



# 公共圖書館因應「新冠肺炎」 (COVID-19)疫情的服務模式初探

蔡家嫻

國立公共資訊圖書館輔導推廣科助理輔導員

余玟靜

國立公共資訊圖書館輔導推廣科輔導員

## 壹、前言

2020年甫一開春就面臨新冠肺炎 (Covid-19)病毒肆虐，疫情的爆發與擴散甚至造成多數國家實施封城，而各國更是在全球化後首次祭出關閉邊境各自鎖國前所未有的情況，反觀臺灣由於曾歷經SARS的經驗，因此能超前部署，不僅於2019年12月31日起即針對來自中國武漢班機實施登機檢疫作業，更在2020年1月20日由疾病管制署成立「嚴重特殊傳染性肺炎中央流行疫情指揮中心」，並制定相關防疫措施，為了防堵疫情在臺灣擴散，大家齊心聽從指揮中心的指示來進行防疫作為，因此2020年，臺灣獲世界許多國家讚譽為「防疫模範生」。然而到了2021年4月底，由於華航諾富特防疫旅館的管理漏洞，加上出現感染源不明之本土病例致社區感染風險增加，因此中央流行疫情指揮中心依據「疫情警戒標準及因應事項」於5月11日將疫情警戒提升至第二級，無奈後續疫情持續嚴峻，因應社區傳播有擴大趨勢，於5月19日再將全國疫情警戒提升為第三級，並加嚴、加大限制措施。所有公共場所（包含教育學習場所）、休閒場域、學校以及餐廳內用座席全都必須關閉，而



企業、公部門也採分艙分流或是居家辦公模式，並呼籲人人都盡可能待在家避免聚會，讓全臺幾乎是進入半封城狀態。

圖書館為社會教育機構，亦屬高感染傳播風險場域，疫情爆發後勢必面臨關閉。由於雙北位於疫情的熱區，因此最早宣布公共圖書館閉館，其他縣市公共圖書館則依照指揮中心的規範進行防疫措施；當疫情升為二級警戒時，公共圖書館雖關閉，但仍維持預約取書及還書服務，進入三級警戒後則全面閉館。面對突如其來的生活模式改變，讓一般民衆以及無法出門上學的學童，閱讀需求反而大幅提升，公共圖書館雖被迫面臨營運方式的轉變，仍積極尋求各種不同的服務模式來進行各項讀者服務，同時也借鏡已受疫情影響較久的國外公共圖書館的防疫措施與營運經驗。面對這前所未有的考驗，公共圖書館如何提供不同以往卻又安全的服務，以期能於疫情期間盡可能滿足讀者的閱讀與學習需求？本文將先就美國聖馬刁縣立圖書館的作法加以說明，並彙集各縣市公共圖書館於疫情期間的服務模式進行統整初探，藉此來歸納分析並探究如何因應未來運作模式、找出新競爭力以提升疫後圖書館的服務新價值。

## 貳、美國聖馬刁縣立圖書館在疫情期間的作法

「他山之石，可以攻錯！」當面臨三級警戒，各縣市公共圖書館全面閉館之際，中華民國圖書館學會會員發展委員會即協同中華圖書資訊學教育學會、國立公共資訊圖書館、國立臺北科技大學文化事業發展系於2021年5月20日共同主辦「美國公共圖書館疫情因應分享」線上座談，邀請美國聖馬刁縣立圖書館來自臺灣的圖書館員周旻邑小姐，分享美國公共圖書館在疫情亮起紅燈的情形下，既有服務與對象如何配



合政府政策而有所改變，也分享聖馬刁縣立圖書館館員們在家工作所進行的各項服務，下面就美國公共圖書館的因應策略及該館作法摘要概述如下。

### 一、全面閉館暫停服務時期

美國在疫情爆發實施封城後圖書館即全面閉館（約2-3個月），連館員也不得進館，並關閉還書箱完全暫停營運。由於疫情來得太突然、太快，圖書館在全面關閉後，起初是安排館員支援外部相關防疫工作，例如：年長者送餐服務、發送學生營養午餐、支援Covid-19檢測站、安全防護設備倉庫管理、協助聯繫與確診接觸者自主健康管理等相關事項。至於圖書館內部工作則全面改為居家辦公，首要就是加強數位基礎建設，包括：加強電子資源和電子書的採購、強化網路訊號、協助各級學校學生取得設備，透過電話、簡訊、電子郵件等方式進行參考諮詢服務以滿足讀者需求，此外也運用視訊一對一教學指導使用電子資源；其次就是推出線上活動，列出最需要支援對象的優先順序，因學校全面停課故將兒童列為最優先被支援對象，推出電子資料庫使用說明、兒童故事時間（於Youtube直播以利方便使用，另外童書作家亦免費授權提供非營利事業單位使用），對於一般讀者則有線上讀書會。而館員更運用自身的才藝或專長，在線上推出瑜珈課和蛋糕裝飾等手作課程。除線上活動外，館員也支援高中以下學校及成人學習，由於加州外來移民者衆多有學習英語之需，因此採取網路方式贈送語言學習類的電子書籍；學校方面則是搭配老師的課程表安排一堂說書課程，由館員來介紹或推薦書，或辦理「作家見面會」讓作家和學生們對談



聊創作聊閱讀；此外在三點半下課後開設線上STEAM營，由館員擔任課後輔導老師，甚至也會根據STEAM課程類別之需要，為學生尋找相關的企業工程師加入授課行列。同時也提供線上的家教服務，家教老師可以與學生互動教學指導寫作等，而學生也可借無線網卡與筆記型電腦。

## 二、漸進式開放服務時期

待疫情稍稍舒緩，在政府同意且符合防疫標準的安全規範下該館開始微幅調整服務措施，漸進式的開放服務，第一階段開放預約取書與還書，但完全採預約制且零接觸，館員將讀者預借書籍打包並標註姓名，放置於圖書館外的預約取書櫃上，由讀者自行取書維持零接觸的服務。此時自助還書機仍關閉，讀者歸還的書一律投入還書箱，館員將所有歸還的書籍靜置4天（達自然檢疫）再歸架。第二階段則於圖書館設置臨時性櫃檯，以單一窗口進行讀者服務，協助讀者預約取書以及在架書籍借閱服務，此階段未預約亦可直接到現場借閱，同時縮短歸還書籍靜置時間；另外圖書館也開放提供物品設備的出借服務，例如縫紉機、腳踏車、登山背包、望遠鏡等。雖然圖書館閉館但仍積極強化外語書和兒童書籍的流通率，規劃閱讀袋著走的服務，將這兩類精選書籍打包裝袋，方便讀者可直接整袋借閱與歸還，此外也依讀者喜好需求規劃客製化主題書袋，以及互動性學習教具的出借服務。

## 三、有條件開放讀者入館時期

進入第三階段後，圖書館已適度開放讓讀者入館，但是採有條件的開放，如快速服務（參考服務）及限時閱覽等，建議讀者入館



盡量以1小時為限，中午則閉館1小時做清潔消毒，並提供有限的參考服務。

最後周旻邑小姐針對館員的心理素質部分提出她個人的淺見：疫情期間，館員更應具備同理心、包容心，例如：讀者進館裝水就提供給他，或遇讀者進館做免費的影印也許一印就是200張，她認為在不影響圖書館的營運或設備情況下能提供就盡量提供，或許他們正是需要這樣被支援的人（弱勢族群），當然這部分有時也會因為國情或防疫規範的不同而無法落實。不過她的初衷是希望在疫情之下，人與人之間更應該互相關懷，那戰勝病毒就不難了。以上是美國聖馬刁縣立圖書館在疫情期間不同階段的服務模式與因應策略，接著再來看看國內公共圖書館於疫情期間的線上與實體閱讀推廣服務。

### 參、國內公共圖書館疫情期間的線上閱讀推廣服務

國內公共圖書館近年來大多以實體館藏結合數位館藏的方式提供服務，因此當實體圖書館全面閉館之際，各項數位資源與電子書可以無縫接軌提供讀者進行線上閱讀服務，然而隨著閉館時間持續延長，各縣市公共圖書館也紛紛發揮創意，提供多元化且可滿足不同族群讀者需求的各項創新服務，以下先就各類型的線上閱讀推廣服務加以介紹。

#### 一、數位資源與電子書推廣

為便利讀者能不受時間與地域限制使用圖書館資源，國立公共資訊圖書館自2008年起建置的電子書服務平台開放全國公共圖書館讀者皆可線上借閱電子書，各縣市公共圖書館大多已陸續購置電子

書與數位資源提供讀者使用；全面閉館後，為因應閉館期間大幅提升的數位閱讀需求，部分縣市也增購電子書館藏及授權數，以及加強推廣數位資源和電子書，提供讀者可自行在家線上閱讀與學習。其中，臺北市立圖書館的電子書選物店在5月19日進入三級警戒後於該館Facebook粉絲專頁旋即誕生，針對不同年齡層讀者以多元化主題進行選書，並以每日更新書單及書籍介紹方式推廣電子書、有聲書及繪本等。



圖1 臺北市立圖書館電子書選物店針對不同年齡不同主題進行選書，以生動的圖片與文字介紹吸引讀者閱讀

除了電子書，國家圖書館亦購置了豐富的影音資源，包含公共圖書館區域資源中心線上電影院，以及國圖到你家OTT數位頻道，提供全國公共圖書館讀者可在家觀賞。這些電子書和數位資源在公共圖書館閉館期間彷彿及時雨一般，讓讀者在家就可輕鬆地閱讀與學習。



## 二、線上主題書展與線上展覽

各縣市公共圖書館在圖書館官網、Facebook粉絲專頁或圖書館專屬的電子書平台上推出線上主題書展，依據不同知識主題彙集電子書主題書單；線上展覽部份，圖書館大多將實體展覽以影片搭配介紹的方式呈現，部份縣市則採跨文化局處單位的合作模式，彙整藝文展覽、音樂影音與電子書館藏等相關資源，將各項藝文資源與知識性內容併同提供讀者瀏覽，例如桃園市政府文化局以「線上藝文服務」專屬網頁來推廣、臺南市政府文化局則是整合推出「臺南藝文百寶袋」，便利讀者可一站獲取各項藝文與閱讀資源。

## 三、線上講座

由於疫情期間無法進行實體講座，因此各縣市公共圖書館紛紛推出線上講座，幫助讀者在家也能獲取知識性的內容。線上講座較常見的形式是於Youtube或Facebook社群影音平台上進行直播或預錄播放，許多圖書館也將過去精彩講座陸續進行經典重映，供讀者自行觀看瀏覽；有些講座性質著重與聽眾互動交流，利用視訊會議平台如Google meet及Microsoft Teams線上講座等方式進行，這些平台於疫情期間也放寬免費方案的時間與使用人數，讓公共圖書館辦理線上講座更為便利。相較於前述美國公共圖書館的線上課程講座涵蓋瑜珈或手作課程等生活化的主題或技能，國內公共圖書館線上講座大多以知識性主題為主，比較特別是花蓮市立圖書館邀請當地知名魔術師，線上進行魔術教學；屏東縣立圖書館與當地獨立書店合作，藉由補助方式鼓勵獨立書店自行辦理線上講座，可擴大主題與觸及範圍，也是相當不錯的方式。



#### 四、線上說書

除了線上書展這類靜態的書籍推薦，許多縣市公共圖書館也採用線上說書的方式進行閱讀推廣，線上說書的形式很多元，例如國立臺灣圖書館邀請新北市立丹鳳高中圖書館主任，亦有「閱讀傳道士」美譽的宋怡慧老師，規劃「終結句點王online讀書會」採線上讀書會方式以影片介紹好書；國立公共資訊圖書館則是由劉仲成館長親自出馬錄製「館長書房菜」，每集以一本書籍為主軸，介紹知識性主題，雖然館長書房菜與終結句點王online讀書會分別自2019年及2020年即已開播，但在疫情期間更是快速累積忠實粉絲瀏覽知識性的內容。

另外，屏東縣立圖書館及高雄市立圖書館則是採取與相關單位合作的方式進行線上說書，如高雄市立圖書館鎖定兒童族群為主，於疫情期間一次推出多種不同系列的線上說故事，包含「線上聽故事」，每週六、日晚上都有線上說睡前故事的影片；「繪本愛動畫」與愛智圖書合作，每週五下午播放授權的繪本動畫影片；最特別的是「故事敲敲門2.0」，與愛智圖書、豆子劇團及東南亞籍新住民老師合作，每週六下午以小型劇團表演的方式進行生動有趣的線上說故事。屏東縣立圖書館則是分別與青鳥書店及貓頭鷹兒童實驗劇團合作，推出「線上說書」及「偶來說故事」，「線上說書」每週由南國青鳥書店店員選讀電子書，「偶來說故事」是劇團表演結合紙板偶或布偶方式說故事。

由於三級警戒期間各級學校全面停課，圖書館也無法開放借閱，許多大小讀者面臨閱讀與學習上的衝擊，因此線上說書、線上



說故事以及線上讀書會等活動大多能獲得熱烈迴響，也是愛書人士的心靈慰藉，而這類型與在地藝文團體合作進行線上閱讀推廣的方式，也讓線上說書更生動具吸引力，然而對於圖書館而言，線上說書仍需留意著作權問題，若能比照美國作法，由作家或出版社於疫情期間適度開放授權供非營利組織運用，或許能讓更多大小讀者受惠。

綜觀上述線上閱讀推廣服務，可以發現雖然疫情來得突然，但國內公共圖書館也快速應變以線上方式辦理各種服務與活動，同時亦積極與相關文化單位及藝文團體合辦活動，讓內容能更加豐富且擴展觸及的機會，此外雖然疫情限制了民衆的活動範圍，但是公共圖書館的線上閱讀推廣服務卻能跨越地域的限制，讓不同縣市圖書館的讀者能共同參與，圖書館之間也能彼此交流學習，反倒是線上推廣服務的一大優勢。



圖2 屏東縣立圖書館「線上說書」



圖3 高雄市立圖書館「故事敲敲門2.0」

#### 肆、國內公共圖書館疫情期間的實體閱讀推廣服務

雖然公共圖書館因應疫情閉館時皆立即盤整並陸續推出各項線上閱讀推廣服務，然而線上服務仍可能受設備或使用習慣影響讀者的使用意願，再加上因各級學校全面停課改採線上教學方式，許多家長也擔心學童使用電腦時間過長，而降低閱讀電子書與線上服務的意願，因此各縣市公共圖書館也積極展開在閉館期間對讀者提供安全的實體書借閱服務。

##### 一、閱讀書箱

過去臺北市立圖書館與高雄市立圖書館已規劃書香宅急便服務，採使用者付費方式將讀者借閱書籍寄送到府。疫情期間為一解民衆對於閱讀實體書的渴望，各縣市圖書館陸續推出閱讀書箱服務，像是臺南市立圖書館及臺中市立圖書館於6月起提供「書香宅



急便」服務，屏東縣立圖書館更推出「閱讀驚喜箱」，採限額但免費將讀者預約之主題書箱寄送到府，獲得熱烈迴響；高雄市立圖書館推出的「閱讀袋著走」更結合高雄好家載服務，由計程車司機協助將讀者申請的書箱運送到府，不僅縮短配送時間也減輕物流人員的負擔。在疫情閉館期間，閱讀書箱服務可說是大受各縣市讀者歡迎，同時也為實體閱讀推廣服務跨出第一步。

## 二、單一窗口分流取書

隨著疫情趨緩，部份管制措施開始鬆綁，各縣市公共圖書館也陸續開放單一窗口分流取書，或規劃預約取書得來速的方式提供讀者到圖書館取預約書或在架書籍的借閱，例如：臺北市立圖書館以身分證字號尾數分流取書、新竹縣及嘉義市等圖書館則以得來速的方式提供讀者依照取書時段來取預約書，如此不僅零接觸亦可避免久候。藉由這些妥善的設置規劃達到雙贏的服務效能，一來降低館員打包裝箱的時間、二來館員與讀者均能在安全的情況下完成借閱書籍的服務。惟因疫情期間預約取書時間也隨之延長，因此許多圖書館面臨的另一難題則是預約書擺放空間及書架不足的問題，甚至在恢復開館前也可能需要緊急因應調整回復。所幸此階段時間並未持續太久，後續疫情持續趨緩，公共圖書館也陸續採取有條件開放民眾入館借閱。

## 三、智慧圖書站

部份縣市於館外建置的智慧圖書站及微型圖書館，更是疫情期間借閱實體書的便利服務之一，無須與館員接觸的自助借還書設備皆定期加強消毒，可讓讀者安心並自行借閱喜愛書籍。例如基隆市、臺北市及高雄市皆有設置智慧圖書站或捷運圖書館，臺中市也



因應捷運開通，於捷運松竹站推出臺中市首座捷運自助借還書站。此外臺南市立圖書館於新總館建置的全臺最大規模24小時取還書機，讓讀者可不受開館時間限制甚至是疫情影響借閱預約書，避免接觸的風險，疫情期間使用率居高不下，是相當便利的服務。

雖然疫情突如其來，公共圖書館面臨罕見的全面閉館情形，且難以預測疫情發展以及持續閉館的時間，但藉由盤點國內公共圖書館線上與實體閱讀推廣服務，可以看出各縣市公共圖書館皆相當積極的面對讀者需求並採取主動應變的因應策略，期望能在疫情期間盡可能滿足讀者的閱讀需求以及對知識的渴求。

## 伍、結語

公共圖書館為公共場所也是民衆的第三生活空間，扮演著提供民衆心靈營養補給與終身學習的角色，對於一般大眾而言，這個空間是他們獲取知識或消磨時間抑或社交的場域，對學子而言是他們溫書、閱讀或進修的最佳場域，再者圖書館也是屬於公民平權的公共場域，人人都能享有使用權。然而這場病毒浩劫震撼全球，對於人類的生活、生存都造成巨大的衝擊與影響。疫情之下人人平等，在疫情肆虐下能存活下來的人不是強者也不是智者而是能適應改變的人，相信這波疫情會改變我們生活上許多方式，當然也包括閱讀的方法，除了大量轉為線上外，聽與看將會並進且成為新常態，藉由本文的彙整與爬梳，我們發現無論是國外或國內圖書館員滿滿的熱情與活力，積極面對傾其一切可行的方式以維持對社會大眾閱讀需求的服務，面對這大疫之年或許有很多常規或習慣已經回不去了，可見這是一個變動的時代，應該重新定義圖書館的價值以及館員的應變思維，不過疫情也加速數位化的腳步，更因為疫情讓



公共圖書館透過科技加速國際化，許多國際研討會改為線上模式，不僅增加參與人數更打破空間與時間的藩籬，所以疫情時代「數位科技」應是維持運作與提升圖書館各方面量能最好的解方。相信圖書館絕對是可以與時俱進的，能打破的不是既定的規則，而是服務的框架。因此針對此次探討分析提出以下幾點結論與建議以供參考：

### 一、建立緊急應變之標準作業流程

超前部署是在去年（2020年）疫情過程中建立起的防疫典範作為，但5月中真正遇到病毒進入社區，不僅又急又快，也讓很多單位措手不及，故當可藉由此次疫情所做的應變服務措施建立起一套標準作業流程，以利未來遇流行病或天災等突發情況即可依循運作才是「超前部署」。畢竟館員是流動的，若有一套圖書館運作防疫標準作業流程可依循，對於民衆的服務流程也將能更貼心，讓館方與民衆都能在安全的防疫措施中獲得多元閱讀需求的服務。

### 二、提升館員第二專才的培養與訓練

加強館員斜槓專才之培養或教育訓練，將可激發更多元的服務量能。相信大家均能發現關閉圖書館後透過線上方式來持續維持對民衆的閱讀服務，為了更多元且符合不同年齡層所需，館員們也積極盤點究竟還能為民衆端出什麼服務，然一時之間要聘請各類講師並不容易，以國立公共資訊圖書館為例，因疫情造成閉館所有活動全部暫停，固定出刊的活動簡訊不得不調整內容，於是找來館員手繪尋寶任務地圖、手作植栽（綠手指）教學示範流程、彩繪…等，以特刊方式發行，因此這也是圖書館面對後疫情時代對於館員教育訓練的轉變和突破的契機。



### 三、建構雙軌制之軟硬體設備和館員資訊設備操作技能

規劃閱讀推廣或活動均需朝向數位與實體雙軌進行的模式，包含軟硬體設備與經費預算的預估，另外線上模式增購設備也須同步加強館員對這些設備操作技能之訓練。

### 四、圖書館館際間的知識共享

經過各館於疫情期間所推出的線上閱讀服務與活動，建議疫情後館際之間應可召開經驗分享會，並整合資源以利未來再度遭逢流行病之疫情攻擊抑或天災，導致圖書館面臨閉館時當可線上資源共享，發揮公共圖書館更大效能。

### 五、弱勢族群的特別服務

弱勢族群對於圖書館的依賴相對來得高，疫情期間可能因防疫之需求或許讓他們得不到支援，故也可藉此參考他館或國外做法，建立起在疫情閉館期間對弱勢族群的專屬服務方式。

### 六、掌握提升國際化契機

受疫情影響，國外的大型圖書館會議都改為線上模式辦理，在人數上較不受限並提高參與人數，公共圖書館館員當可趁此機會報名參與，或參與發表藉此提升臺灣公共圖書館的亮點曝光度，抑或提升公共圖書館加速國際化之轉型。

俗語說：「危機就是轉機！」經過這次疫情的衝擊，看似危機卻也是一種提升轉型的契機，未來圖書館的業務核心將不再是所謂既定的例行性服務，採編、流通，甚至是推廣，而是更多各種數位形式的多元內容行銷或服務，未來也將是快速變化又動盪的閱讀時代，相信轉變才能找到改變的契機。