

高雄市立圖書館疫情期間線上推廣服務 與讀者滿意度研究

A Study on the On-line Outreach Service During the Pandemic and Reader Satisfaction of Kaohsiung Public Library

林奕成 Yi-Cheng Lin

高雄市立圖書館代理館長

Acting Director, Kaohsiung Public Library

曾佩羚 Pei-Ling Tseng

高雄市立圖書館研發部執行專員

Executive Specialist, Research and Development Division, Kaohsiung Public Library

龔昕穎 Hsi-Yin Kung

高雄市立圖書館研發部代理組長

Acting Division Director, Research and Development Division, Kaohsiung Public Library

【摘要 Abstract】

2021 年疫情嚴峻，各國公共圖書館朝向暫停實體服務，進而轉向數位服務，藉由線上管道，維持圖書館原有傳播資訊、匯集知識的功能。高雄市立圖書館於三級警戒閉館期間，利用社群平臺，辦理多場分齡分眾線上推廣活動，為探究讀者對於線上推廣活動的喜好與滿意程度，於 2021 年利用問卷調查法，了解讀者的參與經驗、線上服務習慣與興趣主題，作為公共圖書館未來規劃線上推廣活動的參考。

With the severe epidemic of COVID-19 in 2021, public libraries in various countries suspended physical services and turn to digital services. Through online technology, the original functions of libraries to disseminate information and gather

knowledge are maintained. Kaohsiung Public Library use social media to conduct a number of online outreach activities for different ages and audiences under the level 3 epidemic alert closure. In order to investigate readers' preferences and satisfaction with on-line outreach services, a questionnaire survey was conducted in 2021. The outcomes of participation experience, online service habits and interests will serve as a reference for public libraries to plan on-line outreach activities in the future.

【關鍵詞 Keywords】

嚴重特殊傳染性肺炎、線上推廣服務、線上推廣服務讀者滿意度

COVID-19; On-line Outreach Service; On-line Outreach Service Satisfaction

一、前言

2021 年嚴重特殊傳染性肺炎疫情 (COVID-19) 影響甚峻，造成圖書館閱讀服務型態的改變與民眾閱讀習慣的轉變。依據中央流行疫情指揮中心、教育部「公私立圖書館因應 COVID-19 防疫管理指引」及市府防疫政策，三級警戒期間，高雄市立圖書館（以下簡稱高市圖）自 5 月 18 日至 7 月 26 日閉館，7 月 13 日起逐步透過館外取書站恢復實體閱覽服務，7 月 27 日起以預約制入館、人流管控等措施重啟常態閱覽服務。因應三級警戒閉館期間，閱讀推廣活動轉為線上方式，直至 8 月底於遵守各項防疫規範下，實體閱讀推廣活動才逐步恢復。

再者，除前述實體閱覽服務及閱讀推廣服務的變化，三級警戒期間，高市圖「台灣雲端書庫 @ 高雄」電子書日均借閱量成長 5 倍，民眾閱讀型態轉變，對於電子書或線上服務的需求倍增，面對館舍閉館、暫停對外實體服務，高市圖透過線上社群平臺讓閱讀不中斷，針對親子、青少年、樂齡、全齡等受眾特質，規劃分齡分眾線上推廣活動，如兒童、親子「繪本愛動畫」及「故事敲敲門 2.0」等；青少年「圖書館裡的世界青年力」及「青春限定學堂」等、全齡群眾「雲端書庫好書介紹」、「講堂線上看 SO E SEE」、「禮拜三的延伸閱讀」等活動，回應讀者需求、服務更多讀者並持續互動，網路服務成為疫情期間，圖書館傳遞知識訊息的重要管道。

為調查讀者對於前述線上服務的滿意度，高市圖於 2021 年 10 月 29 日至 11 月 7 日採線上問卷方式，進行「110 年度電子書使用及線上推廣活動滿意度調查」。針對

「電子資源使用習慣」、「防疫期間圖書館外展服務」、「防疫期間線上推廣活動（直播）參與經驗」、「使用本館 FB 的經驗」及「閱覽服務」5 面向進行滿意度調查。

本文將探討高市圖因應疫情將閱讀推廣活動透過線上管道提供予讀者，整體規劃符合讀者需求之程度，以及透過問卷調查了解讀者對線上閱讀推廣活動的喜好類型。探討問題包括：（1）瞭解讀者參與本館線上推廣活動的經驗，（2）讀者對於本館不同分齡分眾推廣活動的偏好程度。希望藉由上述所探討之問題，做為未來公共圖書館在後疫情的新生活模式下，規劃線上推廣活動的參考，以提高讀者對線上推廣活動的參與率及滿意度。

二、文獻回顧

（一）公共圖書館疫情期間的角色

國際圖書館協會聯盟與聯合國教科文組織於 2022 年發表的《公共圖書館宣言》（UNESCO）指出公共圖書館的任務，並可歸納為資訊、素養、教育、包容、公民參與和文化 6 大類。公共圖書館是免費提供民眾所需的資訊，也是提供民眾終身學習的場域，受到疫情因素，公共圖書館不論是縮減服務或暫停服務，均對民眾產生影響。疫情影響全人類的生活、經濟、社會發展，弱勢族群則更難取得資源，圖書館身為一個無償提供服務的場所，如何以替代方式發揮資訊傳播的功能，是圖書館的一大課題。

培育民眾媒體素養、提供可信賴的資訊，是圖書館一直重視的議題，而圖書館在疫情期間，更應發揮專業角色，打擊散布在網路的假訊息，對於有關 COVID-19 的正確資訊，加以彙整、評估，並以清楚的方式傳達給民眾，滿足民眾最基本的閱讀需求，減緩焦慮的心情（Wang & Lund, 2020）。

（二）圖書館因應疫情調整服務的內涵與措施

防疫期間，國內外圖書館面對疫情的變化，逐步縮減或暫停服務。國外多數圖書館於封城期間，採取全面閉館（British Library, 2020, May 26；Seattle Public Library, n.d.），2021 年國內圖書館因應全國第三級警戒，教育部於 5 月 18 日宣布教育學習場域，自 5 月 19 日起停止對外開放（教育部，2021），國立、市立等各級圖書館閉館。

圖書館於閉館期間，停止借閱實體書，順延還書期限等便民措施。

疫情期間，圖書館服務調整的內容與形式，主要包括：

1. 限制閱覽服務

各國國情與疫情不同，參考瑞士國家圖書館（National Library of Sweden）於境內的調查，約略可分為四種層級：（1）暫停所有推廣活動，其餘服務正常；（2）部分館舍於限定區域開放；（3）所有館舍閉館，禁止讀者入內，以外展服務替代；（4）只提供數位服務（Rundqvist, 2021）。國內除疫情三級警戒期間外，配合中央流行疫情指揮中心滾動式調整防疫政策，如：公共場域人流控管規定，各館舍依規模大小限制入館人數，並採取實聯制（高雄市立圖書館，2021a；臺北市立圖書館服務「讚」，2021年7月26日）。

2. 戶外取件服務

由於圖書館閉館，讀者不得進入館內，因此圖書館將讀者預約的書籍，進行借閱並包裝為一「預約書袋」，並於提袋外標示讀者資訊，讓讀者於館外特定位置取書。如加拿大 Kitchener Public Library 「Curb and Carry」、美國 Dakota County Library 「Curbside Pick-up」，均讓讀者於約定時間、固定地點取書（Kitchener Public Library, n. d.；Dakota County Library, 2020）；美國 St. Louis Public Library 讓讀者不用下車也能取書（St. Louis Public Library, 2021），美國 Phoenix Public Library 除提供「預約書袋」，「Library-To-Go!」為館方設計的書袋，有各種類型的藏品，不一定是文本，例如 MACH1 為鎖定兒童族群，內容物有 STEAM 教材的書袋，方便取書的讀者一併借閱（Phoenix Public Library, 2021）。

3. 郵寄到家服務

為滿足讀者閱讀實體書的需求，圖書館開放讀者線上申請，免費或付費將書箱宅配到家，如：新北市立圖書館提供一般民眾申請「宅配獨享包」與確診居家照護者申請「居家照護讀享包」、屏東縣立圖書館推出「閱讀驚喜箱」，由讀者挑選閱讀類型，直寄到家、高市圖精選各類主題圖書組成「閱讀袋著走防疫版」，開放讀者申請，免費宅配到家（新北市立圖書館，2021a，2021b；屏東縣立圖書館總館，2021；高雄市立圖書館-閱讀心視界，2021年6月24日）。

4. 擴大數位服務

疫情影響，民眾不便外出，因此圖書館將服務重點轉向數位服務，強化數

位館藏，而講座及活動改透過線上直播或預錄影片的方式與讀者互動（臺北市立圖書館，2021；新北市立圖書館，2021c；高雄市立圖書館，2021b）。大英圖書館於閉館期間，持續擴充數位內容，如館藏數位化、策展經驗分享、學習資源、研究服務等（British Library, 2020, March 17）；西雅圖公共圖書館於閉館期間，集結數位媒體與線上資源，成立數位資源專區（<https://www.spl.org/StayingHome>），方便讀者在家取用數位服務，如電子書、有聲書、電視頻道、音樂及線上說故事等（Seattle Public Library, n.d.）；國家圖書館建置「居家防疫・閱讀給力」精選資源專區，集結防疫書單、電子書連結、資料庫、線上課程影片，提供民眾防疫期間閱讀的新選擇（國家圖書館，無日期）。

另外，圖書館更透過數位技術，讓即使圖書館是閉館狀態，讀者也能有身歷其境的體驗。如東京學藝大學圖書館善用資訊科技技術，將館內書櫃數位化，讓學生不進入校園也能瀏覽書架（東京芸大，2020）。也有部分圖書館結合「Gather Town」軟體創造虛擬圖書館，當館舍不開放入館時，讀者可透過虛擬圖書館，走進圖書館空間，暢遊環境與認識館藏（成功大學圖書館，無日期；國立臺北大學圖書館，2022）。

（三）讀者疫情期間的閱讀行為

根據國家圖書館公布《110年臺灣民眾閱讀力及閱讀興趣》（國家圖書館圖書館事業發展組，2022），相較於2020年，2021年借閱冊數增加443萬冊，成長幅度高達122%；高市圖發布的《2021雄愛閱分析報告_高雄市立圖書館閱讀行為調查》（高雄市立圖書館，2022），說明「雲端書庫@高雄」於三級警戒期間，日平均電子書借閱冊數成長5倍，年度電子書借閱冊數達歷史新高逾89萬冊，並觀察到「小說」在熱門關鍵字排行榜前10名中，即佔了5名，可見小說成為民眾居家防疫解悶的閱讀首選。

因為疫情，民眾可自由運用的時間增加，更有意願選擇不曾碰觸過的領域的藏書，並可能重複閱讀曾經看過的書籍（Boucher, Harrison, & Giovanelli, 2020 October 5）。《110年臺灣民眾閱讀力及閱讀興趣》發現2021年借閱排行榜中，除了語言文學一直都是讀者最愛的題材，健康飲食、居家整理與投資理財主題的書籍亦深受讀者喜愛（國家圖書館，2022）。

讀者的閱讀行為隨著疫情造成的影響而有所轉變，圖書館在此期間也進行數位轉

型的調整，洪敦明（2020）認為公共圖書館需要充分了解讀者疫情期間的需求，也要具備數位科技的應用能力，善用不同科技觸及多元類型的讀者，進入讀者的新生活模式。

（四）讀者疫情期間參與線上推廣服務

閱覽服務與推廣服務皆為公共圖書館最重要的服務機能，推廣服務可將閱覽服務推而廣之。2021年5月15日中央流行疫情指揮中心宣佈臺北都會區（臺北市、新北市）提升疫情警戒至第三級（衛生福利部疾病管制署，2021a），雙北圖書館宣布閉館與暫停實體閱讀推廣服務。高雄市立圖書館當時暫未閉館，入館需實名制、戴口罩、保持適當距離，至6月8日前，取消所有總館與分館內即將舉辦的活動（高雄市立圖書館，2021）。2021年5月19日，中央流行疫情指揮中心宣佈，因臺灣本土疫情持續嚴峻，將第三級防疫警戒範圍擴大至全國，圖書館全面閉館與暫停全數實體閱讀推廣服務。面對 COVID-19 疫情，教育部隨著疫情發展滾動式公布調整「公私立圖書館因應 COVID-19 防疫管理指引」（教育部，2022），鼓勵或強制社會大眾保持社交距離，以避免或降低感染風險。

面對疫情帶來的生活型態改變，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，國內公共圖書館疫情期間的線上閱讀推廣服務，分為數位資源與電子書推廣、線上主題書展與線上展覽、線上講座、線上說書。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眾的活動範圍，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（蔡家爛、余玫靜，2021）。

三、研究設計

（一）研究目的

本研究探究各年齡層讀者防疫期間使用本館線上推廣服務的情形，主要研究目的包括（1）瞭解讀者使用線上推廣服務的頻率、（2）探討各年齡層對線上推廣活動的

看法及滿意程度、(3) 讀者對本館線上分齡分眾主題活動的興趣喜好。

(二) 問卷調查法

高市圖設有 1 間總館、59 間分館，及 1 間民眾閱覽室，合計 61 間圖書館。本研究於 2021 年以量化問卷調查法，瞭解各年齡層讀者對於防疫期間線上服務的經驗、滿意度及興趣。

「110 年度防疫期間電子書使用及線上推廣活動之滿意度調查」問卷分為五大部分，第一部分為電子資源使用習慣，第二部分為防疫期間圖書館外展服務，第三部分為防疫期間線上推廣活動（直播）參與經驗，第四部份為使用本館 FB 的經驗，第五部分為閱覽服務，本次研究調查主要針對第三部分進行分析，滿意程度採用李克特五等量表評量，其餘部分以次數分配作為分析方式，評估讀者參與線上閱讀推廣活動情形，以及瞭解讀者對分齡分眾主題活動的喜好。本問卷調查使用線上問卷，採便利抽樣法，針對調查實施期間到館之民眾或透過官網、官方臉書得知調查訊息之讀者，邀請曾經造訪、使用過高市圖服務的民眾填答。執行調查時間為 2021 年 10 月 29 日至 11 月 7 日，本次調查將姓名與電話皆相同視為重複填答，予以刪除，共計回收有效問卷 1,414 份。

四、研究結果與討論

(一) 問卷調查結果

1. 基本資料

本次調查總計回收 1,414 份有效問卷，填答者基本資料如下所述，參見表 1：

- (1) 從「性別」分析，77.2% 為女性，22.8% 為男性。
- (2) 從「年齡」分析，31-40 歲填答者近三成二（31.9%）、其次為 41-50 歲讀者（28.9%），成人讀者（即 21-60 歲）占前 4 名，21-60 歲填答者計逾八成五（86%）；其次 13-20 歲讀者（8.3%）；最少為 61 歲以上樂齡族群（5.7%），可知 21-60 歲為高市圖主要讀者群。

表 1

填答者基本資料 (N=1,414)

基本資料		人數	百分比	排序
性別	男	322	22.8%	2
	女	1,092	77.2%	1
年齡	13-20 歲	118	8.3%	5
	21-30 歲	186	13.2%	3
	31-40 歲	451	31.9%	1
	41-50 歲	409	28.9%	2
	51-60 歲	170	12.0%	4
	61 歲以上	80	5.7%	6

2. 防疫期間線上推廣活動參與情況

(1) 曾經參加過高市圖舉辦的線上推廣活動

填答者尚未參加過線上推廣活動占 58.3%，曾參加過線上推廣活動占 41.7%，參與頻率以「每個月 1 次」最多，有 203 位 (14.4%)、其次為「每半年 1 次」，有 137 位 (9.7%)，再其次為「每週 1 次」，有 118 位 (8.3%)，「幾乎每天」最少，僅 26 位 (1.8%)，參見表 2。

表 2

參加高市圖舉辦的線上推廣活動頻率 (N=1,414)

項目	人數	百分比	排序
幾乎每天	26	1.8%	6
每週 1 次	118	8.3%	4
每個月 1 次	203	14.4%	2
每半年 1 次	137	9.7%	3
每年 1 次	106	7.5%	5
尚未參加過	824	58.3%	1

(2) 參與線上推廣活動動機

有關參與線上推廣活動的動機，表 3 顯示五成以上的填答者參與活動多為「內容主題」(57.6%)、「學習新知」(53.5%)而來，最少為「其他」(0.8%)，參見表 3。

表 3

填答者參與線上推廣活動動機 (N=590)(複選題)

項目	次數	百分比	排序
講師師資	169	28.6%	4
內容主題	340	57.6%	1
學習新知	316	53.5%	2
增進親子共讀	202	34.2%	3
活動禮品 / 抽獎	164	27.7%	5
其他	5	0.8%	6

3. 各年齡層參與線上推廣活動的看法

(1) 有關主題及內容符合需求

填答者年齡「51-60 歲」表示同意比率最高 (93.33%)，「31-40 歲」同意比率次高 (92.62%)，同意比率最低為「61 歲以上」(76.19%)。

(2) 有關講師師資專業

填答者年齡「51-60 歲」表示同意比率最高 (95.56%)，「41-50 歲」同意比率次高 (94.92%)，同意比率最低為「61 歲以上」(90.48%)。

(3) 有關滿意活動舉辦的時間

填答者年齡「31-40 歲」表示同意比率最高 (89.77%)，「51-60 歲」同意比率次高 (87.78%)，同意比率最低為「61 歲以上」(69.05%)。

(4) 有關滿意推廣活動以線上的形式進行

填答者年齡「41-50 歲」表示同意比率最高 (90.91%)，「21-30 歲」與「51-60 歲」同意比率次高 (87.93%)，同意比率最低為「13-20 歲」與「61 歲以上」(69.05%)。

(5) 有關參與活動確實能刺激閱讀行為

填答者年齡「51-60 歲」表示同意比率最高 (93.33%)，「31-40 歲」同意比率次高 (90.34%)，同意比率最低為「61 歲以上」(78.57%)。

表 4

填答者參與線上推廣活動的滿意度

項目	13-20 歲 (N=47)	21-30 歲 (N=58)	31-40 歲 (N=176)	41-50 歲 (N=177)	51-60 歲 (N=90)	61 歲以上 (N=42)
主題及內容符合需求	89.36%	91.38%	92.62%	91.53%	93.33%	76.19%
講師師資專業	93.62%	93.10%	93.75%	94.92%	95.56%	90.48%
滿意活動舉辦的時間	85.11%	84.48%	89.77%	85.88%	87.78%	69.05%
滿意推廣活動 以線上的形式進行	85.10%	87.93%	87.75%	90.91%	87.93%	85.10%
參與活動確實能 刺激閱讀行為	85.11%	86.21%	90.34%	87.57%	93.33%	78.57%

4. 讀者對本館線上分齡分眾推廣活動的喜好

(1) 針對「嬰幼兒、兒童及親子家庭」活動，有興趣的活動主題（複選）

有關填答者對「嬰幼兒、兒童及親子家庭」活動，有興趣的活動主題，以「繪本愛動畫」最高，占 67.7%，「故事敲敲門」為次（54.7%），再次之為「活動禮品 / 抽獎」（52.1%），最少為「其他」，占 1.0%。參見表 5。

最受到歡迎的「繪本愛動畫」為高市圖與高雄在地出版社「愛智圖書」合作，由愛智授權提供 10 個繪本動畫故事，並搭配留言抽獎活動，自 2021 年 6 月 4 日起，每週五下午 3 點於高市圖 FB 推出，總共分享 10 週共 10 個「愛智繪本動畫」，有趣並具有吸睛效果的動畫受到親子族群的歡迎，防疫在家能透過線上聽故事、看動畫，FB 貼文累計留言數達 870 則、觸及人數近 6 萬人、影片瀏覽次數達 6 千人次。再者，延續 2020 年引發熱烈迴響的「故事敲敲門 1.0」，6 月 5 日起以「故事敲敲門 2.0」為主軸，邀請高雄在地的藝文好友「愛智出版」、「豆子劇團」、「東南亞籍新住民老師」，藉由故事講師帶領，推出疫情期間限定的線上說故事活動，共進行 8 場線上說故事活動，累積觸及人數 3 萬餘人次，影片觀看人數近 8 千人次。「繪本愛動畫」及「故事敲敲門 2.0」皆搭配週週抽精美故事繪本，吸引大小朋友一起閱讀拿好禮，受到讀者的喜愛。

表 5

填答者針對「嬰幼兒、兒童及親子家庭」活動，有興趣的活動主題 (N=669)

項目	次數	百分比	排序
繪本回憶錄	309	46.1%	4
好繪芽線上導覽	203	30.3%	5
繪本愛動畫	453	67.7%	1
故事敲敲門 2.0	366	54.7%	2
活動禮品 / 抽獎	349	52.1%	3
其他	7	1.0%	6

(2) 針對「青少年」活動，有興趣的活動主題（複選）

有關填答者對「青少年」活動，有興趣的活動主題，以「圖書館裡的世界青年力」最高，占 63.1%，「青春限定學堂」為次（54.8%），再次之為「提前抵達未來文學營」（40.3%），最少為「其他」，占 1.5%。參見表 6。

為響應 8 月 12 日國際青年日，辦理「圖書館裡的世界青年力 Beyond Being Young」書展，並針對國際參與、跨國報導、在地文化、性別等領域規劃 5 場青少年講座（含 1 場性別讀書會），期望青少年透過各領域年輕佼佼者的分享，學習參與改變的精神，培養國際移動力，為自己的理想和夢想展開行動。透過線上會議與實體講座，累積觸及人數達 5 千人次，影片瀏覽次數近 2 千人次。再者，「青春限定學堂」與「提前抵達未來文學營」皆是因為受到嚴峻疫情影響，學生的學習及課外活動狀態大幅改變，為使高雄在地青少年學子在三級警戒防疫期間的暑假，能像往年參加暑期營隊一樣，更可有機會與外縣市學生交流。「青春限定學堂」線上直播講座是於暑假規劃 5 場，邀請各領域專家在疫情期間，引領高中生思考哲學、新聞、生命成長、資訊素養、疫情快篩等議題，共吸引 335 人次於活動當日線上參與；觸及人數達 1 萬 7 千餘人、影片瀏覽次數達 5 千人次。「提前抵達未來文學營」則以文學為核心議題，高市圖聯合作家林達陽主持「擦亮花火文學計畫」，推出暑期線上文學營隊。邀請不同領域的創作者、編輯、藝文工作者對談，共錄取 53 人參加課程。於 7 月份防疫期間，透過線上平臺創造高雄在地學員與外縣市學員交流機會，增進青少年與作家於文學創作上的交流。

整體調查結果顯示，跳脫傳統學科概念、貼近生活議題或是培養國際觀的主題、議題特別受到青少年的喜愛與關注。

表 6

填答者針對「青少年」活動，有興趣的活動主題 (N=399)

項目	次數	百分比	排序
留學講座	110	27.5%	4
青春限定學堂	219	54.8%	2
圖書館裡的世界青年力	252	63.1%	1
提前抵達未來文學營	161	40.3%	3
其他	6	1.5%	5

(3) 填答者針對「樂齡」活動，有興趣的活動主題（複選）

有關填答者對「樂齡」活動，有興趣的活動主題，以「山林之間」為高，占 91.6%，較少為「其他」，占 17.1%。參見表 7。

「山林之間」系列講座自 2017 年開辦，高市圖邀集深入山林海洋觀察者、行動者與實踐者，以環境、生態為軸的密集對話，分享投注畢生生命的工作經驗；期望提升讀者對臺灣環境的認識，進而珍惜環境資源及土地，以達成使民眾深入體察生存環境與文化的生命脈絡，並增進生態認識及環境關懷的目標。辦理多年來深獲許多環保人士及愛護自然生態的學者專家、民眾響應支持。防疫期間民眾減少外出，大大減少親近山林自然的機會，透過講師的分享與帶領，透過文字、影像暢遊山林，也透過大地自然紓解防疫期間的壓力與鬱悶心情，受到讀者的喜愛與肯定。

表 7

填答者針對「樂齡」活動，有興趣的活動主題 (N=239)

項目	次數	百分比	排序
山林之間	219	91.6%	1
其他	41	17.1%	2

(4) 填答者針對「全齡」活動，有興趣的活動主題（複選）

有關填答者對「全齡」活動，有興趣的活動主題，以「雲端書庫好書

介紹」最高，占 66.4%，依序為「活動禮品 / 抽獎」（48.9%）、「禮拜三的延伸閱讀」（27.9%）、「講堂線上看 SO E SEE」（25.3%）、「好繪芽線上導覽」（20.4%）、「高圖學齋」（15.2%）、「台日友情」（13.5%），最少為「其他」，占 1.2%。參見表 8。

「台灣雲端書庫 @ 高雄」是由高雄市政府與遠流出版公司合作的電子書借閱平臺，為全臺灣第一個參考國外公共借閱權的概念，採「按次計費」的電子書租借平臺。自防疫及 2021 年三級警戒閉館期間，高市圖鼓勵民眾使用線上數位資源，提供高雄市民逾 4 萬 6,000 冊隨借隨讀的即時服務。防疫期間民眾對於電子書借閱需求增加，自 5 月份防疫三級警戒後至 7 月中旬，日均借閱量成長達 5 倍之多。為滿足市民在家防疫享受閱讀不中斷，推出防疫主題書展及搭配多元電子書推薦線上講座。透過線上直播進行「雲端書庫好書介紹」，邀請作者推薦圖書，讀者於聆聽完講座後能直接到「雲端書庫 @ 高雄」借閱電子書，便捷的圖書推薦與服務，受讀者好評。

表 8

填答者針對「全齡」活動，有興趣的活動主題 (N=743)

項目	次數	百分比	排序
講堂線上看 SO E SEE	188	25.3%	4
禮拜三的延伸閱讀	208	27.9%	3
雲端書庫好書介紹	494	66.4%	1
台日友情	101	13.5%	7
高圖學齋	113	15.2%	6
好繪芽線上導覽	152	20.4%	5
活動禮品 / 抽獎	364	48.9%	2
其他	9	1.2%	8

(5) 填答者針對「新住民」活動，有興趣的活動主題（複選）

有關填答者對「新住民」活動，有興趣的活動主題，以「疫起玩轉東南亞」最高，占 72.3%，其次為「南洋媽媽說故事時間」（63.8%），最少為「其他」，占 6.3%。參見表 9。

高雄擁有目前臺灣有近 57 萬新住民，其中有超過 6 萬的新住民人口居住於高雄，名列全國第 2 名。再者，高雄因都市發展的區位因素，也有許

多移工朋友落腳於高雄。高市圖多年來透過各式專題講座、書展、文化體驗活動等，促進文化交流與增進文化平權。雖遇疫情影響亦採用線上方式，讓新移民、移工或是關心此議題的讀者能透過線上講座參與活動，東南亞閱讀推廣不中斷。再者，邀請東南亞籍新住民老師錄製「南洋媽媽說故事時間」，藉由故事講師帶領推出疫情期間限定的線上說南洋故事活動，透過高市圖 FB 放送，亦獲得讀者的喜愛。防疫期間，各國國門暫時關閉，透過線上講座認識、體驗東南亞文化，進行線上微旅行，亦受到民眾的肯定。

表 9

填答者針對「新住民」，有興趣的活動主題 (N=47)

項目	次數	百分比	排序
疫起玩轉東南亞	34	72.3%	1
週三的延伸閱讀	23	48.9%	3
南洋媽媽說故事時間	30	63.8%	2
其他	3	6.3%	4

(二) 綜合討論

1. 講師師資

本研究調查發現，各年齡層對推廣活動的講師師資均達 9 成滿意甚或以上，如 51-60 歲受訪者滿意度高達 95.56%。可以得知高市圖線上推廣活動所邀請的講師，於各領域的專業度高，深獲讀者好評。

2. 推廣活動線上形式辦理的接受程度

本研究調查，滿意推廣活動以線上的形式進行，以 41-50 歲填答者為最高達 9 成 1，其次為 21-30 歲、31-40 歲及 51-60 歲皆逾 8 成 7。從研究結果可知，高市圖主要的成人讀者群（21-60 歲）對於線上辦理推廣活動的滿意程度超過 8 成 7，而 20 歲以下及 61 歲以上讀者滿意度均為 8 成 5，足見多數讀者均能接受圖書館以線上的形式辦理推廣活動。

3. 樂齡讀者線上推廣活動分析

本研究調查，樂齡讀者（61 歲以上）回收問卷 80 份，占 5.7%，可知樂齡讀者參與線上推廣活動的比例較少。

本研究針對主題內容、講師師資、辦理時間、線上形式等面向進行滿意度調查，發現「61歲以上」的讀者滿意度均偏低，其中「滿意活動舉辦的時間」滿意度最低，為69.05%，「主題及內容符合需求」（76.19%）為次低，兩面向滿意度未達8成。因此建議圖書館未來以樂齡讀者為主軸規劃活動時，需要再多瞭解樂齡讀者喜好的辦理時間及有興趣的主題內容。

整體而言，參與線上推廣活動的動機，多數為受到「內容主題」的吸引與個人「學習新知」的動力，受樂齡讀者歡迎的主題，除了依照過往經驗，如健康、烹飪、技藝等，另透過本題填答「其他」選項的結果得知，作家訪談、多語學習與親子教養，也是樂齡群體有興趣的主題。

4. 嬰幼兒及親子家庭、青少年族群與新住民族群有興趣的活動主題類型

有關「嬰幼兒、兒童及親子家庭」對象，高市圖辦理的活動中，最受歡迎的前兩名為「繪本愛動畫」（圖1）、「故事敲敲門2.0」（圖2），兩者透過不同表現形式進行故事說演，前者為繪本動畫播映，與愛智出版合作，由愛智授權提供10個繪本動畫故事「愛智繪本動畫」，並搭配留言抽獎活動；後者為疫情期間限定的線上說故事活動，邀請高雄在地的藝文好友「愛智出版」、「豆子劇團」、「東南亞籍新住民老師」，藉由故事講師帶領，推出疫情期間限定的線上說故事活動，共進行8場線上說故事活動。



圖1 「繪本愛動畫」播映畫面



圖2 「故事敲敲門2.0」拍攝現場

在針對「青少年」所辦理的活動部分，由於青少年階段為人生重要的里程碑，此期間所涉獵的領域多元，因此講座議題非常廣泛，從研究結果發現，最令填答者感興趣的是「圖書館裡的世界青年力」(圖3)，為以國際參與、跨國報導、在地文化、性別等領域規劃的青少年講座；其次為「青春限定學堂」(圖4)，為引領青少年在哲學、新聞、生命成長、資訊素養、疫情等方面的線上直播講座。上述兩種主題活動，涵蓋多元領域的主題，在此類別中，有五成以上的填答者感到有興趣。系列性講座也讓青少年在因疫情無法參與實體營隊的暑假，透過線上主題講座能跨縣市的與來自他校、外縣市的同儕交流與互動。

在針對「新住民」有興趣的活動主題調查中，此類填答人數為最低(樣本數為47份)，顯見新住民群體仍為圖書館各類服務群體中的少數。從填答結果發現，讀者對認識傳統童玩、體驗文化或說故事的主題活動較感興趣，對讀者來說，透過線上即時互動，也是疫情下產生的另一種文化體驗，也排解防疫期間無法出國的鬱悶。



圖3 「圖書館裡的世界青年力」於812國際青年日一同了解數位外交



圖4 「青春限定學堂」講師於線上會議室帶領高中生進行哲學討論

五、結論與建議

面對 COVID-19 疫情的變化，圖書館每一階段皆推出不同的防疫版圖書館服務，疫情最嚴重的時候，為避免與人接觸與群聚，選擇閉館、暫停所有閱覽服務，調整服務內容，將實體活動轉為線上活動，擴充數位館藏，自助取書、郵寄書箱等，均為了讓民眾可堅守防疫也能安心享受閱讀，圖書館也能持續發揮傳遞知識的精神。

高市圖推動數位轉型不遺餘力，利用社群媒體管道並結合在地社區夥伴，針對分齡分眾，推出精選線上直播講座、活動，FB 粉絲頁追蹤人數倍數成長，線上活動廣受讀者好評，特別是在講師師資方面，所有年齡層的滿意度均達 9 成以上。從讀者對各主題活動的興趣分析：兒童與親子讀者，對有故事情節的活動最感興趣，如「繪本愛動畫」、「故事敲敲門 2.0」；青少年讀者，對綜合領域的講座且如線上版的營隊最有興趣，如「圖書館裡的世界青年力」、「青春限定學堂」；而全齡讀者對「雲端書庫好書推薦」最有興趣，顯示疫情下多數民眾更願意多花時間瞭解雲端書庫，開始嘗試閱讀電子書，可見電子書於疫情期間的重要性，高市圖也於 2021 年 10 月啟用電子書雙平臺服務，滿足讀者對於電子書需求，也呼應民眾閱讀型態轉變之趨勢。

惟本次針對樂齡讀者的線上系列活動較少，但從研究發現有 8 成 5 的樂齡讀者滿意以線上方式進行活動，可以推斷樂齡讀者於疫情期間也樂於使用數位科技，與大眾接軌，建議圖書館未來針對樂齡讀者規劃線上活動時，除了主題內容針對樂齡讀者設計以外，亦需考量樂齡讀者偏好的時段，以提升樂齡讀者的使用度與滿意程度。

另，從研究結果得知，對新住民主題活動感興趣的讀者為少數，然於落實文化平權的概念下，高市圖規劃結合新住民母國文化的閱讀推廣活動，並且是能促進親子共讀的活動更是受到新住民讀者的喜愛，透過文化的結合讓新住民於離開母國仍能享有閱讀。此外，高市圖為增進新住民或移工讀者取得圖書的便利性，非疫情警戒期間透過「東南亞行動書車」裝配著東南亞語文書籍並安排通譯人員，定期在移工宿舍、新住民、移工聚會地點巡迴，2021 年更成功擴展悅誠廣場及天主教高雄玫瑰堂出車據點，每月定期前往提供外籍教友辦證及圖書借閱服務，讓更多圖書被流通使用。

高市圖在疫情的不同階段以多元多樣的方案，即時回應讀者需求，三級警戒期間為滿足讀者在家防疫仍可取得實體書，實施「閱讀袋著走」防疫版—「防疫閱讀包」，並與市府「高雄好家載」計程車合作遞送閱讀包服務，減緩郵務負擔，縮短讀者等

待時間，創造圖書館、郵務士以及計程車司機的三贏局面；經由購置新的電子書平臺「HyRead ebook」增加電子書館藏，雙平臺服務讓民眾有更多閱讀選擇，以及「喜閱網@高市圖」便利學童停課不停學，透過電子書完成線上學習任務。

防疫期間閱讀推廣不停歇，分齡分眾辦理多元多樣活動，全年累計辦理超過逾萬場，5月18日起至8月31日受疫情影響，實體活動全面暫停，但經由線上推廣服務不間斷，透過官方臉書、直播等方式，讓市民在家防疫安心盡情享受閱讀，此段時間計有貼文200則、觸及人數約120萬人、按讚數17,200人、留言數6,200筆；社群觸及率較前一年同期成長約500%。

現今，COVID-19疫情已影響全球超過2年，全球也逐漸接受與病毒共存的新生活模式，圖書館也重新開放，恢復實體活動，有了過去的經驗，面對變化不定的疫情，更能彈性調整，站穩知識傳播的重要角色。

參考文獻

- 成功大學圖書館（無日期）。*Follow me to Gather*。檢自 <https://www.lib.ncku.edu.tw/>
- 東京芸大（2020）。*芸大 3D 書架*。檢自 <https://lib.u-gakugei.ac.jp/mol/shoka#3dshoka>
- 林芊慧（2021）。從法制途徑論後疫情時代公共圖書館閱覽與推廣服務。*臺北市立圖書館館訊*，36（1），47-59。
- 屏東縣立圖書館總館（2021）。*屏東縣立圖書館總館 / Facebook*。檢自 https://www.facebook.com/ptclib?locale=zh_TW
- 洪敦明（2020）。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。載於賴忠勤、胡修如、黃文玉、趙幸儀、蔡順至（編輯），*看見不一樣的圖書館（公共圖書館人才培育教材第17輯）*。臺中市：國立公共資訊圖書館。
- 高雄市立圖書館（2021a）。*新聞稿*。檢自 <https://www.ksml.edu.tw/Latestevent/Details.aspx?Parser=9,4,41,,9903>
- 高雄市立圖書館（2021b）。*高雄市立圖書館 - 閱讀心世界 / Facebook*。檢自 <https://www.facebook.com/KSMLMain>
- 高雄市立圖書館（2022）。*2021 雄愛閱分析報告_ 高雄市立圖書館閱讀行為調查*。檢自 <https://www.ksml.edu.tw/form/index.aspx?Parser=2,3,81,28>
- 高雄市立圖書館 - 閱讀心視界（2021年5月14日）。*高雄市立圖書館 · 6月8日所有活動全*

- 面暫停。檢自 <https://www.facebook.com/KSMLMain/photos/a.145512765534329/4020289964723237/>
- 高雄市立圖書館 - 閱讀心視界 (2021 年 6 月 24 日)。防疫袋著走，閱讀到你家【討論群組】。檢自 <https://www.facebook.com/KSMLMain/posts/4136782466407319>
- 國立臺北大學圖書館 (2022)。【來惹 (*seh*) 圖書館】圖書館特別活動。檢自 <https://library.ntpu.edu.tw/singlehtml/3c152b26c59f4dba96939df64e2edd2f?cntId=2790c7fc47c54dd6b36ab0de0c471b5d>
- 國家圖書館 (無日期)。居家防疫・閱讀給力。檢自 <http://109read.ncl.edu.tw/homereading/index.html#c>
- 國家圖書館圖書館事業發展組 (2022)。110 年臺灣民眾閱讀力及閱讀興趣。臺北市：國家圖書館。
- 教育部 (2021)。教育部通報「因應全國疫情警戒均提升至第三級，請各級學校、幼兒園、補習班、兒童課後照顧服務中心及社教場館等配合強化相關防疫措施」。檢自：https://cpd.moe.gov.tw/page_two.php?id=34846
- 教育部 (2022)。公立圖書館因應 COVID-19 防疫管理指引。檢自 https://cpd.moe.gov.tw/page_two.php?id=35026
- 新北市立圖書館 (2021a)。新北市立圖書館 | Facebook。檢自 <https://www.facebook.com/NewTaipeiCityLibrary/posts/4910530142297551>
- 新北市立圖書館 (2021b)。【全市】「居家照護讀享包」開跑了！。檢自 <https://www.library.ntpc.gov.tw/htmlcnt/99403612ec804f4e93dca806a2d216ad>
- 新北市立圖書館 (2021c)。新北市立圖書館 | Facebook。檢自 <https://www.facebook.com/NewTaipeiCityLibrary/>
- 臺北市立圖書館 (2021)。臺北市立圖書館服務「讚」 | Facebook。檢自 <https://www.facebook.com/taipeilibrary/>
- 臺北市立圖書館服務「讚」(2021 年 7 月 26 日)。配合市府防疫政策，本館自 8/1 起開放入館，恢復原開館時間【討論群組】。檢自 <https://www.facebook.com/taipeilibrary/posts/6195859407090918>
- 蔡家嫻、余玫靜 (2021)。公共圖書館因應「新冠肺炎」(COVID-19) 疫情的服務模式初探，圖書館創新服務與設計，18，81-94。
- 衛生福利部疾病管制署 (2021)。因應社區傳播有擴大趨勢，指揮中心自即日起至 5 月 28 日提升雙北地區疫情警戒至第三級，加嚴、加大全國相關限制措施，嚴守社區防線。檢自

- <https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/E7bi2j8UYj1Rmz73OPE7Yg?typeid=9>
- Boucher, A., Harrison, C., & Giovanelli, M. (2020 October 5). How reading habits have changed during the COVID-19 lockdown. *The conversation*. Retrieved from <https://theconversation.com/how-reading-habits-have-changed-during-the-covid-19-lockdown-146894>
- British Library. (2020, May 26). *Coronavirus notice*. Retrieved from <https://www.bl.uk/news/2020/march/coronavirus#>
- British Library. (2020, March 17). Coronavirus – British Library to focus on digital content as public spaces close. *Press Release*. Retrieved from <https://www.bl.uk/press-releases/2020/march/covid-19-press-statement>
- Dakota County Library. (2020). *Curbside pick-up*. Retrieved from <https://www.co.dakota.mn.us/libraries/Using/Curbside>
- Kitchener Public Library. (n. d.). *Curb and Carry*. Retrieved from <https://www.kpl.org/curbandcarry>
- Phoenix Public Library. (2021). *Curbside services*. Retrieved from <https://web.archive.org/web/20210319103307/https://www.phoenixpubliclibrary.org/services/curbside-service>
- Rundqvist, E. (2020). Public libraries as a vital social function or something we can do without in times of crises. The Swedish reaction to Covid-19. *Alexandria*, 30(2–3), 247–255. <https://doi.org/10.1177/09557490211002741>
- Seattle Public Library. (n.d.). A Look Back at the Library’s COVID-19 Response. *2020 Impact Report*. Retrieved from <https://www.spl.org/about-us/library-impact/2020-impact-report/a-look-back>
- St. Louis Public Library. (2021). *Curbside and walk-up services*. Retrieved from <https://www.slpl.org/curbsidepickup/>
- United Nations Education, Scientific and Cultural Organization (UNESCO). (2022). UNESCO Public Library Manifesto 2022. Retrieved from <https://repository.ifla.org/bitstream/123456789/2006/1/IFLA-UNESCO%20Public%20Library%20Manifesto%202022.pdf>.
- Wang, T., & Lund, B. (2020). Announcement Information Provided by United States’ Public Libraries during the 2020 COVID-19 Pandemic, *Public Library Quarterly*, 39:4, 283-294.