

第一章 緒論

第一節 研究背景與動機

二十一世紀的公共圖書館，受到資訊科技進步與知識經濟時代來臨的影響，遭遇到前所未有的挑戰與衝擊。在企業界再造工程理論的聲浪中，圖書館界也開始思考如何改造內部的組織與工作的流程，如何創新及創造更多的附加價值？如何突破現有的困境，以提供更好的服務，並提昇圖書館的社會地位與形象。

圖書館界開始跳脫傳統的框架，並引進企業界的經營策略與理論，如：改造工程、行銷管理、策略聯盟或合作等議題之研究，企圖為圖書館事業開創一番新氣象、新局面。國立台中圖書館王元仲認為「變，是圖書館唯一的生存之道」。因應社會變動，圖書館必須改變服務的內涵、方法和技術。需要培養宏觀世界的胸襟，跳脫圖書館界的小框框，探究其他學科和業界的內涵，思考圖書館與他們之間結合與共生。（註¹）李嫣紅從五個面向來探討兒童圖書館與兒童書店合作的可行性，依研究結果建構了五個合作模式：1、經營理念與管理方式：兒童圖書館可向書店學習行銷策略、空間規劃及策略聯盟經營方式；2、館藏發展：兩者可共同編訂全國圖書館兒童圖書書單；3、推廣活動：基於資源共享，凡與閱讀相關的活動皆可合作辦理；4、人員培訓：針對兒童服務智識的培訓營，兒童圖書館與兒童書店可共同參與；5、公用目錄查詢：兒童圖書館與兒童書店可合作規劃「兒童圖書館與兒童書店聯合目錄」。（註²）台北市立圖書館與誠品書局合作辦理 91 年度的「兒童暑期閱讀」及「童話天母城」活動，落實了以上的第 1、2、3 點建議，結果雙方均受惠，共創多贏的局面。（註³）上海圖書館館長吳建中認為圖書館應打破「圍牆」，其業務活動的領域應該向館外延伸，與其他圖書

¹王元仲（民 89）。21 世紀公共圖書館之探索。台中縣：著者，頁 16。

²李嫣紅（民 89）。兒童圖書館與兒童書店合作之可行性研究及合作模式之建構。國立臺灣大學圖書資訊學研究所碩士論文，頁 147-156。

³袁美敏、劉美慧（民 92）。臺北市立圖書館運用社會資源推廣閱讀之探討 - 以「兒童暑期閱讀」及「童話天母城」為例。台北市立圖書館館訊，第 20 卷，第 3 期，頁 1-19。

館或訊息機構合作，現代化圖書館應該是一個無邊界、大圖書館的概念。（註⁴）以上的觀點，顯示今後圖書館更要以宏觀的角度來看待未來的發展，並尋求與同業和異業之間的聯盟或合作，是圖書館改造成功的契機。

有「圖書館設置書店」的構想，主要是從圖書館辦書展活動所帶來的靈感。書展活動一向是圖書館的推廣服務項目之一。研究者在擔任高中圖書館主任期間，每年總有許多書商或出版社主動接洽，希望能到學校圖書館辦理書展。除了可提供較市面優惠折扣給全校師生選購圖書外，並且回饋賣書盈餘或以贈送圖書館新書的方式做為場地費。除了學校圖書館，近幾年公共圖書館也經常辦理書展活動，以吸引讀者到圖書館，是圖書館重要而可行的行銷策略之一。

就書展活動而言，書商的目的，不外乎是希望獲利；讀者的目的，除了可以享受折扣買到較便宜的書外，也希望能藉此機會閱讀新書、新資訊；而就圖書館的行銷立場而言，則是希望能吸引更多讀者到圖書館。經由書展活動，三者的目的都達到了，這是圖書館、書商、讀者三贏的策略。故引發研究者想探討，公共圖書館是否可經營書店，將這種有時間性的書展合作關係，延伸為長期合作模式，以達到長期效益呢？

圖書館辦書展，形式上就好像是圖書館裏開了一家書店，提供銷售圖書的服務。如果書展是受到讀者歡迎且接受的、書展對圖書館的推廣服務是有利基的、書展對書商而言也是有利潤的，那麼在圖書館內經營書店是否一樣會受到讀者歡迎，進而也對圖書館有利呢？

書商願意到圖書館辦書展，是否表示圖書館的讀者是書籍的高消費群者而有利可圖呢？對圖書館而言，讀者的需求是最高指導原則，館方必須透過各種可能的方式探究讀者的需要和喜好，以改善自身的不足來回饋讀者，並不斷改變策略和服務，使讀者確實得到滿足。除了發現讀者需求、填補讀者需求外，館方尚可

⁴吳建中著，胡歐蘭編（民91）。廿一世紀公共圖書館新論。台北市：文華，頁104。

創造讀者需求和刺激讀者需求，營造需求雙環。(註⁵)所以探討圖書館設置書店是否符合讀者需求及瞭解圖書館讀者購書情形，亦是本研究所要探討的課題。

侯海珠在其論文「針對高雄榮民總醫院醫師資訊需求與資訊尋求行為」的研究中，指出有位醫師讀者表示「在南部地區很難找到醫學相關的出版社，只有在高醫附近的合記書局，所以要找書或知道出版訊息相當不便。圖書館辦書展是很不錯的活動，提供同仁很便利的機會可以知道有哪些新書，並可實際就書展的書填寫介購單，是很好的活動。」(註⁶)可見圖書館的書展活動是受到讀者肯定與歡迎的，並且亦使圖書館能配合讀者的需求來發展館藏。

目前坐擁年營業額 1 億 3 千萬元的大型倉儲書店及網路書店的負責人 - 林佐振先生，表示他曾在高雄市文化中心中央走廊擺書攤，短短 20 幾天內，曾創下高達 360 萬元營業額的驚人紀錄。(註⁷)由這個例子來看，文化中心的書展活動或許能符合讀者的消費需求並吸引人潮。

台灣每年十二月的第一個禮拜是「圖書館週」。這段期間，許多圖書館，如大學圖書館、學校圖書館，尤其是公共圖書館均會舉辦許許多多的活動來行銷圖書館的服務，吸引更多的讀者來利用圖書館。據研究者所知有些高中圖書館，每年這個時候，都會舉辦「過期雜誌拍賣活動」。(註⁸)這個活動的確吸引不少愛書人來競標，也解決圖書館淘汰書籍的問題，不但騰出了空間，更可為圖書館帶來一筆小小的收入。根據文獻調查，美國公共圖書館書店大多也是從拍賣館內淘汰的二手書或讀者捐書開始，而且收入可觀。不知國內公共圖書館是否也可銷售淘汰或報廢的書籍，將每年淘汰的資源轉化為利潤，運用在加強圖書館服務上。

書店，是以圖書為主要商品之營利機構。而公共圖書館是以服務為宗旨之非

⁵陳冠年(民 92)。公共圖書館行銷觀念之辨。中國圖書館學會會報，第 70 期，頁 120。

⁶侯海珠(民 91)。高雄榮民總醫院醫師資訊需求與資訊尋求行為之探討。國立中興大學圖書資訊學研究所碩士論文。頁 63。

⁷商成、李友煌、郭漢辰(民 92)。打敗不景氣不是不可能的任務。民生報，專題報導，CR3 版。92.9.6

⁸台中縣大明中學和明道中學圖書館。

營利機構，在不同營運的體制下，身為非營利事業的公共圖書館內是否可以設置有營利行為的書店呢？研究者於民國 91 年參訪宜蘭市立圖書館，館長陳俊仁表示曾有在圖書館賣書的想法，也與誠品書店洽談合作的可行性，可惜卻未能成功。嘉義市文化局也曾計畫將分館黃賓圖書館跳脫傳統圖書館經營模式，改造成圖書二手資源中心，將舊書以便宜價格賣給民眾，達到物流目標，也未能通過。可見國內公共圖書館設置書店仍有現實上的困難。

近年國內在「政府再造」運動的改革下，已有越來越多公私部門合作或公部門引進民間企業經營的趨勢，如國立科學博物館設有誠品書局，館內亦有好幾家商店，販賣文具禮品、館內出版品、紀念品、餐飲 等；國立歷史博物館內亦有委外經營之商店，販賣之商品除了紀念品外，亦包括有圖書及該館出版品。為了提供日後公共圖書館設置書店適法性的參考依據，本研究將針對目前公部門引進民間企業資源的相關議題加以探討。

雖然在國內並沒有公共圖書館設置書店的個案，但經由研究者訪談國內曾參訪國外許多公共圖書館的教授，並上網瀏覽國外公共圖書館網頁與閱讀所蒐集的國外文獻，卻發現美國、英國、加拿大、瑞典、芬蘭，中國大陸均有公共圖書館設置書店的情形，因此引起研究者的興趣，想知道國外公共圖書館設置書店的經驗與模式為何？優點有那些，並進一步分析、歸納並建構不同的經營模式，來逐一探討在國內實施的可行性。

第二節 研究目的

本研究目的乃探討一個有創意的經營策略提供國內公共圖書館參考，期望能使公共圖書館的功能更加強化，解決經費短缺的問題外；並希望能開發讀者市場，吸引新的讀者來利用圖書館；更希望還能藉由學習書店商業機制的內涵與企業管理的經營策略提高服務的品質與效益。

具體而言，本研究期望瞭解國內公共圖書館設置書店之可行性，擬從一般圖

書館及書店的經營狀況、個案、法規、經營者意願、讀者市場及需求來進行研究，因此擬就下列五個途徑探討之：

- 一、探討國內公共圖書館及書店經營現況。
- 二、探討國外公共圖書館設置書店的案例。
- 三、探討國內公共圖書館設置書店在法規上的可行性。
- 四、探討台中市公共圖書館經營者對圖書館設置書店的意見。
- 五、探討台中市讀者對公共圖書館設置書店的意見。

第三節 研究問題

為達到研究目的，根據研究途徑，發展以下之研究問題：

一、探討國內公共圖書館及書店經營現況

- (一) 國內公共圖書館及書店的功能與發展現況為何？
- (二) 國內公共圖書館及書店經營的困境為何？
- (三) 國內公共圖書館及書店彼此可互相學習或合作的概況為何？

二、探討國外公共圖書館設置書店的案例

- (一) 國外公共圖書館設置書店的案例為何？
- (二) 公共圖書館設置書店的特質為何？
 - 1、設置背景為何？
 - 2、設置目的為何？
 - 3、經營模式為何？
 - 4、經營型態為何？
 - 5、銷售商品為何
 - 6、優點為何？
 - 7、困難為何？
 - 8、因應困難之道為何

- 9、盈餘為何？
- 10、民眾反應為何？
- 11、館員態度為何？
- 12、書店業者反應為何？

三、探討國內公共圖書館設置書店在法規上的可行性

- (一) 國內公部門設置書店的概況為何？
- (二) 國內公部門設置書店的法源依據為何？
- (三) 國內公共圖書館設置書店的適法性為何？

四、探討台中市公共圖書館經營者對圖書館設置書店的意見

- (一) 對國外公共圖書館設置書店的經驗看法為何？
- (二) 對未來台中市公共圖書館設置書店的看法為何？
- (三) 對未來台中市公共圖書館設置書店的意願為何？

五、探討台中市讀者對公共圖書館設置書店的意見

- (一) 公共圖書館與書店讀者利用圖書館與書店的情形為何？
- (二) 公共圖書館是否為書店之目標市場？
- (三) 公共圖書館與書店讀者對國外公共圖書館設置書店的經驗看法為何？
- (四) 公共圖書館與書店讀者對未來台中市公共圖書館設置書店態度為何？

第四節 研究範圍與限制

本節主要說明本研究範圍與研究限制，茲分述如下：

一、研究範圍

(一) 本研究以台中市為調查範圍，台中市為一工商業發達之都會區，分為八個行政區，面積 163 平方公里，人口有 1,010,612 人。(註⁹) 台中市的公共圖書館

⁹ 93 年 2 月底人口統計。資料來源：台中市政府網頁 (<http://www.tccg.gov.tw/introlis>)

除了每一行政區下設有鄉鎮級的區立圖書館外，尚包括有縣市級的台中市文化局圖書館，以及國立級的國立台中圖書館。

(二)本研究以台中市區內公立公共圖書館為主，包括國立台中圖書館，台中市文化局圖書館以及台中市中區圖書館、東區圖書館、西區圖書館、南區圖書館、北區圖書館、西屯區圖書館、南屯區圖書館、北屯區圖書館等，共計有 10 所。私立公共圖書館未在本研究範圍內。國立台中圖書館黎明分館與台中市文化局兒童分館、台中市區分館亦不在研究範圍內。

(三)因連鎖書店的規模與服務，相似於公共圖書館，故本研究以連鎖書店之讀者為潛在讀者做為問卷調查之對象。連鎖書店之取樣以台中市區知名之連鎖書店為主，包括有金石堂、誠品、諾貝爾、新學友、敦煌等，再分區各選取 2 家書店，共計 10 家。

二、研究限制

(一)本研究訪談對象為公共圖書館之館長或該館行政負責人。

(二)本研究之參考文獻，以中、英文資料為限。

(三)本研究僅能以客觀性的文獻蒐集與深度訪談來獲取公共圖書館相關資料無法涵蓋實務上的各種情況。

(四)受限於受訪者的主觀意識，及敏感度較高的問題，皆有可能造成本研究分析上的限制。

(五)國外公共圖書館的資料，因無法實際到訪，資料來源僅依賴文獻資料的分析，無法掌握到深層的內涵，只能輔以網頁資料蒐集或線上電子郵件訪問來呈現目前情形。

第五節 預期貢獻

公共圖書館一直以來總是背負著沈重的社會教育「使命感」，再加上本身是以服務為目的的非營利組織之公部門，所以在經營策略的創新上受到較大的牽制而較難有所突破。本研究之結果，希望能提供國內公共圖書館瞭解有關國外公共圖書館設置書店或與書店合作之經驗，並試圖建議可行的經營模式以提供國內公共圖書館未來經營策略之參考。

第六節 名詞釋義

一、公共圖書館（Public Library）

公共圖書館是指由各級政府主管機關、個人、法人或團體設立，以社會大眾為主要服務對象，推廣社會教育及辦理文化活動之圖書館，收藏各項資料，備供各階層民眾使用的機構。具體言之，公共圖書館基於一種求知「機會均等」的觀念所經營，就當地社區民眾的需要，蒐集組織圖書資料，為一般民眾提供自由閱覽的機會。（註¹⁰）

二、書店（Bookstore）

本研究所稱之書店是指廣義的書店，只要有以書為商品的商店或營業單位，不管其經營的規模大小，均是本研究範圍，包括實體書店與網路書店。本研究之國外文獻中的圖書館商店即屬之。

三、圖書館之友（The Friend of Library; or Library Friends）

「圖書館之友」就是對圖書館給予全然的支持與肯定的友好團體，他們由一群重視圖書館、關心圖書館、以及回饋圖書館的人士所組成，透過募款等各項活

¹⁰王振鵠（民 73）。圖書館學論叢。台北市：學生書局，頁 51。

動，贊助圖書館額外的經費，以充實館藏並提昇服務品質與形象。（註¹¹）

在行政方面，圖書館之友在社區籌措資金支持圖書館的服務；以志願服務工作來支持圖書館。在預算方面，則是協助基金的成長以配合圖書館之任務，為圖書館的特殊計畫提供資金。圖書館之友隨時準備參與長程計畫，並瞭解計畫的執行狀況。「圖書館之友」對圖書館在人力與財力支援其運作，與一般僅提供人力支援的義工制度同中有異。（註¹²）

四、讀者（Reader, or Patron）

本研究的讀者包括到圖書館看書、借書、參加活動或其他目的之讀者，以及到書店看書的讀者，或買書的消費者、顧者，均以讀者稱之。

五、潛在讀者（Prospective Readers）

指頗有興致並且有能力來圖書館者，只是欠缺一些機會、誘因不夠或動機不強等，以致其對於利用圖書館資源的態度不積極，甚至不明瞭圖書館提供什麼服務。（註¹³）本研究假設連鎖書店的顧客為圖書館之潛在讀者。

六、公辦民營（Build-Operate-Transfer, BOT）

公辦民營又稱公設民營、官辦民營、公有民營等。廣義來說，公辦民營包含了營建（Build）、營運（Operate）與移轉（Transfer）三個階段，是政府委託民間機構代為提供服務的方式。本研究所稱公共圖書館公辦民營，為公共圖書館委託民間機構代為經營書店的方式。

¹¹陳和琴（民 85）。淺談「圖書館之友」。臺北市立圖書館訊，第 14 卷第 1 期，頁 114。

¹²劉水抱（民 85）。淺談美國公共圖書館理事會、館長與圖書館之友。公共圖書館經營管理研習特刊。書苑季刊，第 30 期，頁 45-46。

¹³同註 5，頁 124。

七、基金會 (Foundation)

基金會是透過基金組合，引導社會財富運用於公益慈善事業之法律與社會非營利機構，其組織定位為財團法人。(註¹⁴)依民法第26條規定，法人於法令限制內，有享受權利、負擔義務之能力。並於第27條規定，法人應設董事，各董事均得代表法人。另依民法第61條之規定中，可以歸納出財團法人的設立是以「財」為基礎，並有特定的目的。故基金會必須要登記為財團法人，才有法律地位。本研究所指之基金會，為依法向主管機關登記為財團法人之團體。

¹⁴財團法人喜馬拉雅研究發展基金會(民86)。基金會在台灣。台北：中華徵信所企業公司。