騎樓或路邊，於館舍外圍設置還書箱之方案無法解決問題。為打破館舍建築與周邊道路先

天之限制，國資圖的館員靈機一動想到鄰近的麥當勞，利用麥當勞既有之得來速服務車道，於得來速服務窗口新增還書代收服務，滿足讀者免下車即可還書之需求！

### 異業結盟，創造三贏

本服務由國資圖主動向麥當勞復興三餐廳洽談合作的可能性，應用該店「得來速服務」之車道，整合「還書」及「得來速」兩項服務概念，由麥當勞復興三餐廳無償代收還書之服務，提供國資圖讀者快速且安全之還書管道，解決讀者因還書違規臨停問題，麥當勞則期望藉此服務帶動讀者衝動型消費，讀者可於還書時順便購買餐點，滿足讀者「一次購足」之需求，進而達到雙方社區關係營造、形象

建立之雙贏目標。

國資圖與中區麥當勞長期以來持續合作相關兒童閱讀推廣活動，如麥當勞彩虹家族劇團說故事活動、萬聖節排書比賽闖關等親子活動，讀者參與反應熱烈，雙方締結良好合作關係。位於國資圖斜對角的麥當勞復興三餐廳更成為讀者及館員用餐的好去處，在既有長期合作及具地利之便的基礎下，更促進了國資圖與麥當勞合作還書得來速服務之契機！

國資圖與麥當勞於 103 年 10 月 24 日辦理記者會並簽署合作備忘錄，宣誓雙方合作推出全國首創之「還書得來速」活動，當日共吸引平面媒體及電視媒體近 35 家出席與會，成功建立雙方正面形象並增加能見度，更為圖書館與民間企業無償合作揭開良好的合作扉頁！



## 免下車即可還書，還書也有小確幸

每天自上午 6 時起至夜間 12 時止，麥當勞得來速車道除了可見飢腸轆轆的民眾等候點餐、取餐外，民眾於出餐口還書更成為麥當勞新景象，無論是步行、騎腳踏車、機車、開車都可還書，再由館員每天步行至麥當勞收回取所代收的圖書。有關本服務之相關作業權責協議如下：

表 1 還書得來速服務相關作業權責

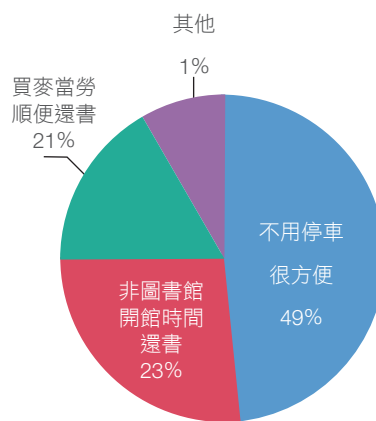
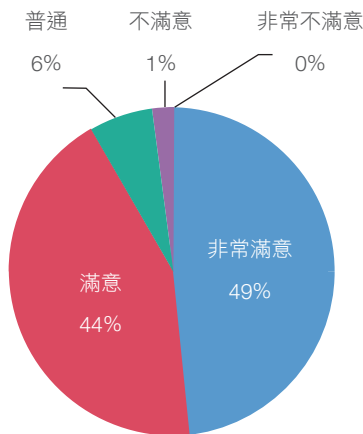
	國立公共資訊圖書館	麥當勞復興三餐廳
作業 流程 與 原則	<ol style="list-style-type: none"> <li>取書：每日致電麥當勞確認是否有讀者歸還之書籍後始到店收書，由館方現場確認收書件數並簽收。</li> <li>刷還作業：由國資圖進行刷還作業，刷還日期統一設定為前一日。若為讀者誤還圖書，逕依國資圖讀者誤還圖書處理作業要點辦理。</li> <li>爭議處理：有關讀者逾期、賠書/款，逕依國資圖閱覽規定辦理。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>收書：                     <ol style="list-style-type: none"> <li>協助於得來速取餐窗口收取讀者欲歸還之館藏。</li> <li>僅收取國資圖及臺中市政府文化局所屬各區圖書館之圖書資料（不含視聽資料）。</li> <li>若讀者歸還之館藏有撕毀、圈點、毀損、評註、缺頁、污損、脫頁、發霉、剪裁或遺失等情事，為避免歸還爭議，若經收書服務人員發現，麥當勞得拒絕收件，並建請讀者到館處理。</li> </ol> </li> <li>裝箱：協助收件後，逕行將讀者歸還之圖書資料裝箱，以使用麥當勞既有空箱為原則。</li> </ol>
責任 歸 屬	<ol style="list-style-type: none"> <li>由國資圖每日派員收書與刷還館藏。</li> <li>處理讀者與國資圖各種館藏借貸關係、遺失或毀損等賠償爭議事項。</li> <li>規劃宣傳作業、製作宣傳海報。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>運用麥當勞現有場域及人力，協助規劃書箱放置處及收書流程。</li> <li>僅收取讀者歸還之館藏資料，讀者與國資圖間之各項爭議事項一併由國資圖處理。</li> <li>協助現場還書服務說明。</li> <li>協助宣傳事項。</li> </ol>

5  
6  
7

- 活動文宣。
- 麥當勞復興三餐廳經理江惠慎宣示還書得來速活動起跑。
- 國資圖研究員賴忠勤說明還書得來速合作模式與目標。

表 2 103 年還書得來速活動試辦期間還書冊數統計表

	收書冊數	收書天數	日平均冊數
10 月 (10/24 起)	72	7	10.28
11 月	257	30	8.56
12 月	339	31	10.93
總計	668	67	9.97



8 9

8 還書得來速滿意度調查。

9 讀者使用還書得來速的主要原因。

本服務起初採活動性質，並視活動辦理情形評估後續辦理形式。自 103 年 10 月 24 日起至 12 月 31 日止，總還書冊數共計 668 冊，平均每日約 10 冊，達預期還書總冊數之目標。10 月份宣傳期過後，11 月至 12 月還書冊數成長率更達 26.85%，顯示此服務具有相當成效及使用率。

## 切中讀者需求， 轉型為常態性服務

除了超出預期的還書量外，依據國資圖活動滿意度調查，93% 的使用讀者滿意還書得來速服務（非常滿意佔 49%，滿意佔 44%），6% 的讀者感到普通，僅 1% 的讀者感到不滿意。經檢視填答「不滿意」之讀者的意見與使用

經驗，該讀者因於麥當勞點餐尖峰時間到店還書，故於得來速車道等候些許時間後始得還書而稍感不耐。

分析讀者使用還書得來速服務的主要因素為「不用停車很方便」，佔總比例 49%，其次為「非圖書館開館時間還 (23%)」、「買麥當勞順便還書 (21%)」，其他原因則包含「想體驗一下」、「不用再繞到另一頭停車和還書」、「路過」、「還書順便買麥當勞」。顯示還書得來速服務以其免停車即可還書之特性為吸引讀者使用的最大原因，而此特性亦可補足國資圖須停車始可還書之限制，確實為一大便民措施。另對應活動期間平均每日近 10 冊且穩定維持之還書量，顯示本活動獲得讀者認同且可滿足讀者需求。統計結果顯示，所有讀

者 (達 100%) 皆希望持續辦理還書得來速服務，顯示此服務確實符合讀者需求，可考慮持續辦理。

活動試辦期間，並未產生任何還書爭議事項，試辦情況良好，受到讀者的喜愛與支持。「還書得來速服務」成功強化國資圖便民服務及社區友好之形象，麥當勞復興三餐廳亦願意以原形式持續提供服務，故自 104 年起，本服務調整為常態性服務，持續提供讀者免下車即可還書之服務。此次異業跨界創新合作至今未遭遇任何挑戰與困難，且在圖書館不需投入額外預算的情況下仍受讀者喜愛及使用，顯示圖書館與民間企業間的合作可從雙方日常作業流程中思考並找出合作契機，透過作業流程的調整便可創造出新的服務型式，帶給讀者更多的便利與驚喜！🌀