

公共圖書館推廣服務因應防疫的轉型與創新-以國立公共資訊圖書館世界閱讀日活動企劃為例

洪敦明

國立公共資訊圖書館輔導推廣科助理輔導員

壹、前言

隨著新型冠狀病毒（COVID-19；簡稱新冠肺炎）在全球的蔓延擴散，截至2020年，許多公共場所的服務都面臨轉型或關閉的考驗，而臺灣的圖書館也不例外，疫情期間為避免集會群聚感染，各縣市都配合紛紛取消大型活動的辦理，而國內的閱讀盛事—「臺北國際書展」更是首度取消。

本文將先就圖書館的服務型態如何受到疫情影響進行探討，並以國立公共資訊圖書館(以下簡稱國資圖)於2020年上半年規劃辦理世界閱讀日等大型活動相關案例進行研討，提出可能的因應對策，並進一步發現圖書館服務轉型的未來。

貳、國資圖疫情期間的服務轉型參考資訊

國資圖為了因應防疫將進行推廣活動的轉型服務，需要有充足的資訊去協助進行正確的判斷依據及規劃，因此初期的活動規劃參考以下幾個重要訊息的管道，以規劃與調整活動企劃。



一、疫情指揮中心的關鍵決策

隨著衛福部COVID-19 防疫關鍵決策的演進，國資圖在防疫上也因應進行防疫政策的調整，以下是隨著疫情指揮中心的發布訊息，國資圖因應調整的防疫規劃時間軸：

表1 國資圖因應防疫調整規劃時間軸

單位	時間	防疫政策
衛福部	109/1/15	「嚴重特殊傳染性肺炎」列為臺灣第五類法定傳染病
國資圖	109/1/23	因應「嚴重特殊傳染性肺炎(武漢肺炎)」防疫措施
衛福部	109/1/29	發布大眾運輸、公眾集會及各級學校、教育機關等防護建議指引
衛福部	109/2/2	高中職以下學校延後2週開學
衛福部	109/2/3	大專校院延至2/25以後開學
國資圖	109/2/4	國資圖針對世界閱讀日暨閱讀全壘打活動進行點子小組會議，特別針對疫情進行活動修正
國資圖	109/2/13	電子書線上看、數位閱讀健康防疫E起來
衛福部	109/2/27	中央流行疫情指揮中心提升為一級開設
國資圖	109/3/2	居家檢疫/隔離之讀者，持相關證明文件可辦理逾期天數減免
衛福部	109/3/5	公布「公眾集會因應指引」、「持續營運指引」及「社區管理維護指引」 公眾集會因應指引：針對「能否事先掌握參加者資訊」、「活動空間通風換氣情況」、「活動參加者之間的距離」、「活動期間參加者為固定位置或不固定位置」、「活動持續時間」及「活動期間可否落實手部衛生及配戴口罩」等6項指標進行風險評估，若評估活動性質具有較高風險，建議應延期或取消，或改以其他方式辦理。
國資圖	109/3/30	於4/2-7/12期間辦理2020世界閱讀日 職想閱讀：夢想博覽會×職人閱讀接力賽
國資圖	109/4/11	因應新冠肺炎，本館（含黎明分館）入館採實名制
國資圖	109/4/2-7/12	辦理世界閱讀日-職想閱讀系列活動

資訊來源：衛福部COVID-19 防疫關鍵決策時間軸

二、疫情期間的讀者行為的改變

公眾場所由於人潮眾多，使得病毒經由飛沫傳染的流感於人潮擁擠處快速散播的機率大為增加，從來館讀者行為上也可見疫情影響其行為改變，國資圖的讀者群因應防疫大抵上有減少外出、避免群聚、停留時間短等三種行為的展現，也因此活動的設計也同時需要兼顧防疫與讀者需求去設計。針對讀者三種行為特性，後續推廣活動規畫了「職人書包袋著走」與「框架之外-解密職人的奇蹟」職業試探聯合特展等活動。

三、從疫情較嚴重的國家學習經驗

首波疫情比較嚴重的國家為中國大陸，蒐集大陸各地大型圖書館的因應方式，如線上閱讀馬拉松的活動，即同步在上海圖書館、湖北省圖書館、武漢圖書館、南京圖書館、浙江圖書館及安徽省圖書館等地展開，透過微信公眾號內註冊用戶並登錄，報名後即獲得參賽資格，並獲得連結下載電子比賽用書，用40分鐘完成比賽用書的閱讀，剩下的20分鐘進入答題系統完成並提交答題和一句「我的戰疫宣言」。另外在微博這個社群平臺用「以讀攻毒」這個關鍵字邀請不同閱讀社群去串聯閱讀推廣活動。從大陸這兩個大型活動可以發現，因應防疫活動，可以思考活動規畫由實地轉型為線上社群活動來進行推廣服務。

貳、圖書館推廣活動因應疫情的應變措施

疫情初期因應網路社群中熱烈討論的一個話題「居家隔離14天可以做甚麼」去延伸，發現許多民眾除了宅家追劇、大吃大喝之外，仍然期



66,666,666

待有另外一個可能。2020世界閱讀日國資圖跨域結合「閱讀」與「職涯探索」，以「職想閱讀」為策畫主題，期許幫助讀者以14天修練成為一個職人，因應疫情所帶來的轉職潮，邀請各年齡讀者可以靜心閱讀、培養自己的職場基本功。活動邀請了勞動部勞動力發展署中彰投分署、虎尾科技大學、潘冀聯合建築師事務所、林務局東勢林管處與七家網路書店共同合作辦理，將好書重新定義為幫助人從書中找到自己的禮物，讓讀者可以從不同閱讀活動中透過好書探索自己的職涯。

而活動初期規劃內容，在疫情指揮中心公布的「公眾集會因應指引」後，而有所調整。考量集會活動通常人潮擁擠，長時間且近距離接觸，具有高度傳播風險，一旦出現疑似個案或群聚事件，將提高防疫難度。因此，國資圖在活動規畫前，皆針對衛福部提供的6項指標進行風險評估：「能否事先掌握參加者資訊」、「活動空間通風換氣情況」、「活動參加者之間的距離」、「活動期間參加者為固定位置或不固定位置」、「活動持續時間」及「活動期間可否落實手部衛生及配戴口罩」等，若評估活動性質具有較高風險，則應延期或取消，或改以其他方式辦理，以下就這三個方向說明因應疫情的應變措施。

一、活動取消

配合疫情指揮中心的防疫部署，國資圖停辦室內100人以上、室外500人以上集會活動。如閱讀講座、工作坊、大型市集、戶外電影院等系列活動。

二、活動延期辦理-實體活動職想閱讀博覽會市集

配合世界閱讀日舉辦的職想閱讀博覽會市集活動，包含勞動部中分署創客攤位、中部技職科大攤位、出版社閱讀宴、桌遊博覽

會、跨域基金會、職業COSPLAY、偏鄉學校快閃演出等，由於歷年規模都有超過萬人以上參與，依據疫情指揮中心的集會指引，避免群聚感染，停辦室內100人以上、室外500人以上集會活動。因此將市集活動延期至7月11日(六)辦理。

三、活動轉型辦理-線上活動、職人書包、展覽

為了因應防疫，多數活動轉型為線上辦理，如閱讀講座轉型成線上職人大師講座辦理。也有於臉書等社群媒體辦理線上職人閱讀接力賽，號召名人響應推廣職人書單，同時搭配「框架之外-解密職人的奇蹟」職業試探聯合特展串聯進行，讓活動在線上或實體都廣泛觸及各類型的讀者。



圖1 世界閱讀日-夢想博覽會×職人閱讀接力賽 系列活動海報

參、世界閱讀日活動企劃的轉型服務

一、「框架之外-解密職人的奇蹟」職業試探聯合特展

世界閱讀日的本質就是為了製造更多人與書相遇的機會，而為了讓讀者維持閱讀習慣又能兼顧防疫，策畫「框架之外-解密職人



66,666,666

人的奇蹟」職業試探聯合特展，讓讀者在遵守實名制戴口罩與保持社交距離的防疫條件下，將閱讀「斜槓」至各類「跨領域」職人，解密各行各業職人成功背後的祕密。由國資圖與國立虎尾科技大學合作，結合今年世界閱讀「職人」主題，串聯勞動部中彰投分署、臺中科技大學、業界職人展示各領域技職介紹、特色作品等，發揮產、官、學三方能量，展現出各行各業的匠人精神、職人功夫，讓民衆瞭解一生只做「一件事」，再把它做成「奇蹟」的執念精神。

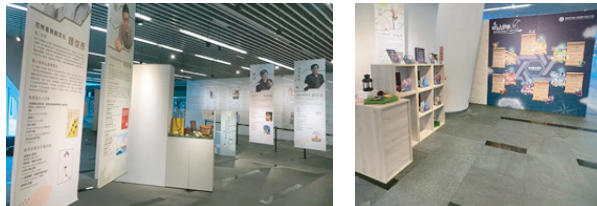


圖2 「框架之外-解密職人的奇蹟」職業試探聯合特展展場

展覽分為三大區域：職人閱讀區、職業試探區、產業故事區：首先職人閱讀區邀請各領域職人讀者開箱介紹書單，針對相關職業推薦好書，分享如何透過閱讀來培養基本功，引領參觀民衆可以先透過閱讀看見各個角落努力的職人故事，帶領學生透過閱讀走進不同的新領域，對各領域職業有初步的認識。職業試探區邀請國立虎尾科技大學、國立臺中科技大學，共同展示出各校不同科系之精彩作品，提供民衆廣泛認識並學習各職業類群的主軸與未來發展，讓民衆體驗技職教育的無限可能，擴展學生對未來職涯道路多元的想像，進而累積學生主動學習的能量；產業故事區邀請到潘冀建築事務所的展出經典作品開啓多方對話，引領民衆認識技職產業發展、專業技術、未來趨勢。另有勞動部中彰投分署提供的「哈利找伯樂職涯魔法學院」展區，挑戰關卡，邊認識職涯、邊認識自己，往專

業職人之路邁進。4月7日起到26日，共有36,179觀展人次，詳見簡介影片說明：<https://youtu.be/cII7FaDDTNM>

二、職人閱讀接力賽

2020世界閱讀日國資圖跨域結合閱讀與職涯探索，邀請各行各業頂尖職人推薦好書，在臉書等社群媒體進行職人閱讀接力賽活動。從世界兒童閱讀日(4/2)起至勞動節(5/1)，國資圖官方粉絲專頁上每兩天邀請一位各個領域



圖3 職人閱讀接力賽臉書貼文圖

的知名職人，在國資圖官方臉書為大小讀者推薦職人書單，如建築師潘冀、理財專家施昇輝、閱讀社群鄭俊德等，讓讀者一窺哪些書幫助職人們修練專業基本功，只要讀者分享活動貼文和最想看的一本書，就有機會抽中國立公共資訊圖書館準備的各項好禮，讓讀者體驗成為世界頂尖的職人間共同的秘訣。活動期間16則職人貼文Facebook觸及率共獲得80,440人次。

比爾·蓋茲、歐普拉·華倫·巴菲特、歐巴馬等名人都曾提出「閱讀」在他們人生中扮演重要的角色。巴菲特小時候就在家鄉圖書館中讀遍所有與投資相關的書，他說：「沒有任何投資比得上投



66,666,666

資自己。」而微軟創辦人比爾·蓋茲，每半年還會空出 7 天時間，排除所有外務，閉關專心閱讀看書後，再向眾人推薦書單。為了幫助讀者提升自己，向世界頂尖的職人學習，讓閱讀成為防疫期間最好的消遣，邀請民衆響應宅家閱讀、修練職人基本功，同時也滿足讀者需要專業人士提供不同類型書單的需求。

三、職人書包袋著走

考量防疫期間的讀者特性，推出「職人書包袋著走」服務，邀請涵蓋各領域的職人依據專業推薦各類型書單，以主題性的方式將每個職人主題選書，裝入書袋



圖4 職人書包袋著走活動海報與防疫知識包酷碰券

中推薦讀者借閱，民衆只要一張借書證，就可以輕鬆把書「袋」回家！不需要花費時間在茫茫書海中尋書，透過職人所推薦的好書，宅家閱讀也能修練職人基本功。另外考量防疫，書袋裡的書，也都經過紫外線殺菌機進行消毒。

除了提供職人精選的好書借閱外，國資圖還連結資源結合博客來、讀冊生活TAAZE、udn讀書吧、Readmoo讀墨、樂天Kobo、HyRead、1號課堂等知名網路書店，於職人書包中提供平臺折價券、免費學習及電子書優惠碼等好康，組合成「防疫知識包」，讓讀者宅在家也可以自我提升，使用各家平臺的優惠上網選購好書。另外提供勞動部中分署的職涯諮詢測驗資訊以及造型筆記本，讓讀者可以將所讀的書籍轉化成實際的行動。

四、職想閱讀線上書展

國資圖與各家網路書店也同步推「職想閱讀」線上主題書展，民衆只要上博客來、讀冊生活TAAZE、udn讀書吧、Readmoo讀墨、HyRead、樂天Kobo等知名網路書店網站，就能透過閱讀職人選書，一窺「行行出狀元」職人世界的基本功。

疫情影響了人們的正常生活，卻多了更多靜心獨處的時光，只要手邊有一本書，隨時隨地都能開展職人之路。並鼓勵全國各地的讀者透過線上閱讀更多不同的書籍。

- 博客來網路書店 展期：2020/4/23-2020/7/12
連結<https://bit.ly/2Xwptq6>
- TAAZE 讀冊生活網路書店 展期：2020/4/23-2020/5/31
連結<https://bit.ly/3ba0BZI>
- udn讀書吧 展期：2020/4/23-2020/5/31
連結<https://bit.ly/2Vg8iX8>
- HyRead ebook 電子書店 展期：2020/4/23-2020/5/20
連結<https://ebook.hyread.com.tw/activity/202004bookday>
- READMOO電子書 展期：2020/4/23-2020/5/31
連結<https://rebrand.ly/xu5c7b>



圖5 各家網路書店同步辦理「職想閱讀」線上書展



66,666,666

- 樂天Kobo電子書 展期：2020/4/23-2020/5/31
連結<https://bit.ly/2RwTx1>
- 國資圖電子書服務平臺 展期：2020/4/23-2020/5/31
連結<https://ebook.nlpi.edu.tw/>

五、臉書串聯活動職人書包開箱挑戰

由國資圖臉書發起Hashtag #世界閱讀日#職人書包#開箱挑戰的活動，邀請各行各業透過照片與書單開箱自己的職人書包，首波Tag邀請受疫情較大的行業官方臉書：網路書店、出版社、作家、非營利組織、劇團、表演藝術，活動期間收到189個官方臉書響應，每個官方粉絲平均粉絲數約10,000人。



圖6 臉書活動#世界閱讀日#職人書包#開箱挑戰

六、職人大師線上講座

為迎接全球愛書人的節日「2020世界閱讀日」到來，規劃了一系列精彩講座【職人大師講堂】，邀集了各行各業的職人前來分享。因應疫情由於疫情的緣故，將實體講座轉為線上講座，讓全國讀者跨越時空的限制連線收看，詳情請上



圖7 職人大師線上講座海報

國立公共資訊圖書館YouTube <https://bit.ly/2LrOYBL>

國立公共資訊圖書館線上視聽媒體中心 <https://bit.ly/2WSh1Q5>

七、職想閱讀徵文活動

國立公共資訊圖書館配合職人閱讀接力活動，和udn聯合新聞網閱讀頻道與青春博客來合作，分別推出「職人時代」與「職想閱讀」徵文活動，邀請民衆用文字書寫自己的職人體驗，期望透過寫作與創作激發民衆主動閱讀。



圖8 職想閱讀徵文活動海報

國資圖與聯合新聞網閱讀頻道「職人時代」徵文活動，活動對象以一般成人為主，投稿文長約1,200字，作品入選優勝作及佳作者，還有機會額外獲得3,000元或1,200元不等的稿酬及精美小禮物一組，並有機會於聯合新聞網閱讀頻道上刊登。活動共有91位讀者投稿參與國資圖與青春博客來「職想閱讀青春徵文」活動，活動對象則以高中職學生為主，閱讀各行各業的職人所推薦的選書，投稿每篇字數350字以上的書評，若文章成功入選還有3,000元或1,000元不等的稿酬，並有機會於青春博客來網站上刊登，以及精美小禮一份！並另外也設置團體獎，鼓勵全校參與。活動共有53校395人參與投稿，產出598篇書評文章。



66,666,666

肆、結論與建議

面對後疫情時代的圖書館，同時面臨數位服務轉型的挑戰。許多企業都進行了居家上班的調整，而學校為了因應停課不停學，也使用各項數位線上工具進行教學。若圖書館沒有跟上進行服務調整，下一波疫情將因缺乏數位應用能力與科技，導致疫情期間無法提供服務。在應用新科技的同時，更重要的是需要充分了解疫情期間讀者的需求為何，讓不同科技的應用可以觸及不同類型的讀者。

賈伯斯曾說：「我們必須讓小事也令人難忘。」創新服務要連結讀者過去重要體驗記憶，才能讓讀者因著過往的熟悉與情感連結，進一步參與活動。如此次「職人書包袋著走」，就是結合過往幾項國資圖受讀者歡迎的服務去設計，延續本館活動：「幸福閱讀診所」，為讀者諮詢、開立專屬書單的精神。搭配「閱讀袋著走」：只要一張借書證，輕鬆將主題書袋回家。而過程中也需要透過讀者的回饋進行修正，以「職人書包袋著走」為例，活動推出後廣受青年與成人讀者的歡迎，然而因為相關選書較缺乏親子或兒童族群讀者的書袋，而有不少讀者提供修正回饋的建議。參考讀者回饋建議後，修正職人書單的選書，融入更多親子與兒童方面的職人選書。在母親節前夕重新包裝「職人書包袋著走」轉化成「為愛分享包」，就收到許多親子族群的廣大迴響。

後疫情時代的公共圖書館服務轉型，除了必須掌握各類讀者之特質外，還應該加強對非使用者及潛在讀者的調查研究，探討其未使用公共圖書館服務的原因，尋求可能的改進之道，走出原來的讀者服務框架，主動進到讀者的生活圈去規畫活動，才能有效擴大公共圖書館的服務範圍。

參考文獻

- 洪敦明(2020)。圖書館如何因應「新冠肺炎(COVID-19)」加速推廣服務轉型-以臺灣公共資訊圖書館世界閱讀日活動企劃為例。2020年數位出版與數位圖書館融合發展國際研討會(CDPDL)-臺灣分會。2020年8月6日，取自<https://k.cnki.net/theme/Index/96>
- 新民晚報(2020)。上海書展·閱讀的力量 | 「閱讀馬拉松」變身「閱讀快閃賽」，今晚你參加了嗎？取自<http://read01.com/xmnb5J.html>
- 微博語錄(2020)。#以讀攻毒#。微博。取自https://m.weibo.cn/p/search_all?containerid=231522type%3D1%26q%3D%23%E4%BB%A5%E8%AF%BB%E6%94%BB%E6%AF%92%23
- 陳淑芬(2020)。解密職人的奇蹟特展 國資圖邀民衆閱讀探索職涯。中國時報。取自<https://www.chinatimes.com/realtimenews/20200407003669-263301?chdtv>
- 王秀禾(2020)。世界閱讀日國資圖推職想閱讀 在家也能修練職人基本功。風傳媒。取自<https://www.storm.mg/localarticle/2553143>
- 王秀禾(2020)。向職人媽媽致敬 母親節國資圖推「為愛分享包袋著走」。風傳媒。取自<https://www.storm.mg/localarticle/2614902>
- 聯合報(2020)。「職想閱讀」開展！國資圖串聯勞動部解密職人、共創閱讀新風景。聯合報。取自<https://udn.com/news/story/12660/4474514>
- 常維鈞(2020)。國資圖推職人書包袋著走助防疫宅家閱讀。教育廣播電臺。取自<https://www.ner.gov.tw/news/5ebb39cdf5a660007a7a814>