

讓閱讀無所不在 —臺灣公共圖書館實體服務通路的翻轉

Making Reading Everywhere: The Flipping of the Physical Service Channels of Taiwan's Public Libraries

呂姿玲 Tzu-ling Leu

國家圖書館特藏文獻組主任

Director, Special Collections Division, National Central Library

E-mail: anmary@ncl.edu.tw

【摘要 Abstract】

翻轉，就是創新。隨著數位時代，公共圖書館轉型的需要，圖書館實體服務通路也隨之翻轉。圖書館開始利用各種方法，改變觀念與策略，突破時間及地點之限制，打造不同以往的實體服務通路。在這股趨勢下，近年來臺灣公共圖書館透過建置自助式圖書館、推廣行動書車、設立行動書箱、倡導漂書運動與推動異業結盟等方式，追求創新，既要把讀者帶進圖書館，更要透過各種管道，走出圖書館，主動為民眾提供館藏與服務。

為了解臺灣公共圖書館如何透過實體通路創新，打造無牆圖書館新風貌，本文除闡述臺灣公共圖書館在翻轉實體服務通路上的新作法外，也歸納出其善用異業優勢進行策略聯盟、聯合公民營機關進行跨域合作、爭取社會資源挹注創新發展、深入民眾日常連結生活消費，以及開發潛在客群主動服務到家的幾點特色。而因應彈性與便利性兼具的未來服務趨勢，本文亦建議公共圖書館在既有的創新基礎上，應運用尖端科技帶動通路創新、整合虛實通路建立服務品牌、重視調查分析反饋顧客需求，並呼籲透過通路，傳遞公共圖書館轉型後的新資源與新服務，期使臺灣公共圖書館能真正走入民眾生活，讓閱讀無所不在。

In the digital age, public libraries began to face the need for transformation, and the physical service channels of libraries also start to flip. Libraries use various methods

to change concepts and strategies, break through the limitations of time and place, and create different physical service channels.

This article describes how public libraries in Taiwan have flipped their physical service channels. It also summarizes several characteristics, including the use of advantages in different industries for strategic alliances, joint public and private agencies for cross-border cooperation, pursuing social resources to innovate, linking people's daily consumption, developing potential customers, and providing active services.

In response to the future service trends of flexibility and convenience, this article also proposes that public libraries should use technology to innovate service channels, integrate virtual and actual channels to build service brands, pay attention to surveys and analysis to respond to customer needs, and pass on the new resources and services after the transformation. It is hoped that by flipping the physical service channels, Taiwan's public libraries can truly enter the lives of the people and allow reading everywhere.

【關鍵詞 Keywords】

公共圖書館、實體通路、閱讀推廣

Public Libraries; Physical Service Channels; Reading Promotion

一、前言

2007年起,「翻轉」(flip)一詞由美國教育界開始擴展至各國,這股對於教育反思的理念,更激發了各領域對於改變傳統、追求創新的風潮。時勢所趨,翻轉的觀念不斷被提起,對於圖書館的經營管理而言,尤其是與社會大眾息息相關的公共圖書館,在面對科技日新月異,多元資訊暢通的數位時代所帶來的種種衝擊,圖書館不再是民眾獲取資訊的唯一來源,實體圖書館存在的危機感不斷浮現,如何順應科技與人文環境變遷,成功轉型,創造公共圖書館新的價值與競爭優勢,無疑是當今公共圖書館追求永續發展的重要課題。

揆諸臺灣公共圖書館近年來的發展，除了新館建設，如國立公共資訊圖書館、高雄市立圖書館、新北市立圖書館相繼落成，為臺灣公共圖書館呈現嶄新風貌外，各項服務也不斷發揮創意、推陳出新，無論是藉助資通訊科技建構虛擬通路，傳遞服務，抑或是透過拓展據點與異業結盟，開創多元實體通路，打造無牆圖書館等作法，皆可看見臺灣公共圖書館藉由突破傳統觀念與思維，企圖維繫舊顧客，同時開發新顧客的創新行動力。

是以，為了解近年臺灣公共圖書館如何藉由翻轉實體通路，走出圖書館，主動拓展服務的新作法，本文將以媒體報導及中華民國圖書館年鑑所刊載之臺灣各公共圖書館創新服務內容，進行蒐整與分析，除藉此呈現臺灣公共圖書館透過通路創新，營造全民閱讀環境的新風貌外，也嘗試提出公共圖書館在翻轉傳統通路的新思維上，如何持續發展、不斷創新的建議。

二、圖書館實體服務通路翻轉的必要

以行銷的觀點來看，「通路」的定義其實非常廣泛，只要能撮合生產者與消費者交易，讓產品接觸消費者的管道，就能稱為通路。而通路運作的任務就是在適當的時間，把適當的產品送到適當的地點，使廠商獲得最大績效，並且使顧客滿意，因此，通路也可視為是生產者與消費者兩者之間溝通、服務遞送及完成交易的一種途徑。

就圖書館的經營管理而言，倡導以行銷策略代替傳統的推廣服務觀念，已行之多年。而行銷理論中，對於行銷通路的概念，運用在圖書館，可泛指圖書館（生產者）將資料與服務（產品），遞送到使用者（消費者）過程中的種種中介，涵蓋空間、設備、工具與人員；在類型上則包含了傳統通路，即實體通路，以及因應現代資訊網路興起而產生的虛擬通路。

過去，在網際網路尚未普及的年代，圖書館只能在實體館舍空間內為民眾提供資料與服務，現在，隨著資訊科技的蓬勃發展與推陳出新，圖書館運用虛擬通路，提供使用者跨越時空的服務，已成為現代圖書館重要的服務型態。但這並不意味著，虛擬通路將取代實體通路，成為圖書館遞送資源及服務的唯一管道。相反的，數位時代，傳統圖書館的重要性及存在價值將不會有所消減，從民眾對公共圖書館的參與情形，以及圖書館存在對地方經濟文化發展的貢獻、圖書館對社區生活品質的增進來看，圖書館的重要性不變，但社會變遷、教育環境改變，民眾的需求隨之不同，圖書館必須

翻轉（曾淑賢，2014）！鑒於圖書館在新時代翻轉創新的必要，圖書館傳統的實體服務通路，也必須與時俱進跟隨轉型。過去，使用者必須親自到圖書館才能獲得所需資料及服務，現在，隨著時代轉變，圖書館開始利用各種方法，改變觀念與策略，突破時間及地點等的限制，打造不同以往的實體服務通路，讓使用者不必再到圖書館，也能享受到圖書館的資源與服務。

（一）時間的延展

圖書館服務的時間，不再只是圖書館開放的時間，而有可能延展到全日24小時及全年無休。

（二）地點的普及

圖書館的館藏與服務不再只能在圖書館中取得，而是在日常生活的周邊就唾手可得。

（三）觀念的突破

圖書館除了持續鼓勵民眾來到圖書館，使用空間、館藏及服務外，也更積極地化被動為主動，將資源及服務想方設法送到民眾所在的地方，以滿足舊顧客需求，並開發更多新顧客。

（四）策略的轉變

圖書館突破過去單打獨鬥的局面，實行以異業結盟、跨域合作的方式，結合社會資源，拓展服務層面。

三、臺灣公共圖書館實體服務通路的翻轉

近年來，圖書館亟需創新的觀念，不斷激勵公共圖書館進行變革，影響所及，也使得臺灣公共圖書館開始在傳統通路上，謀求蛻變與革新，並且體現於服務時間、地點的突破以及觀念、策略上的力求創新。本文歸納近年臺灣公共圖書館於創新實體服務通路的實踐上，較具代表性的幾種作法，分別說明如下：

（一）自助式圖書館

藉由科技設備，利用機器提供讀者自助借還書的自助式圖書館，不僅突破圖書館既有館舍及固定服務時間的限制，也使圖書館在有限的人力資源下，得以拓展圖書館服務通路，便利更多民眾利用圖書館資源。這類自助式圖書館，或稱為「智慧圖書館」，

係透過RFID系統的自助借還圖書設備、電子管控閘門以及數位安全監視系統管理，提供讀者全程自助服務與無線上網。智慧圖書館的設置，於2005年7月，由臺北市立圖書館首開其端，最先在家樂福內湖分店成立無人管理之「Open Book內湖智慧圖書館」，為臺灣最早推出的「無人服務圖書館」(staff-less library)(呂春嬌，2012)，目前已設置7座，包括：捷運西門地下街西門智慧圖書館、東區地下街智慧圖書館、松山機場智慧圖書館、青年公園內的太陽圖書館、百齡國小的百齡智慧圖書館、松山家商旁的福德智慧圖書館、古亭國中的古亭智慧圖書館，設置地點涵蓋捷運地下街、機場、公園及學校。

2010年新北市立圖書館在板橋車站內設置「板橋車站低碳智慧圖書館」、2016年與頭前國中合作設置頭前智慧圖書館(黃村杉，2016)，高雄市立圖書館則於2009至2012年間於捷運中央公園站、左營站及南崗山站設置有如自動販賣機型式的智慧圖書館；2010年國立公共資訊圖書館以異業結盟方式，分別與臺中火車站、署立臺中醫院及私立中國醫藥大學附設醫院等3所機構合作設置與高雄市立圖書館同款式之自助借還書機，提供圖書及營運管理，稱之為「微型圖書館」，藉以擴展圖書館服務據點，讓民眾利用候車、候診時間就近借書，增加民眾使用的便利性(呂春嬌，2012)。

此類有如自動販賣機的自助式圖書館，以其設置較具彈性且不佔空間的優勢，逐漸成為主流，除臺北市立圖書館自2011年起，已設置了9座Fast Book全自動借書站，讓讀者24小時輕鬆借還、續借圖書，並可查詢借書站館藏資料之外，2016年基隆市也於七堵車站設置「i-Bookstop智慧圖書站」(游明煌，2016)、2017年新北市立圖書館及桃園市立圖書館亦分別於機場捷運線沿線設置1座「IReading智慧型借還書站」及4座自動借書站(呂筱嬋，2017)，配合各站點特色，購置休閒、養生、旅遊等熱門新書提供往來旅客借閱(林長順，2017)。

此外，為便利民眾於圖書館服務時間之外取得預約圖書，繼新北市立圖書館於圖書館外設置24小時取書區後，2017年基隆市文化局圖書館更推出「智慧取書櫃」，設置地點包括國小、婦幼服務中心及社區等，讓民眾無須來到圖書館，即可獲得預約取書服務(王朝鈺，2017)。

(二) 行動書車

以交通工具載運圖書巡迴各地提供閱讀，可以說是圖書館延伸服務的普遍方式。在臺灣，公共圖書館透過行動書車或圖書巡迴車，將服務主動擴展、深入社區，已有

多年的歷史。根據2016年4月國立公共資訊圖書館的統計，全臺已有14個縣市37輛行動書車，提供行動閱讀服務（國立公共資訊圖書館，2016）。其中，新北市立圖書館及臺中市立圖書館各擁有6部行動書車，數量最多。

在服務地點上，行動書車除以距離圖書館較遠的偏遠社區或學校為主外，也拓展至人潮較多的地區，包括：醫院、賣場、公園、百貨公司、寺廟廣場等，企圖融入民眾生活，主動提供服務，並帶動閱讀風氣。在規劃上，除定期安排服務行程，設置巡迴路線及停靠站外，也提供特定時間地點的服務；至於在服務對象上，更考量到特殊族群需求，而特別規劃於育幼院、銀髮社區等之服務據點。

此外，行動書車裝載的圖書資源，也因應服務對象與閱讀推廣的目標，而有不同主題及類型的規劃，如臺中市立圖書館葫蘆墩分館雙語行動圖書車的英語閱讀圖書、高雄市立圖書館行動書車的故事繪本；再如雲林縣的玩具行動書車提供玩具出借、書車配備視聽螢幕，提供影片欣賞；高雄市立圖書館的「走讀@智慧高雄」，以行動書車結合遠流出版社雲端書庫，提供電子書閱讀服務，民眾只要用行動裝置，掃描行動書車上大型互動螢幕的電子書QRcode，即可享受閱讀。

而除了提供圖書資源現場閱讀之外，行動書車也結合裝載的館藏提供各類型服務與推廣活動，如高雄市立圖書館「智慧走讀點線面巡迴活動」，由搭載雲端書庫的行動書車結合藝術表演團體或故事媽媽，在城鄉巡迴演出；臺中市立圖書館葫蘆墩分館行動書車，結合舉辦「尋找書中小精靈」說故事巡迴活動，並持續辦理「借閱集點」等等閱讀推廣活動；屏東縣閱讀文康車則舉辦電影欣賞、健康講座、手工藝製作等活動，為樂齡者提供服務。

值得一提的是，近年臺灣公共圖書館的行動書車更結合企業及民間團體力量，協力推動，為全民閱讀風氣的推廣，注入了蓬勃有力的支援。如南投縣埔里鎮立圖書館與18度C文化基金會合作，以巧克力冷凍車陪伴行動書車，進入埔里鎮偏遠小學進行「光合閱讀」行動（張賽青，2015），藉由建立閱讀護照機制及獎勵措施，鼓勵閱讀；臺中市立圖書館行動書車則與統一超商合作辦理借閱服務、故事媽媽說故事及小小店長等活動，結合店內贈品，鼓勵申辦借書證或借閱書籍。

（三）行動書箱

除了行動書車巡迴定點服務之外，圖書館也透過「行動書箱」的概念，針對偏遠地區、弱勢及行動受限的特殊群體推展服務，設置書箱，提供閱讀服務。例如：南投

縣文化局圖書館於2014年推動「部落閱讀方舟-部落圖書室創新服務計畫」，結合社區組織、學校、民間公益組織，於南投縣久美、望鄉、達瑪巒原住民部落設置圖書室、閱讀角（國家圖書館，2016），提供圖書與閱讀設備到部落就近閱讀。臺南市立圖書館規劃「企業書箱」的客製化服務，由企業提出想借閱的圖書主題，圖書館精選圖書後送到各企業，方便員工就近利用圖書館資源（洪瑞琴，2014）。花蓮縣文化局圖書館也在公共圖書館以外的空間，例如部落教室、偏鄉的社區活動中心及榮民之家等設置「文化閱讀角」，精選相關主題圖書，讓樂齡銀髮族也能就近享受閱讀的樂趣（林素華，2017）。新北市立圖書館萬里分館則與基隆監獄合作辦理「漂書到監獄」，定期送書到監所供受刑人閱讀，並在懇親會時布置閱讀區，讓受刑人可以陪孩子一起閱讀（林欣漢，2017）。

此外，以「行動書箱」的概念為基礎，也由圖書館發揮創意，加入更為機動、更便於移動的操作，於戶外空間推動行動閱讀，例如：新北市立圖書館結合地方旅遊特色，在八里左岸公園推出「鐵馬漂書車」（葉冠好，2016），號召自行車隊志工運送圖書，提供民眾取書換書，讓戶外閱讀隨手可得，成功融入民眾的休憩生活中。

（四）漂書運動

為鼓勵自由閱讀與資源分享，圖書館透過漂書據點的設置與漂書運動的推廣，延展圖書館服務並行銷閱讀。2013年10月，新北市立圖書館與臺灣漂書協會合作，率先發起全國首創的漂書運動，藉由持續性且大規模的漂書計畫，推動城市閱讀，而這股風潮也間接帶動並影響全國性的漂書風潮。同年12月由國家圖書館所主辦的臺灣閱讀節，即聯合各地公共圖書館，藉由舉辦「放書漂流，與書飛翔」的聯合漂書活動，為公共圖書館漂書運動播下了種子。

接續，2014年高雄市立圖書館推出「奇幻漂書之旅」，在全市圖書館的分館以及火車站、國際航空站、監理所以及高雄港務分公司的旅客中心，設置61個漂書站（溫蘭魁，2014）。再如，臺中市立圖書館於2014年首創「Reading Bar讀冊吧」，結合閱讀與公共藝術美學，在機場、火車站、公園、藝文中心、百貨公司、歷史建築、戶政事務所等地設置燈泡造型書櫃，結合企業捐書，並配合設置地點，24小時提供各類主題圖書，以漂書的概念，讓民眾享有閱讀的樂趣與服務（李梅金，2014），目前已設置29處。

而臺灣的漂書運動，在公共圖書館紛紛與臺灣漂書協會合作推廣下，已擴及到基

隆市、臺北市、桃園市、新竹縣、新竹市、苗栗縣、臺中市、彰化縣、雲林縣、斗六市、嘉義縣、嘉義市、台南市、高雄市、屏東縣、臺東縣、花蓮縣、宜蘭縣、金門縣及連江縣等，其中更以新北市設置之漂書站最多（賴鼎銘，2015）。截至2016年11月統計，新北市立圖書館所設置的漂書據點，包括由圖書館定期補書的漂書站，如火車站、捷運站、博物館、文化場館等；與異業合作的漂書站，如美容院、診所、餐廳、咖啡館、書店、民宿、速食業者等，及由民眾自行放漂的漂書站，如各停車場、公車以及水上巴士等（新北市圖，2017），總計已有95處定點書櫃、329個隨大眾交通工具漂流的書袋，總漂書量近30萬冊，平均每月有5至6千本書在各處漂流（葉冠好，2016）。

在漂書運動蓬勃發展之際，圖書館對於漂書點的設置，也積極設法深入民眾日常生活。以新北市立圖書館的推動為例，無論食衣住行，都可以看見圖書館廣設的漂書點，例如於普悠瑪火車上設置「漂書餐車」，讓乘客可以輕鬆閱讀，來不及閱讀完的也可以帶走再歸還到其他漂書站（張安蕎，2015）；與民宿業者合作，打造「旅行圖書館」，讓遊客在旅行的同時也可以享受閱讀的優閒；送書到美容院，讓民眾在吹整染燙的同時，也能過閱讀充電及沉澱心靈（郭顏慧，2016a）；與百貨公司合作設置「漂書募書箱」（葉仁富，2014），號召民眾逛街購物捐好書，一起響應閱讀。這些結合各式「產業平台」，包括鐵路運輸、觀光住宿、美容、百貨業者，深入民眾生活的漂書運動，著實打破圖書館有形的藩籬，為社會大眾提供了便捷且全方位的閱讀能量。

此外，在服務對象的開發上，為了深入各社會階層，漂書點的設置也擴展至對弱勢或特殊團體的服務，如新北市立圖書館於林口地區的街友收容中心設置漂書據點（郭顏慧，2016b）、於中和公共托老中心針對行動不便的銀髮族設置漂書書箱提供閱讀服務。

（五）異業結盟拓展通路

在透過中介通路，推展服務及加強行銷方面，圖書館藉由與異業結盟，整合雙方服務的模式，已成為臺灣公共圖書館重要的創新服務。例如2010年起，由改制前的桃園縣文化局邀請桃園市內咖啡館業者設置「閱讀與咖啡藝文補給站」，2011年再結合美容美髮業者增設「『書』妝打扮藝文補給站」，將文學、藝術書籍、休閒旅遊類出版品及藝文資訊文宣品等送到每個「藝文補給站」，並由文化局頒發認證標誌，提供閱讀及藝文資訊的作法，可說是公共圖書館中最早，且較具系統的推動計畫。而近期，公共圖書館以便利超商為中介，共同規劃異業結盟的重要合作範疇，主要包括借還書

流通服務及圖書室的合作設置等。

1. 借還書流通服務

2014年國立公共資訊圖書館為提高讀者使用服務的便利性，簡化機車族與開車民眾還書流程，與麥當勞餐廳合作推出「國資圖@麥當勞—還書得來速」，整合「還書」及「得來速」服務概念，滿足「一次購足」的需求（陳敏玲，2014）。同年，臺南市安定區圖書館與全家便利超商合作，推出「線上預約、超商取還書」的服務，首開公共圖書館與超商合作圖書流通服務先例（林孟婷，2014）。2015年2月，臺北市立圖書館與全家便利商店攜手合作，提供「超商還書服務」，民眾至臺灣本島任一家全家便利商店門市皆可歸還圖書，2016年10月更擴大與三大超商（7-ELEVEN、全家、萊爾富）合作，首創「三大超商就是我的圖書館」的超商借還書服務，全臺服務據點也因此項措施，大幅擴增至近萬間超商門市，並延伸服務時間至全天24小時及全年無休（沈佩瑤，2016），對提升圖書資源取得的便利性，突破圖書館所在的主要服務地域，拓展服務層面，的確有其重要之影響。

為提升公共圖書館館藏資源整合與服務，教育部與國家圖書館自2013年進行「公共圖書館資源整合發展計畫」，於全國北、中、南、東設立4個公共圖書館區域資源中心及8個分區資源中心，除購置質量均佳的圖書資料充實資源中心館藏外，並積極進行閱讀推廣。2017年12月12日起，為推展12處公共圖書館資源中心館藏資源之流通與分享，亦與統一超商合作，讓民眾無需繳交任何運費，即可於全台據點取書、還書（公共圖書館區域資源中心，2017）。

藉由與超商之合作，提供圖書借還之便利服務，無疑是臺灣公共圖書館締造服務通路創新的重要成就。過去，由個別圖書館單獨與超商企業合作的做法，在教育部與國家圖書館的推動下，更因此擴展到臺灣各地的公共圖書館，為服務通路的翻轉，再創新舉。

2. 合作設置閱覽室

至於圖書館透過異業結盟方式延伸設置圖書室的創意，2016年10月即有臺中市立圖書館與統一超商合作，提供童書設置「Open閱覽室」。2017年，這類由圖書館定期提供並更換圖書、超商提供空間，兩者共同經營親子閱讀空間的合作模式持續擴展，除臺中市立圖書館於臺中市15家統一超商門市陸續開辦外，高雄市立圖書館、臺北市立圖書館及新北市立圖書館亦藉由與超商「Open兒童閱覽室」合作，藉由提供主題童書、辦理書展、舉辦說故事等活動，帶動社區閱讀與增進

親子陪伴與互動 (喻文玟, 2017)。以臺北市立圖書館為例, 超商書展主題更結合「Bookstart閱讀起步走」活動, 陳列適合學齡前至國小學童的兒童讀物、親職教育圖書及中英文兒童電子繪本, 民眾透過智慧型手機掃描登入, 即可線上閱讀 (蔡永彬, 2017)。

四、臺灣公共圖書館實體服務通路翻轉的特色

分析近年臺灣公共圖書館企圖在實體通路上, 積極尋求轉變, 力求拓展服務的種種新作為, 可以歸納出以下幾項特點:

(一) 善用異業優勢進行策略聯盟

藉由與企業間的合作, 利用彼此優勢達成資源互補的綜效, 以圖書館與超商物流合作, 提供借還書服務及共同經營閱覽空間為例, 透過超商據點遍佈各地社區的優勢, 加以民眾日常生活利用超商消費的普及性, 圖書館得以藉由超商的空間據點, 深入社區拓展服務, 同時, 擴大圖書館服務的幅員範圍。

(二) 聯合公民營機關進行跨域合作

此類型的跨域合作, 尤以漂書運動中, 公共圖書館與公民營機關合作設置漂書據點最具代表性, 除新北市立圖書館結合鐵路運輸、觀光住宿、美容、百貨業等各式「產業平台」設置漂書站外, 如嘉義縣公共圖書館也與中油公司合作, 於史蹟館、社會處兒童館、郵局、火車站等公民營機關辦理桃城漂書活動 (國家圖書館, 2014); 斗六市公所舉辦「讓整個城市都是我的圖書館」的漂書運動, 亦結合圖書館、火車站、幼兒園、高中、大學、郵局等設置漂書站 (張秦華, 2014)。此外, 花蓮縣文化局與教育電台、法務部矯正署花蓮看守所合作, 辦理「送書進監所」服務 (國家圖書館, 2015); 新竹縣公共圖書館結合環保局, 回收廢棄冰箱改造為行動書櫃, 透過圖書館、企業與公益團體, 募集圖書, 於全縣47處觀光地區、政府機關、車站場所、社區發展協會、醫院及公園提供隨手閱讀 (郭宜彰, 2014); 南投縣集集鎮公所加入贊助並推廣由社區主動發起, 於民宿、餐廳、觀光工廠等處設置迷你彩繪書箱的「集集鎮迷你書箱計畫」 (人間福報, 2017), 皆讓圖書館得以整合既有資源與能量, 創發更有效益的推廣服務。

（三）爭取社會資源挹注創新發展

在圖書館運用各種途徑擴展服務通路中，爭取社會資源的投入，可以發揮推波助瀾的效益。如屏東縣文化處圖書館與臺灣漂書協會、屏東在地企業合作，由企業捐贈童書，跨部門辦理「童書漂流服務」（國家圖書館，2016）；花蓮縣秀林鄉及新城鄉圖書館結合佛光山雲水書坊、一粒麥子基金會等宗教、公益團體提供偏鄉行動書車服務（國家圖書館，2015）；臺中市、台南市、彰化縣等公共圖書館，藉由扶輪社、寺廟、企業基金會等民間團體經費挹注，購置行動圖書車，推廣偏鄉、學校等地區之閱讀服務；再如，南投縣文化局「部落閱讀方舟-部落圖書室創新服務計畫」，由圖書館向政府部門、企業籌募圖書、書櫃，於營運上，則結合民間團體進行管理，提供社區民眾利用。

（四）深入民眾日常，連結生活與消費

藉由通路的拓展，使圖書館資源與服務，得以融入民眾食、衣、住、行、育、樂之中，不僅方便，而且隨手可得。例如高雄市捷運智慧圖書館系統，整合捷運一卡通與借書證，便利民眾使用各站智慧圖書館；臺北市、新北市、宜蘭縣、彰化縣整合悠遊卡與借閱證，連結圖書館服務與生活消費。而除了各圖書館於人潮密集的百貨公司、商店街、賣場、交通樞紐等地設置服務或漂書據點之外，圖書館也掌握各種機會，深入民眾生活作息，推展閱讀服務，如新北市立圖書館於2017年春節假期推出「飛漂BOOK—春節漂書專車」，結合客運業者，提供圖書讓搭車返鄉及旅遊民眾免費閱讀（黃秀麗，2017）。

（五）開發潛在客群，主動服務到家

圖書館翻轉傳統通路的目標之一，在企圖觸及並開發更多新的顧客。例如，設置於捷運站或交通樞紐處的自助式圖書館、智慧取書櫃，為通勤上班族或沒有時間來到圖書館的民眾，提供就近利用的機會；針對行動受限或特殊讀者，圖書館主動藉由行動書車、行動書箱提供館藏與服務。再如新北市立圖書館雙和區分館結合社區公共托老中心，透過照顧服務員每週一次居家服務，為失能長者及身心障礙者遞送圖書（陳志仁，2017）；屏東縣公共圖書館以胖卡車載運東南亞語文圖書深入各鄉鎮，並搭配講座，提供新住民閱讀家鄉讀物等（國家圖書館，2015），都足見公共圖書館藉由拓展通路，針對不同客群，行銷服務的努力。

五、結語—公共圖書館實體服務通路的再翻轉

彈性(flexibility)與便利性(convenience)，是未來公共圖書館服務的核心趨勢(Caughlin, 2013)。近年臺灣公共圖書館，因應圖書館轉型趨勢，於實體服務通路上追求創新的表現，正可說明彈性與便利性的服務趨勢，將引領公共圖書館邁向未來之路。展望未來，公共圖書館可以在既有創新成果上，掌握下列觀念與方法，持續翻轉。

(一) 運用科技帶動通路創新

RFID技術實現了自助式圖書館的設置，未來預期將有更多日新月異的尖端科技，運用到各種產業的通路上，而連帶導入圖書館未來的服務領域當中。例如目前已由大型零售業者紛紛運用的Beacon技術，讓業者可以藉此技術蒐集顧客進入實體商店後的種種行為，包括瀏覽商品、購買商品等的資訊，最後透過大數據分析，讓業者得以根據分析後的資訊做到精準行銷。未來透過Beacon技術，或許也能蒐集民眾利用圖書館各種服務據點，進行閱讀的相關數據，分析民眾閱讀興趣及閱讀行為，運用於圖書館服務通路策略的擬定與規劃上。再者如，無人機或機器人送貨，在市場已有成功的案例(顏理謙, 2016)，將來走入消費市場與圖書館結合，也未嘗不是不可能的事。

(二) 整合虛實創造服務品牌

在行銷理論中，儘管傳統實體通路與新興的虛擬通路各有其優勢與特色，但在通路發展的趨勢上，虛實整合將會是未來的風潮。在圖書館翻轉通路的實例上，以行動書車結合數位科技推動數位閱讀的作法，也可以說是虛實整合的一種運用。未來，圖書館如何在全通路時代，妥為整合虛實通路，互補應用，以擴展客群，推展服務，最終建立圖書館服務新品牌，值得進一步思考。

(三) 重視調查分析反饋顧客需求

近年臺灣公共圖書館在實體服務通路翻轉上，不斷推陳出新，創造不少前所未有的新作法，這些作法有成為示範者，在圖書館界持續被複製、學習並推動，也有時興一時，最後未能持續經營推廣者。種種情況顯示，圖書館在創新的同時，仍然缺乏事前縝密的研究與規劃，與事後的統計調查與分析，以了解民眾的需求、使用行為及滿意程度。未來，在倡導翻轉創新之際，圖書館也更應積極投入相當的研究，蒐集數據

資料，反饋作為規劃及改善服務的參考。

(四) 傳遞新知發揮圖書館價值

圖書館透過通路傳遞館藏與服務的傳統樣貌，在新時代裡有了更多元的可能。以美國科羅拉多州Boulder Public Library推出三輪車圖書館為例，書車上除配備傳統布告欄，張貼宣傳圖書館的活動外，也配備WiFi與平板電腦設備，為民眾提供辦證與免費圖書借閱服務，甚至充電服務（Shank, 2014）。類似的行動書車也可見於丹佛、西雅圖、克利夫蘭等城市，它們響應為期一周的Outside the Lines計畫（OTL, 2017），走出圖書館，主動向民眾展現圖書館的創新與重要性，這些書車彩繪成繽紛的顏色，停駐在市集等人潮集中的地方，吸引新的顧客注意，或辦理小型展覽，或教導民眾如何使用3D列印技術、體驗google眼鏡等等，企圖讓民眾知道現在公共圖書館所提供的新資源與新服務。從這個案例的啟示，我們得知圖書館透過通路，傳遞的將不僅是傳統館藏與服務，未來，藉由通路，圖書館也可以主動為民眾精心展現圖書館在轉型後的新風貌。

綜上，新時代的公共圖書館，除須因時、因地，以彈性的方法滿足民眾需求外，更須讓圖書館資源與服務以更便利的型態，主動遞送到民眾手中。圖書館既要把讀者帶進圖書館，也要企圖透過各種可能的通路，走出圖書館，走向民眾。前瞻未來，期許臺灣公共圖書館把握創新，持續翻轉再翻轉，藉由翻轉的行動力與創發出來的能量，讓圖書館能真正走入民眾日常生活，讓閱讀能無所不在！

參考文獻

- 人間福報（2017年8月21日）。集集小書屋，書香飄全鎮。檢自<http://www.merit-times.com/NewsPage.aspx?unid=483743>
- 公共圖書館區域資源中心（2017年12月12日）。好消息!!資源中心圖書自即日起提供統一超商門市取還書服務，歡迎多加利用!!。檢自http://rrc.ncl.edu.tw/publiclib/tw/page_01-con.jsp?nid=307
- 王朝鈺（2017年5月2日）。基隆借書不限圖書館，開放七處預約取書。檢自<http://www.cna.com.tw/news/aloc/201705020286-1.aspx>

- 呂春嬌 (2012)。微型自助圖書館。圖書館學與資訊科學大辭典。檢自雙語詞彙、學術名詞暨辭書資訊網<http://terms.naer.edu.tw/detail/1679115/>
- 呂筱蟬 (2017年9月6日)。桃市圖全自動借書站啟用 機捷站可借還書。檢自<https://udn.com/news/story/7324/2686089>
- 李梅金 (2014年1月23日)。全國首創「Reading Bar 讀冊吧」, 閱讀讓臺中亮起來。檢自<https://news.housefun.com.tw/news/article/16676654364.htm>
- 李義 (2016年10月23日)。「智慧走讀@高雄」, 高市將成為沒有圍牆的圖書館。檢自<http://www.chinatimes.com/realtimenews/20161005005841-260405>
- 李義 (2017年3月28日)。超商裡有閱覽室, open 兒童閱覽室來了。檢自<http://www.chinatimes.com/realtimenews/20170328003513-260405>
- 沈佩瑤 (2016年10月19日)。全家就是北市圖, 三大超商皆可借書。檢自<http://news.ltn.com.tw/news/life/paper/1042953>
- 林孟婷 (2014年11月13日)。全國首創超商試辦線上預約、取還書服務。檢自<http://news.ltn.com.tw/news/life/breakingnews/1156541>
- 林欣漢 (2017年8月2日)。新北市圖漂書到基隆監獄, 親子閱讀享天倫。檢自<http://news.ltn.com.tw/news/life/breakingnews/2151203>
- 林長順 (2017年8月19日)。借書上飛機, 新北圖館啟用自助借還書站。檢自<http://www.cna.com.tw/news/alog/201708090106-1.aspx>
- 林素華 (2017年8月25日)。榮家文化閱讀角揭幕啟用。檢自http://eastnews.tw/index.php?option=com_content&view=article&id=76731:2017-08-24-23-40-56&catid=35:education&Itemid=59
- 洪瑞琴 (2014年10月21日)。南市推「企業書箱服務」, 書香飄公司各角落。檢自<http://news.ltn.com.tw/news/life/breakingnews/1137055>
- 桃園市政府 (2014)。桃園市政府文化局「閱讀與咖啡」藝文補給站的活動主要內容有什麼?。檢自http://www.tycg.gov.tw/ch/home.jsp?id=24&parentpath=0,4&mcustomize=faq_view.jsp&dataserno=4422&aplistdn=ou=faqdata,ou=faq,ou=interactive,ou=ap_root,o=tycg,c=tw&toolsflag=Y
- 高雄市立圖書館 (2016)。全面啟動 高市圖帶市民一起「智慧走讀@高雄」。檢自<http://www.ksml.edu.tw/mainlibrary/Latestevent/Details.aspx?Parser=9,23,199,157,,,3419,,,04G>
- 國立公共資訊圖書館 (2016)。行動閱讀。檢自<http://www.nlpi.edu.tw/LiberyFamily/movingreading2.htm>

國家圖書館 (2014)。中華民國圖書館年鑑102年。臺北：國家圖書館。

國家圖書館 (2015)。中華民國圖書館年鑑103年。臺北：國家圖書館。

國家圖書館 (2016)。中華民國圖書館年鑑104年。臺北：國家圖書館。

國家圖書館 (2017)。中華民國圖書館年鑑105年。臺北：國家圖書館。

張安蕎 (2015年2月10日)。千本漂書上普悠瑪，隨車服務。檢自 <http://news.ltn.com.tw/news/local/paper/854839>

張秦華 (2014年1月18日)。斗六市首開全國先例辦理「讓整個城市都是我的圖書館」。檢自 <http://n.yam.com/Article/20140118061149>

張賽青 (2015)。巧克力開門，為南投孩子編織我愛閱讀的天方夜譚。全國新書資訊月刊，204，27-31。

莊淇鈞 (2017年2月28日)。新北市圖與超商合作，購物時也能看書展。檢自 <http://www.appledaily.com.tw/realtimenews/article/new/20170218/1059277/>

郭宜彰 (2017年4月12日)。廢棄冰箱回收再利用，變行動書櫃。檢自 <https://udn.com/news/story/7324/2399855>

郭顏慧 (2016年2月16日 a)。新北漂書站，普悠瑪美容院都有。檢自 <http://news.ltn.com.tw/news/life/breakingnews/1604245>

郭顏慧 (2016年2月16日 b)。鼓勵街友閱讀，林口關照園設漂書據點。檢自 <http://news.ltn.com.tw/news/life/breakingnews/1604247>

陳志仁 (2017年7月17日)。你點書我來送，居家照顧服務增值。檢自 <https://www.nownews.com/news/20170717/2589683>

陳敏玲 (2014年10月23日)。不只點餐，得來速車道還能還書。檢自 <http://www.appledaily.com.tw/realtimenews/article/new/20141023/493082/>

喻文玟 (2017年7月5日)。超商變圖書館，中市15家7-11打造open閱覽室。檢自 <https://udn.com/news/story/7325/2565744>

曾淑賢 (2014)。轉型時代的圖書館—新觀念、新空間、新服務、新體驗。國家圖書館館刊，103(2)，1-48。

游明煌 (2016年12月15日)。24小時借還書 七堵火車站智慧圖書館啟用。檢自 <https://udn.com/news/story/7328/2169890>

黃村杉 (2016年6月21日)。頭前智慧圖書館試營運，提供全程自助服務及無線上網。檢自 <https://www.nownews.com/news/20160621/2141881>

- 黃秀麗 (2017年1月20日)。新北首創「飛漂BOOK」春節漂書專車。檢自 http://www.idn.com.tw/news/news_content.php?catid=5&catsid=7&catdid=0&artid=20170120joanne011
- 黃育仁 (2017年3月23日)。超商也有閱覽室! 北市圖推社區閱讀服務。檢自 <https://www.letptt.com/Article.php?u=/bbs/library/M.1490268372.A.656.html>
- 新北市立圖書館 (2017年9月6日)。新北市漂書站。檢自 <http://activity3.library.ntpc.net.tw/location.html>
- 溫蘭魁 (2014年2月25日)。高市設61處漂書站, 歡迎民眾捐書看書。檢自 <http://www.chinatimes.com/realtimenews/20140225004666-260405>
- 葉仁富 (2014年9月18日)。百貨公司設漂書櫃, 退休教師共襄盛舉。檢自 http://twpowernews.com/home/news_pagein.php?iType=1010&n_id=59484
- 葉冠妤 (2016年11月30日)。書櫃空空, 近30萬本漂書漂走了。檢自 <http://news.ltn.com.tw/news/local/paper/1057041>
- 葉冠妤 (2016年5月21日)。鐵馬漂書車, 成功搬圖書館到八里左岸。檢自 <http://news.ltn.com.tw/news/life/breakingnews/1704262>
- 蔡永彬 (2017年3月23日)。超商也能當閱覽室, 北市圖出500本童書。檢自 <http://www.appledaily.com.tw/realtimenews/article/new/20170323/1082917/>
- 賴鼎銘 (2015年4月7日)。讓我們漂書去。檢自 <https://www.facebook.com/taiwan.funreading/posts/902055133190198:0>
- 顏理謙 (2016年5月8日)。互動、即時、體驗、智慧、無人化 新零售時代來了!。檢自 <https://udn.com/news/story/6860/1703113>
- Caughlin, Amy (2013). *Current and Emerging Trends and Innovations in Public Library Service*. Retrieved from http://www.sols.org/files/docs/develop/professionalinfo/training/workshoppportmat/Trends/library_trends_2013.pdf
- OTL (2017). *Outside the Lines*. Retrieved from <https://www.getoutsidethelines.org>
- Shank, Jenny (2014). *Bright Orange'Book Bikes'Signify Changing Times for Libraries*. Retrieved from <http://mediashift.org/2014/09/bright-orange-book-bikes-signify-changing-times-for-libraries/>