

# COVID-19 對圖書館的影響及圖書館的數位轉型

## The Impact of COVID-19 on Libraries and Their Digital Transformation

曾淑賢 Shu-Hsien Tseng

佛光大學人文學院榮譽教授

Professor Emeritus, Fo Guang University College of Humanities

E-mail : shtseng@mail.fgu.edu.tw

### 【摘要 Abstract】

本文分析圖書資訊學專業文獻，探討 COVID-19 疫情對圖書館管理決策和領導力的影響，也希望了解其對圖書館館藏經費和館藏發展的衝擊；此外，疫情對圖書館價值、館員專業發展、社區需求、服務空間規劃等方面的影響也是本篇文章關注的面向。另外，本文也深入探討了學術界對疫情後大學圖書館發展的預測。

除了提供日本和臺灣的全國性公共圖書館調查的結果，來說明日本和臺灣的圖書館在大流行期間的預防措施和服務項目。本文特別強調了捷克共和國、愛沙尼亞、波蘭和臺灣的圖書館為應對疫情期間和之後的數位轉型所做的努力。

This article explores the impact of the COVID-19 pandemic on library management decisions and leadership from professional literature on library and information science. It aims to understand the effects of the pandemic on library budgets, collection development, as well as its impact on the value of libraries, professional development of librarians, community needs, and service space planning. Furthermore, the article delves into the predictions made by the academic community regarding the post-pandemic development of academic libraries.

On a practical level, this article uses the results of national public library surveys in Japan and Taiwan to explain how libraries prevent infection and provide services during the epidemic. During the epidemic, this article illustrates the digital

transformation of libraries at home and abroad in response to the epidemic, as well as possible developments after the epidemic. It highlights the efforts of libraries in the Czech Republic, Estonia, Poland, and Taiwan in response to the digital transformation during and after the pandemic.

### 【關鍵詞 Keywords】

新冠疫情危機；決策；圖書館領導；圖書館挑戰；圖書採購；圖書館數位轉型；公共圖書館

COVID-19 crisis; Decision-making; Library leadership; Libraries challenges; Book Acquisitions; Library Digital Shifts; Public libraries

## 一、緒論

很難想像我們是如何度過過去兩三年疫情流行期間的各種問題，個人、家庭和職場都面臨巨大的衝擊。

疫情發生之初，圖書館的軟硬必須快速裝備，圖書館人員上至館長，下至警衛工友，都必須緊急接受訓練，孰悉線上會議軟體的操作，如 Webex、Zoom、Google Meet、line，以因應國內外合作單位採用的視訊軟體。

在那段時間裡，我們中的許多人不得不學習新技能，成為 Zoom 忍者、家庭學校教育者、業餘流行病學家、半專業麵包師和新興美髮師。與生活的所有部分一樣，學術圖書生態系統也發生了相當大的變化，以滿足這些新需求。然而，這種轉變並沒有在學術領域創造新的趨勢，而是加劇和加速了先前存在的條件。我們所見過的最大轉變，即是向數位化轉變。（Elwell & Fast, 2021）

遠距學習的影響可以從電子書徵集的快速加速中清楚地看出。由於要求圖書館員支持遠距和線上學習，格式和後續實用性變得與工作本身一樣重要。話雖如此，電子書的趨勢是長期存在的。在遠距生活出現之前的幾年裡，我們一直在經歷專著領域緩慢的數位化轉變，而出版商、平台、圖書館所做的基礎工作員工和供應商使我們能夠利用電子書的潛力來滿足線上和遠距學習的擴展需求。大流行前，向電子書的轉變一直呈上升趨勢，但對於電子書模式的廣泛採用仍有很大的阻力。原因包括：定價、電子書可用性、資源共享的問題、永久使用的問題、可使用性和對用戶偏好

的看法。這些擔憂並沒有消失，但在大流行期間提供更多線上學術資源利用的需求壓倒了他們。（Elwell & Fast, 2021）

隨著季節遞嬗，世人莫不期待 COVID-19 大流行病能夠盡速且完全消退。同時，各行各業亦開始想像並計劃大流行後的未來景況。就圖書館服務而言，是否會完全恢復疫情大流行前的狀態；也或許我們將經歷「下一個常態」，而不是回到舊常態，甚至新常態。（Shumaker, 2021）

圖書館事業的變化反映整個社會的變化。記者卡洛斯·洛薩達（Carlos Lozada）在審閱 3 本有關大流行病對美國社會影響的書籍時，注意到一個共同的議題，即已經在進行的變化正加速中。他列舉兩個與圖書館員特別相關的加速趨勢：「我們對數位技術的日益依賴」以及「弱勢群體的脆弱性日益增加」。其他資訊來源亦顯示相同的意見。2020 年 4 月，皮尤研究中心（Pew Research Center）的一項研究發現，超過一半的美國人認為網際網路「在大流行期間對他們個人來說必不可少」。杰弗裡·福勒（Geoffrey Fowler）將大流行稱為「書呆子和非書呆子的轉折點」。他指出在疫情期間，網際網路已經迅速擴展的具體活動，包括網上購物、遠距辦公、遠距學習、遠距醫療和家庭娛樂。皮尤研究中心的調查結果再次有相同的結果：在 2020 年 10 月的一項調查中，發現在大流行期間有超過一半的人願意繼續在家工作；但隨著「富人」對數位技術的依賴增加，「窮人」的數位鴻溝也在加深；窮人在此浪潮下，更容易失去健康、教育機會和經濟福祉。（Shumaker, 2021）

圖書館員深刻感受到這些趨勢對館藏、活動和社區需求的影響。由於對大流行破壞性的認識提高，圖書館界也可能會經歷圖書館空間規劃的轉變。（Shumaker, 2021）

本文將就疫情期間國內外圖書館面臨的挑戰和因應措施加以說明，並就圖書館的數位轉型加以探討；另外，在疫情之後，圖書館的管理和發展產生的改變，亦是本文關心的議題。

## 二、從文獻探討疫情對管理決策／領導統御的挑戰

### （一）圖書館的領導危機

Liisi Lembinen（2023）參考了多份文獻資料後，認為 COVID-19 給圖書館的

危機管理帶來了各種挑戰和關鍵性影響，這些挑戰和關鍵影響可分為六大類別，包括危機管理知能（Crisis management skills）、圖書館人員工作程序（Library staff work procedures）、圖書館服務的程序（Libraries' procedures）、圖書館在大學的價值（Value of a library for the university）、虛擬服務及無實體利用的支持（Virtual services and support without physical access）、決策和溝通危機（Decision-making and communication crisis）。

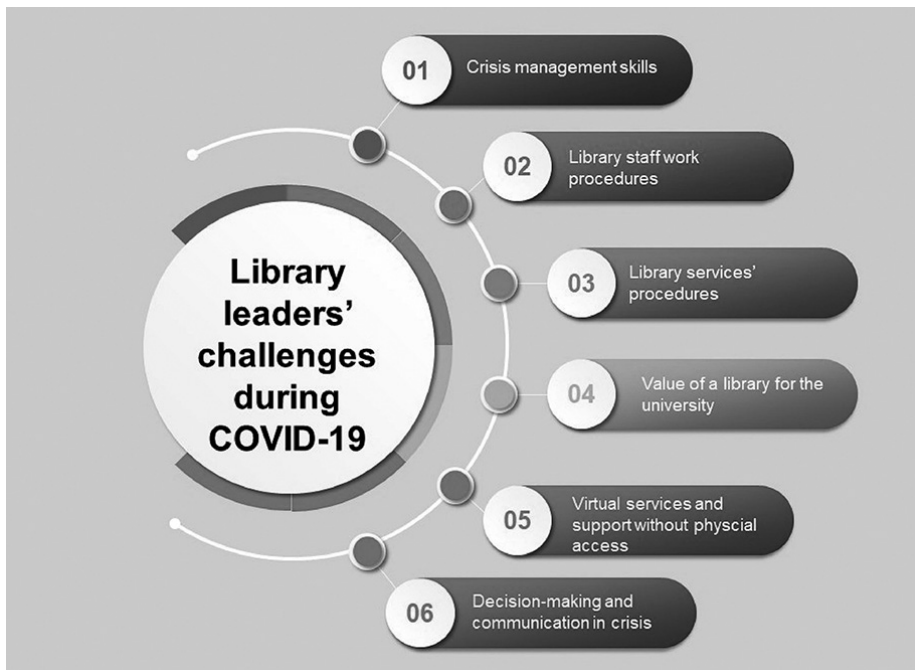


圖 1 圖書館領導者在新冠疫情危機下的挑戰

資料來源：“Academic libraries' leaders' decision-making during the COVID-19 crisis,” by L. Lembinen, 2023, *The Journal of Academic Librarianship*, 49(3), May 2023. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133323000484>

經探討相關文獻，本文將疫情對管理和領導者的挑戰略述如下：

#### 1. 領導和館員危機處理能力不足

「在正常情況下，使圖書館領導有效的「技能組合」在危機中可能會成為障礙，因為許多人缺乏指導圖書館度過危機事件所需的能力、經驗和知識。」（Newman, 2021, p.1）。在危機期間對圖書館館長來說，至關重要的一項技能

是變革管理技能 (Frederick & Wolff-Eisenberg, 2020, April 2, December 9)。技術和虛擬協作技能對所有圖書館員工都非常重要，而不僅僅是領導者 (Pryce et al., 2021; Tsekea & Chigwada, 2020) (Lembinen, 2023)。

## 2. 遠距工作程序不盡如人意

危機通常需要尚未完善的新程序 (Tolppanen, 2021)。在 COVID-19 危機期間，包括圖書館在內的大多數組織被迫做出的策略變革之一就是「遠距工作」。根據 Hosoi 等人 (2021) 進行的調查，在 COVID-19 危機之前，74% 的大學圖書館工作人員在服務現場工作。整體而言，圖書館在大流行之前缺乏遠距工作策略 (Pryce et al., 2021)，因為圖書館的工作程序通常是圍繞實體圖書館建築建立的。LIBER 領導力調查的一位受訪者 (2020) 透過以下方式說明了這一點：「賦予我們職業意識的某些方面受到這場危機的真正挑戰：圖書館作為一個聚會場所，讓我們感覺像在家裡一樣。圖書館是一實體互動的場所，圖書館也是舉辦文化活動的場所。」 (Lembinen, 2023)

危機通常會凸顯工作程序或系統中的弱點，這不僅為危機期間的變革提供了機會，而且還提供了審視現有營運方式的機會。學術圖書館通常不急於改變自己的程序和運作方式。他們改變營運的意願需要一位能夠抓住機會的強大且富有創新精神的領導者。COVID-19 危機使學術圖書館能夠為未來的危機制定程序和流程。它讓圖書館工作人員和顧客為未來的不確定情況做好準備，也提供了「面對不確定性時的可預測性」。(Lembinen, 2023)

## 3. 圖書館服務和作業程序主要圍繞實體建築構建

圖書館的「數位化轉變」在 COVID-19 之前就已經發生；但是，疫情大流行將其置於中心舞台並加速推進。一些圖書館在危機前就已經開始將他們的一些作業程序移轉到雲端系統上，允許工作人員提供遠距服務。各種國際圖書館協會，如美國研究圖書館 (ARL)，敦促出版商開放數位研究內容的使用，而這些內容通常需要付費。在 COVID-19 之前，對於許多學生來說，圖書館是一座實體建築；大流行顯示，圖書館需要快速更新和增強其服務和數位內容，以彰顯圖書館對於改善學習體驗是必要的——「新模式圖書館」。例如，如何將實體服務完全移轉到線上或在無法進行實體接觸時安排圖書借閱。(Lembinen, 2023)



#### 4. COVID-19 危機比以往任何時候都更讓人質疑學術圖書館的價值

圖書館界的相關性討論已持續多年；然而，在危機期間它變得更加緊迫。2019 年 Ithaka S + R Library Survey 的調查結果顯示，大學圖書館館長最關心的是圖書館及其功能在大學和高等教育領導者眼中的價值下降。回應 COVID-19 調查的 LIBER 圖書館領導也表現出類似的擔憂；25.25% 的受訪者對重新定義圖書館在大學中的角色表示憂慮。這場危機為大學圖書館提供了一個極好的機會，可以根據大學的需求調整服務，進而展示其對大學的價值。「這種流行病為圖書館提供了投入和提高圖書館價值的機會。」(Lembinen, 2023)

#### 5. 在 COVID-19 危機期間，所有大學圖書館都必須面對的重大變化之一是如何在線上為大學教職員工和學生提供支持。

雖然許多圖書館的線上服務有所增加，尤其是在與圖書館工作人員的線上通信方面，但與實體館藏相關的服務（如圖書館目錄、網站）的使用率有所下降。大多數教學活動也轉移到線上辦理，因此圖書館必須想方設法改變其虛擬服務，並透過數位化或用數位館藏取代實體館藏來提供對實體館藏的利用。瑞典圖書館的研究顯示，圖書館需要「將現有服務數位化，添加新的數位服務」，並找到引入人工智慧等新技術的方法以及能夠處理這項新技術的員工。(Lembinen, 2023)

#### 6. 決策和溝通的危機（危機期間大學圖書館領導人的決策）

疫情期間，管理者面對的問題包括，是否採行異地辦公、居家辦公、彈性上班，如何讓居家辦公的人員在設備、技術及作業上快速到位；採行異地辦公者，辦公區域的規劃、人員的分配、作業的銜接等，如何在防疫規範下，兼顧作業的順暢運作，以及確保人員的健康和安全。

COVID-19 危機期間的決策顯示，圖書館館長在做出決定之前，通常諮詢了其他學術領袖。圖書館館長主要決定預算削減和撥款；不過，亦事先諮詢了圖書館的高層領導人。與之前的研究相比，其中一個重大變化是圖書館館長必須決定圖書館的關閉和重新開放。一些館長諮詢了大學的危機管理團隊，部分館長則成立了危機管理小組。(Lembinen, 2023)

關於危機期間的諮詢資源，圖書館館長使用的資源大致有三種，包括：其他學術圖書館、州／政府指南和線上說明等。歐洲的圖書館表示，政府對圖書館並沒有具體措施或支持（52,36 %）。在 COVID 危機期間，美國和歐洲最少

徵求使用者的反饋意見（78.05%）。（Lembinen, 2023）

多位館長在訪談中證實，危機改變了決策的速度，以及從決策到執行的程序（亦即更少的委員會、更少的討論等）。有館長表示「我喜歡危機管理。你必須迅速採取行動，沒有空間進行相關方案的評估及長期無休止的辯論，這會使得我們的圖書館系統很難發展。」其中一項主要發現顯示，館長傾向於在危機中迅速做出決定（19名受訪者中的11名），這使他們能夠在圖書館或大學內更快地做出決定。「大流行幫助我完成了我想完成的事情」或「實施速度發生了變化……決策制定變得更加精簡」。（Lembinen, 2023）

同時，圖書館領導者並不會變成在危機中做決定時不徵詢員工意見的專制領導人；而是徵詢對象和人數有所調整，快速地在幾分鐘內討論並做出決定。在決定圖書館的開閉或預算問題時，圖書館館長會徵詢較小規模的團隊，然而這些決定中幾乎有一半是獨立做出的決定，或在諮詢大學領導層後做出的決定。當談到削減預算時，圖書館館長的獨立性通常會降低，而這些決定通常是在圖書館之外做出的決定。（Lembinen, 2023）

在做出這些快速決策時，圖書館館長意識到決策的質量可能會受到影響，因此他們盡量將大學和顧客的最大利益牢記在心。「時間緊迫……需要改變，以機構利益為由改變你的決定。」（Lembinen, 2023）

根據調查，美國和歐洲處理學術圖書館的挑戰和方式非常相似。預算變化以及館長的決策自由度略有不同，這與不同學術系統的結構和資助政策有關。（Lembinen, 2023）

## （二）圖書館經費削減及館藏發展的轉移

疫情期間，館藏的議題包括經費的分配、數位資源的快速徵集、免費數位資源的迅速整理，以及疫後經濟蕭條，圖書館必須面對嚴重的通貨膨脹，百物齊漲，面臨經費削減。

同時，疫情期間，實體書籍的借閱方式更為多元，包括郵寄、單一窗口自取、超商取書、書袋（書箱）借書服務等；部分廠商則共體時艱，釋出電子資源免費使用的優惠。

### 1. 實體書和電子書的消長

近年來，相對於實體館藏，數位館藏的使用以及圖書館經費的投入已持續

增加。在 2020 年，更創造了新的記錄。以電子書供應商 OverDrive 為例，其報告指出，在全球公共圖書館借出的數位資料（物件）達到 4.3 億件，增長了 33%；另外，該報告也提到，學童使用 Sora 從學校圖書館借閱電子書和有聲書，也快速成長，全球有 43,000 所學校採用其 Sora app。（Shumaker, 2021）

高等教育也出現了類似的模式。美國克萊門森大學（Clemson University）圖書館館長克里斯托弗·考克斯（Christopher Cox）宣稱流通的實體館藏「無關緊要」。雖然這可能言過其實，對印刷資料的消亡早有預測，但數位化趨勢與我們社會向數位化活動的整體轉變是一致的。對數位內容的需求仍面臨出版商對圖書館使用電子書的限制，必須克服和解決，且有其急迫性；另外尚有解決用戶隱私問題的緊迫性。（Shumaker, 2021）

遠距學習的影響可以從電子書徵集的加速中清楚地看出。由於要求圖書館員支持遠距和線上學習，格式和後續實用性變得與工作本身一樣重要。話雖如此，電子書的趨勢是長期存在的。在遠距生活出現之前的幾年裡，我們一直在經歷專書領域緩慢的數位化轉變，而出版商、平台、圖書館所做的基礎工作，員工和供應商使我們能夠利用電子書的潛力來滿足線上和遠距學習的擴展需求。疫情大流行前，向電子書的轉變一直呈現上升趨勢，但對於電子書模式的廣泛採用仍有很大的阻力。其原因包括：定價、電子書可用性、資源共享的問題、永久使用的問題、可使用性和對用戶偏好的看法。這些問題並沒有消失，只是在大流行期間提供更多線上學術資源利用的需求暫時壓制了他們。（Elwell & Fast, 2021）

## 2. 館藏採購的問題

### （1）題名的可得性

出版商致力於增加可獲得的數位內容範圍和數量。這種努力在促進今天正在經歷的數位化發展方面是漸進的。如果出版商和內容提供商不對工作流程進行現代化改造，以提高同時發行印刷版和電子書版的速度，就沒有足夠的內容來推動向數位化的轉變。雖然有 72% 的內容同時以印刷和數位形式發布（基於截至 2021 年 3 月的 2021 年初至今的數據），但圖書館仍須努力繼續縮小紙本和數位的差距。（Elwell & Fast, 2021）

### （2）格式可用性

除了文獻種類和數量的可得性之外，向數位轉移的另一個關鍵因素是



取用模式的可用性。無限制用戶（Unlimited User, 簡稱 UU）的使用，尤其是無數位版權管理（DRMfree）UU 使用，是大多數圖書館首選的使用模式。DRM-free 顯著提高了電子書的便攜性和實用性。類似於電子和印刷同時可用性的增加，我們也已經看到無數位版權管理無限制用戶的顯著增加。（Elwell & Fast, 2021）

無數位版權管理無限制用戶的型態，最初只能從少數出版商直銷平台獲得，但隨著電子書的使用和獲取變得越來越普遍，出版商聽到並理解了擴大無 DRM 使用的需求，並採取了相應的措施。在很短的時間內，我們從擁有數萬本無 DRM 的電子書發展到超過上百萬本（1,000,000 本）。當疫情大流行期間支持遠距和線上學習的數位資源需求激增時，這些努力使得無 DRM 作品變得容易獲得。（Elwell & Fast, 2021）

### （3）閱選訂購圖書資料的變化

以線上形式提供資源的需求，一直是影響圖書閱選訂購圖書資料、專書採購和其他採購模式決策的主要驅動因素之一。採購經費的分配，在大流行之前，我們看到了對紙本書籍的輕微偏好，其次是紙本和電子混合配置文獻。「電子優先」（e Preferred）在大多數採用美國國會圖書館分類系統的學術圖書館中受到偏好，最後則完全以電子型式為首選。時至今日，大多數圖書館都有某種類型的 e Preferred 設置，紙本從微弱多數變為不受歡迎的選項。有一些例外情況讓學校仍然首選印刷資料，例如法律圖書館和較小的學校，圖書館採滑動配置圖書資料。在這些情況下，圖書館在訂購時選擇紙本，不過，亦發現固定訂單更傾向於電子形式。（Elwell & Fast, 2021）

去年，圖書館工作人員花了很多時間審查他們的閱選訂購個別檔案資料，以便就從僅僅採購印刷，或混合格式轉變成 e 首選的影響做出明智的決定。美國哈佛威德恩圖書館（Harvard Widener Library）館藏發展館員 Sarah Hoke 說：「檢視我們的閱選訂購計劃的產出只是本館為了確保在大流行期間顧客仍然可以盡可能多利用我們館藏的行動之一。這對我們來說有兩個主要的意義：首先，透過盡可能及時地獲取新資料來為我們的顧客服務；其次，從員工的角度來看，允許更安全、更舊的數位格式資料，特別是用於課程支持和研究需求。它還滿足了我們在工作流程和使用方面的最初目標，因此從這個角度來看，絕對是成功的。」（Elwell & Fast, 2021）

### 3. 採購模式的轉變

除了圖書館工作人員改變他們的閱選訂購邏輯外，部分圖書館還選擇改變採購模式，以便在學生不在校園時允許可以利用。於是明顯看到基於證據的徵集 (Evidence-Based Acquisition, EBA) 模式的更廣泛使用。在許多情況下，圖書館選擇將經費從批准或確定訂單分配轉移到 EBA 模式，以提供更全面的覆蓋範圍。做出這一轉變的圖書館是美國雪城大學 (Syracuse University)。該校圖書館幾年前開始採用 EBA 和 DDA 電子書模式。在疫情爆發之前，2020-2021 年的館藏目標之一已經是探索至少三個額外的 EBA 或 DDA 計劃。2020 年 3 月突然過渡到所有線上學習，使得這個目標變得更加迫切，該館選擇在 2020 年夏季透過 GOBI 開始 Taylor & Francis EBA 計畫。該計畫使他們能夠提供電子書利用，複製紙本館藏，但仍將該年度的專書支出最終用於購買新書和已證明用途的圖書的永久使用權。調查了將更多的圖書預算轉換為 EBA 或 DDA 模式時，我們認為，在許多方面，21 世紀圖書館館藏的發展更類似於管理投資組合，而不是建立一個逐項題名的圖書和連續出版物清單來徵集。(Elwell & Fast, 2021)

從這篇文章中，我們看到了圖書採購上的一些指標，包括增加電子書的可得性、增加無 DRM 的可得性、轉移閱選訂購情況、更廣泛地採用「基於證據的採購 (EBA)」新興模式，以及更廣泛的電子書採購。這些指標顯示，未來對數位資料的依賴程度很高，歷史趨勢進一步強化了這一點。(Elwell & Fast, 2021)

在預算分配方面，現在有更多經費用於數位資源。在美國，新的線上串流媒體進入了圖書館預算 (5%)，而對實體書籍的預算分配則減少了，有 52% 的 ALA 圖書館取消或減少紙本館藏預算。在歐洲，55.61% 的圖書館已將預算分配給數位館藏和授權，45.81% 的圖書館已重新調整預算，以適應更多的數位服務。(Lembinen, 2023)

#### (三) 圖書館的價值透過數位服務增加 (圖書館服務/活動的轉型和創新)

在疫情流行之前，學習和推廣活動是圖書館吸引讀者上門的重要元素。在學術環境中，圖書館教學計畫也經歷了類似的增長。疫情期間，公共圖書館員了解到虛擬服務可以克服交通和距離障礙，並吸引來自更廣泛地理區域的參與者，而不是在

單一圖書館中單獨提供的項目。（Shumaker, 2021）

疫情期間，圖書館除了提供電子書、資料庫，也擴及線上影音資料；同時，很快地轉型，辦理線上研討會、論壇、新書發布會、講座等直播活動；會議、研習等，也改採線上方式進行，甚至說故事、戲劇表演，都臉書上以直播方式進行。

86% 的美國圖書館館長強調，圖書館服務建立為對大學有價值且重要的服務。在歐洲，37.32% 的圖書館因 COVID-19 而增加了數位服務，超過 17% 的受訪者確認他們現在擁有以前無法提供的新數位服務。30% 的受訪者承認數位化是大學圖書館的新常態。圖書館館長認為，圖書館透過隨時準備為大學教職員工和學生提供虛擬支持服務，在危機期間展現了自己的價值。一位領導力調查的受訪者舉了一個例子：「冠狀病毒危機增加了複合學習，這在以前並不是計畫的一部分。我們正在嘗試了解如何在圖書館內提供混合講座參與的場所。」在危機之前就已經預計到這些類型的數位服務的提供會增加，因為多年來，技術投資一直是圖書館預算的很大一部分。（Lembinen, 2023）

即使在疫情之後，仍有圖書館舉辦講座、研討會時，採用虛實整合，以方便無法到現場參加的讀者跨國、跨區的會議；疫情之後的物價飛揚，機票高漲，行程滿檔，不易安排齊聚一堂的實體會議，改採線上會議，仍時有所見；或者，無法到場者以錄影、線上視訊方式替代，亦可為主辦單位接受。

#### （四）圖書館員的專業發展

圖書館員自身的專業發展也受到了同樣的影響。在疫情大流行期間，線上會議和研討會吸引了超出預期的聽眾數量。線上活動大大降低了差旅成本和差旅時間，同時使與會者能夠時移觀看錄製的會議。如此成功的經驗，公共圖書館服務或專業會議不會放棄這條路線。數位會議和服務的增長可能會帶來更多的專業發展機會，從而培養出訓練有素的圖書館員，可以為他們的社區提供更多樣化的服務選單。（Shumaker, 2021）

圖書館員將必須繼續為圖書館存在的價值及重要性辯護，透過在大流行期間建立解決社區需求的記錄，彰顯圖書館為應對疫情、創新和為社會復甦所做的一切努力所帶來的好處。圖書館在下一個常態中必須保持不變的是圖書館員自身的活力、奉獻精神和創造力。（Shumaker, 2021）

人員抗拒而請假，影響工作進度，也都給予最大的包容；現場工作人員的不安，

管理者有責任確保其不受傳染；除了鼓勵同仁注射疫苗，保持社交距離，並嚴格執行入館消毒、配戴口罩和手套、檢測身體、架設隔板、放寬座位等。

從調查顯示，圖書館工作人員在危機期間的福祉成為圖書館領導的優先事項之一。97% 的美國和 70.79% 的歐洲受訪者都證實了這一點。同樣，LIBER 領導調查亦證實，工作人員的健康和安全成為 COVID-19 期間圖書館領導人的主要擔憂。領導力調查的受訪者承認，考量圖書館工作人員的健康安全，館長不得不降低實體服務的優先順序。一位受訪者表示，在他們的國家，「學術圖書館真正擔心的是在大流行期間被迫保持實體建築開放，即使在國家封鎖強制關閉大多數其他實體建築的情況下也是如此。雖然很高興知道圖書館被認為是『必不可少的』，但保持開放，實際上會產生兩種員工隊伍，必須在現場工作的人員比那些能夠遠距工作的人員面臨更大的風險。」對圖書館館長的質性訪談也證實了這一點，「當人們的健康受到威脅時，在決策上，有時必須更快地採取應變措施。」（Lembinen, 2023）

## （五）社區的需求

近年來，圖書館員透過「實物圖書館」、創客空間、嵌入式圖書館員、教師圖書館員等創新，加強了社區關係並採用新方法與社區互動。隨著大流行病產生新的需求，圖書館也加強了一系列服務（Shumaker, 2021）例如，幫助無法使用技術的社區成員完成複雜的疫苗接種預約流程。隨著數位鴻溝和經濟不確定性的加劇，圖書館不斷創新的需求不會減弱。（Shumaker, 2021）

在學術和學校圖書館部門，數位鴻溝將影響各個層級的學生。即使學校重新開學，將課堂教學與線上教學相結合的複合學習也可能會繼續下去，從而導致無法在家使用電腦和網路的學生出現「作業缺口」。由於他們是不得已的技術提供者，除了每個社區的人民大學之外，克服資訊和技術獲取不平等的努力將繼續成為圖書館員的首要任務。此外，圖書館有能力攻擊資訊流行病，不僅是與 COVID-19 相關的資訊流行病，而且是關於困擾社會的其他話題的錯誤資訊和虛假資訊的流行。（Shumaker, 2021）

正如彭冠綸（2023）在《療心圖書館》中提到的雲林土庫鎮立圖書館，學校停課，家裡沒有電腦設備的孩子，到圖書館利用圖書館的電腦上課，圖書館員幫孩子解決設備問題，也解決上線的技術問題，使孩子不會因為資訊設備獲取的不平等，而在學習機會上落後。



## （六）圖書館空間規劃

在每次社會受到衝擊之後，我們都會計劃如何預防或減輕再次發生造成的衝擊和影響。因此，後疫情時代，推動圖書館空間的新規劃和調整，有了不同的思維和做法。當圖書館重啟後，加裝了隔板和屏障，移動了家具，以保持社交距離，並採取了其他措施來阻止病毒傳播。由於擔心未來會出現類似的流行病，圖書館建築師現在正在設計帶有免下車窗戶和靈活空間的圖書館，這些空間可以輕鬆配置，以便在需要時將人們分開。遺憾的是，這一新的要求與圖書館成為人們聚集在一起的社區中心的使命背道而馳。正如伊利諾伊州欣斯代爾公共圖書館的執行主任凱倫·克萊克納·基夫（Karen Kleckner Keefe）對《紐約時報》的伊麗莎白·A·哈里斯（Elizabeth A. Harris）說的那樣，「這很糟糕，因為這與我們通常嘗試做的事情背道而馳。很多新館在規劃時，都以社區客廳的營造為目標，希望民眾在圖書館很自在舒適，且願意久留。而疫情之後，圖書館要求建築師設計空間時，考慮服務設計以防止逗留和交談為原則，與我們一直努力的目標顯然大不同」。這種情形是否會成為下一個常態的特徵，值得持續關注。（Shumaker, 2021）

近十年來，國內外圖書館以打造創意、靈感、相遇及發表的空間，為轉型的目標，希望降低數位浪潮對圖書館存在價值的衝擊；然而，疫情卻帶來了改變。疫後的圖書館仍有適度的防疫措施；活動回溫，人潮回籠，但在閱覽席位的安排上，有拉大距離的趨勢。

## （七）經費受影響

### 資金：最大的挑戰？

疫情帶來的經濟蕭條，疫後的物價上漲、通貨膨脹，全球各地，不論公共圖書館或大學圖書館都面臨經費削減的景況。

圖書館下一個常態的出現，是在一個財務不確定性很大的環境中發生的。在疫情流行期間，預算削減和員工裁員影響了許多美國公共圖書館。學術圖書館的資金也處於危險之中。大流行期間整體大學本科入學率穩步下降，在美國教育委員會進行的調查中，入學率和財務問題一直是大學校長最擔心的問題。因此，圖書館預算可能會受到持續影響。（Shumaker, 2021）

其次，COVID-19 危機期間的預算削減顯示，75% 的美國圖書館面臨一般預算削



減，而只有 15.12% 的歐洲圖書館在 COVID-19 的第一年不得不應對預算削減。歐洲圖書館預計下一年度將繼續削減預算。根據 Ithaka S + R 的調查，在美國，與規模較小的大學相比，有博士班的大型學校的員工預算削減幅度最大。公立和私立機構之間也存在差異。(Lembinen, 2023)

預算削減也影響了裁員（以招聘或工資凍結，或裁員的形式）。大多數裁員都影響了實體圖書館的工作人員，因為幾乎所有圖書館在危機期間的某個時間點都有關閉的情形（例如，進館利用和技術服務、編目和設施運營）。在美國，員工預算削減了 36% 到 59%，而減薪發生在 11% 的圖書館。此外，56% 的受訪者取消或減少了新員工（ALA, 2020）。在歐洲，一位受訪者承認，在他們的國家，圖書館「面臨預算削減、招聘凍結（員工已經因自願離職或裁員計劃而流失）以及在遠距工作時培訓重新部署的員工的相關挑戰。」(Lembinen, 2023)

#### （八）對疫後學術圖書館的預測

調查還考察了圖書館領導人如何預測未來 12 個月內圖書館的發展。59% 圖書館館長認為，在疫情大流行之後，實體圖書館建築的重要性將維持。(Lembinen, 2023)

圖書館館長預期未來 12 個月的預算削減將繼續（除了自大流行開始以來的預算削減）。美國圖書館館長認為，預算削減會在未經他們同意的情況下發生，並且會被大學強制執行。他們估計來年的預算削減幅度將在 14% 到 24% 之間。對於員工，69% 的美國圖書館館長認為，在接下來的 12 個月裡，他們的圖書館將不會或非常有限地招聘新員工。歐洲圖書館領導人則預期來年不會大幅削減預算（52.2%）。(Lembinen, 2023)

領導力調查受訪者認為，未來仍將存在的變化之一是員工的遠距協作，包括數位會議和更多的家庭工作時間。50% 的美國圖書館館長認為，未來，他們將允許圖書館工作人員在工作地點上，更加有彈性。歐洲圖書館領導人相信，在接下來的幾個月裡，他們必須專注於員工數位技能培訓（48.77%），儘管他們中超過 50% 的人認為他們的員工在提供虛擬服務方面，要非常熟練，或者要知識淵博。(Lembinen, 2023)

與此同時，圖書館領導人承認，即使面臨危機，他們仍然忠於圖書館的策略和願景。領導調查顯示，91% 的圖書館領導人認為他們的策略在疫情流行期間仍然有

效，不需要改變。結果顯示，危機並未改變大學圖書館的主要目標和策略。此外，在 COVID-19 危機期間，學術圖書館對其大學的價值有所增加。86% 的 Ithaca 受訪者也證實了這一點。（Lembinen, 2023）

COVID-19 危機讓學術圖書館有了不同的看法。未來，學術圖書館的工作安排將更加靈活，應對新危機的程序將更加完善和適應性更強。數位館藏和服務將發展到一個新的水平，而實體建築仍將是學術圖書館使用者的重要空間。COVID-19 危機為學術圖書館領導人提供了一套新的危機管理技能，讓他們有機會以前所未有的速度實際經歷變革。希望學術圖書館的領導者從這場危機中學到如何改變學術圖書館的價值和運營方式，以最能滿足大學需求的方式，而不是固定在傳統的運營。

### 三、國內外圖書館疫情期間提供服務情形

#### （一）以日本為例

自 2020 年春季以來，冠狀病毒（COVID-19）的傳播對日本生活的各個方面造成了嚴重損害；因此，公共圖書館被迫限制其服務或採取特殊方法來防止病毒進一步傳播。日本國立國會圖書館（NDL）於 2021 年夏季與日本圖書館協會（JLA）合作進行詳盡的調查來了解日本公共圖書館的情況；並組織一個研究小組來管理這項研究：對日本所有公共圖書館（包括分館）進行了線上問卷調查。確定 2021 年 6 月 1 日為基準日。在 2,075 個圖書館的回復中，排除了原本不打算作為研究目標的圖書館，並對 2,022 個圖書館進行了分析。（Research and Information Section, Library Support Division, Kansai-kan of the National Diet Library; Translated by Okada Aya, 2022）。

#### 1. 調查對象

日本有東京、大阪、京都、北海道等 47 個都道府縣。這些是大型的行政區，日語稱為「都道府縣」。都道府縣分為 1 都（東京都：Tokyo）、1 道（北海道：Hokkaido）、2 府（大阪府：Osaka、京都府：Kyoto）和 43 縣（縣）。每個都道府縣還分為較小的市鎮，稱為「市區町村」，截至本項調查時，共有 1,741 個（市：792、區：23、町：743、村：183）。

## 2. 調查設計

為了實證研究 COVID-19 下日本公共圖書館的情況，NDL 計劃進行一項詳盡的調查。此次調查的對象是日本 47 個都道府縣和所有市區町村的總圖書館和分館。總館分館系統由總館負責回答問卷題項，受訪者被問及包括分館在內的整個圖書館系統的狀況。2021 年夏天，向目標圖書館發送了郵件，要求圖書館員在網站上填寫一份調查問卷；目標圖書館回答了關於 2020 年 2 月之前、2021 年 6 月 1 日以及 2020 年 2 月至 2021 年 6 月 1 日期間其圖書館服務和管理狀況的問題。「2020 年 2 月」和「2021 年 6 月 1 日」是標誌著 COVID-19 在日本傳播的「之前」和「期間」。透過比較疫情前和疫情期間的情況，調查研究小組希望能夠更準確地了解圖書館在面對 COVID-19 帶來的問題時所做的努力。

該項普查總共有 1,969 個圖書館總館和分館（包括 989 個總館和 980 個分館）回答了調查問卷。都道府縣主要圖書館的填答率為 100%，都道府縣分館為 54.5%，市主要圖書館為 73.8%，市立圖書館分館為 51.6%。

## 3. 調查結果

該館將調查結果依調查問題：（1）圖書館內預防感染的方法，（2）緩解疫情限制的遠距服務，以及（3）疫情對圖書館管理的影響等，分別說明。

### （1）圖書館內預防感染的方法

由於 COVID-19 帶來的風險，在公共場所保持安全距離並避免人與人之間的身體接觸非常重要。抑制圖書館使用者之間接觸的最終方法是完全關閉圖書館，而許多圖書館在疫情初期就因衛生用品（口罩、消毒液等）供應不足以及對可怕的知識的了解而不得不關閉。對這種可怕的感染的了解還不夠。1,969 個圖書館（即 1,916 個圖書館）中超過 97% 的圖書館有短期或長期的閉館期。

為了在大流行的情況下開放圖書館，必須採取有效的方法來防止圖書館工作人員和讀者之間的感染。2020 年 2 月至 2021 年 6 月 1 日期間，各市總館和分館（共計 1,969 個）最常見的前六種方法包括：「在入口處等處設置消毒液體」、「櫃檯處用透明隔板將工作人員與讀者隔開」、「要求讀者佩戴口罩」、「公共場所進行徹底消毒」、「減少讀者閱覽桌椅」、「有效空氣通風」，1,969 個圖書館中超過 95% 的圖書館實施了這些措施。其他如「設置標記保持使用者之間的距離」、「對讀者歸還的圖書館資料進行消毒」、

「用隔板劃分讀者閱覽桌」、「測量讀者體溫」、「預約圖書館使用」等，都是常見的方法。至於都道府縣圖書館，也觀察到了幾乎相同的舉措。

表 1

開放圖書館採取防止感染的 10 種最常見和 5 種最少件的方法

Rank	Method	% of Libraries Implementing It
1	Preparation of disinfecting liquid at the entrance, etc.	99.3%
2	Partitioning staff and users by transparent plates at the counter	98.8%
3	Asking users to wear a mask	97.5%
4	Exhaustive disinfecting in common places	96.9%
5	Reducing user desks and chairs	96.7%
6	Effective air ventilation	95.5%
7	Placing markers for keeping a distance between users	79.4%
8	Disinfecting library materials returned by users	64.0%
9	Partitioning user desks by plates	54.1%
10	Measuring the body temperature of users	53.4%
...	...	...
23	Restriction of admission to library	13.1%
24	Extension of loan period	12.7%
25	Asking people from other geographical areas not to use the library	11.6%
26	Increasing the maximum numbers of books for loan	8.9%
27	Reservation of library use	0.9%

## (2) 緩解疫情限制的遠距服務

遠距方法使人們無需親自前往圖書館即可使用圖書館服務，有效地防止了人與人之間的身體接觸。原先已提供此類服務的公共圖書館則擴大服務規模。

### ① 遠距借閱服務

實施遠距借閱服務的圖書館，其服務類型可分為 A. 郵政借閱，B. 工作人員或志願者遞送，以及 C. 其他遞送服務。「郵政借閱」是指圖書館資料透過任何郵政服務發送給讀者，而「工作人員或志願者遞送」則由圖書館工作人員或志願者將其送達讀者。截至 2021 年 6 月 1 日，24.7% 的

市立圖書館和 59.6% 的縣立圖書館僅針對到館有困難的讀者提供郵政借閱服務；其中，也有少數圖書館向所有讀者遞送圖書資料。總體而言，COVID-19 大流行爆發後，郵政借閱和圖書資料的遞送趨於增加。但增幅並不高。

表 2

圖書館實施遠距借閱服務的比例

Services (methods)	Municipal Libraries (only main, 989)		Prefectural Libraries (only main, 47)	
	Before	June 1	Before	June 1
	February 2020	2021	February 2020	2021
1-a) Postal lending for all users	4.4%	8.8%	21.3%	31.9%
1-b) Postal lending only for users with problem	22.8%	24.7%	59.6%	59.6%
2-a) Delivery by staff or volunteers for all users	0.7%	2.1%	0.0%	0.0%
2-b) Delivery by staff or volunteers only for users with problem	15.1%	16.9%	0.0%	0.0%
3) Other delivery services	8.1%	10.0%	8.5%	12.8%

## ② 線上諮詢服務

大多數縣級圖書館透過網絡表格或電子郵件進行問答 (Q&A)，其中市級圖書館以電子郵件問答為主 (2021 年 6 月 12 日 12 日為 52.8%)。此類線上諮詢服務在 COVID-19 傳播後沒有觀察到明顯的增量趨勢，顯示線上諮詢服務在 2020 年 2 月之前已在各圖書館諮詢工作的能力範圍內得到充分實施。

## ③ 線上書籍、期刊和音樂傳送

電子圖書和期刊在日本公共圖書館尚未流行，因此，圖書館向使用者提供的電子圖書和期刊數量僅微幅增加，這可能是在大流行期間，圖書館努力提高圖書和期刊的可用性而無需前往圖書館。

自 COVID-19 傳播以來，過去公共圖書館經常舉辦的各種類型活動，



例如講座、研討會、講故事等活動常被停辦。然而，其中一些活動是可以透過網際網路使用線上會議系統進行。在 COVID-19 之後，舉辦線上講座和研討會的都道府縣圖書館數量大幅增加（從 17.0% 增加到 68.1%），其他類型的線上活動也呈現出類似的趨勢。一個例外是「Biblio-Battle」，這是一種關於預選書籍的辯論活動，市立圖書館預選圖書線上活動在疫情前和疫情期間的百分比各為 0.4% 和 1.9%；都道府縣圖書館在疫情前和疫情期間的百分比都是 2.1%。

表 3

圖書館實施線上活動的比例

Services	Municipal Libraries (only main, 989)		Prefectural Libraries (only main, 47)	
	Before February 2020	June 1 2021	Before February 2020	June 1 2021
	Lecture or seminar	2.9%	11.1%	17.0%
Storytelling	4.7%	9.5%	4.3%	8.5%
Reading circle	1.7%	2.2%	0.0%	2.1%
“Biblio-Battle”	0.4%	1.9%	2.1%	2.1%
Workshop	2.1%	3.7%	6.4%	12.8%
Other events	1.7%	6.4%	8.5%	40.4%

### （3）疫情對圖書館管理的影響

COVID-19 的傳播對圖書館營運（例如員工工作）產生了嚴重的負面影響，並導致圖書館政策和預算發生一些變化。

#### ① 對員工工作的影響

COVID-19 大流行期間，圖書館工作人員在辦公室內必須保持安全距離，而且上班用的公共汽車和火車上也存在感染風險。這些問題有三種可能的解決方案：A. 遠距工作（或遠距辦公），B. 輪班工作（例如，減少工作天數以消除工作場所中的密集人群），以及 C. 在家等待而不工作。

表 4

圖書館採行遠距工作及輪班工作的比例

Work Style	Municipal Libraries (only main, 989)			Prefectural Libraries (only main, 47)		
	Not conducted	Conducted in past and not conducted at present	Conducted at present	Not conducted	Conducted in past and not conducted at present	Conducted at present
Telework	63.1%	30.7%	6.2%	17.0%	42.6%	40.4%
Shift work	65.5%	29.1%	5.4%	53.2%	29.8%	17.0%
Waiting at home	88.9%	8.4%	2.7%	89.4%	10.6%	0.0%

與縣立圖書館相比，市立圖書館採用這些工作類型的比例較低。衛生設備充足後，輪班工作和在家等候的選擇減少了，但大多數市立圖書館也沒有維持遠距辦公（2021年6月1日僅占6.2%）。部分原因是許多圖書館的公共和技術服務業務不適合遠距辦公，並且可能很難從圖書館工作人員的家中提供所需的網際網路環境。事實上，超過80%的市立圖書館表示，在家工作的圖書館工作人員無法利用業務網際網路來進行圖書館運營或當地政府的工作。

## ② 指導方針和政策

為了在大流行的情況下開放圖書館，必須採取有效的方法來防止圖書館工作人員和讀者之間的感染。因此，必須實施新的作業方式，以防止COVID19的傳播，這可能會導致公共圖書館制定新的指導方針或政策。例如，記錄誰使用過圖書館非常重要，以便為圖書館工作人員或讀者感染COVID-19的情況做好準備。然而，記錄圖書館讀者的姓名顯然不符合維護使用者隱私的公共圖書館政策。此外，對讀者歸還的圖書館資料進行消毒，需要圖書館工作人員付出額外的努力，並且需要新的空間來放置資料。為了開展此類工作並執行此類規則，公共圖書館被迫制定新的指導方針或政策聲明。

47個都道府縣中，有9個都道府縣圖書館制定了新指南，其他38個都道府縣圖書館回應稱，他們「參考了其他指南，但沒有製定新指南」。

對於市立圖書館，989 家主要圖書館中只有 19.1% 回應稱圖書館制定了新的指南，72.0% 的圖書館參考了其他指南但自己沒有製定一套新的指南。有 34 個（3.4%）圖書館回答「其他」，但他們似乎有可供參考的政策或指南。剩下的 5.5% 沒有製定新的指南，也沒有參考其他指南。許多圖書館參考了日本圖書館協會（JLA）制定的指南。

### ③ 對圖書館預算的影響

如上所述，需要採取特殊行動和物資來防止 COVID-19 的進一步傳播，這可能會影響 2020 年或 2021 年的圖書館預算。因此，本項調查要求每個中央圖書館確定 COVID-19 的影響是否導致圖書館預算發生變化。超過 10% 的圖書館在 2020 會計年度初始預算增加或減少的情形。由於圖書館關閉和／或圖書館某些部分的住宿因感染蔓延而暫停，照明、供暖和供水成本趨於下降；而購買電子資料的成本、維護費用和修理費用則呈增加趨勢。

公共圖書館必須盡力確保在感染造成的各種限制下圖書館使用者的需求得到滿足。即使 COVID-19 大流行完全停止，未來也可能會發生類似的病毒感染。因此，必須向下一代傳遞有關 COVID-19 傳播下公共圖書館管理的資訊和知識。（Research and Information Section, Library Support Division, Kansai-kan of the National Diet Library/Translated by Okada Aya, 2022）。

## （二）臺灣公私立圖書館因應 COVID-19 防疫管理指引

教育部於 2021 年 7 月 26 日訂定「公私立圖書館因應 COVID-19 防疫管理指引」，2021 年 8 月 23 日第一次修訂，2021 年 9 月 28 日第二次修訂，2021 年 11 月 1 日第三次修訂，2022 年 2 月 25 日第四次修訂，2022 年 4 月 25 日第五次修訂，2022 年 4 月 28 日第六次修訂，2022 年 5 月 18 日第七次修訂，2022 年 8 月 1 日第八次修訂，2022 年 10 月 28 日第九次修訂，2022 年 11 月 30 日第十次修訂（2022 年 12 月 1 日適用），2023 年 2 月 15 日第十一次修訂（2023 年 2 月 20 日適用），2023 年 4 月 12 日第十二次修訂（2023 年 4 月 17 日適用）。（教育部，2023 年 4 月 12 日）。

表 5

## 「公私立圖書館因應 COVID-19 防疫管理指引」歷次修訂日期

年度	2021 年					2022 年					2023		
訂 定 和 修 訂	訂 定	第 一 次 修 訂	第 二 次 修 訂	第 三 次 修 訂	第 四 次 修 訂	第 五 次 修 訂	第 六 次 修 訂	第 七 次 修 訂	第 八 次 修 訂	第 九 次 修 訂	第 十 次 修 訂	第 十 一 次 修 訂	第 十 二 次 修 訂
日期	7/26	8/23	9/28	11/1	2/25	4/25	4/28	5/18	8/1	10/28	12/1	2/15	4/12

資料來源：筆者根據教育部所發布資料整理製表。

「公私立圖書館因應 COVID-19 防疫管理指引」由教育部所頒定，第一版於 2021 年 7 月 26 日頒定後，隨著疫情的變化，以及政府防疫相關政策逐步調整相關規範，先後歷經 12 次修訂。

本管理指引所稱圖書館，指中央及各地方政府依圖書館法等相關法規，許可設立之公私立圖書館，不包含學校圖書館。圖書館提供之餐飲服務，需依衛福部食藥署「餐飲業防疫管理措施」辦理。

為因應嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）疫情趨緩並調降疫情警戒等級後，可能在社區發生之零星傳播風險，第一版管理指引除前言及名詞解釋，內容包括圖書館自主防疫管理措施、出現疑似感染風險者之應變措施、出現確診者應變措施及查核機制等管理事項，提供主管機關、圖書館工作人員及讀者於中央流行疫情指揮中心成立期間，依實際可行性與適用性，內化為適合個別場所之所需管理措施，以降低疫情於圖書館發生機率與規模，以及社區傳播風險。

#### 1. 工作人員落實體溫量測及健康監測

##### (1) 圖書館人員衛生行為

有關衛生行為，規範圖書館人員佩戴口罩加面罩、手套，消毒防疫用具，用餐環境維持良好通風，保持間距；座位安排、隔板使用等。

##### (2) 防疫清潔、消毒與物資

有關清消措施和防疫物資提供，則主要規範圖書館應於服務臺、各館所出入口、洗手間、哺集乳室等公眾頻繁進出空間，設置酒精消毒液，供進入圖書館之讀者清潔消毒。公共區域、密閉場所、電梯、手扶梯、廁所、設備

等之清潔消毒。讀者借閱前及歸還後之圖書資料，實施相關消毒作業。空調系統改以通風換氣模式，或採取換裝具防疫功能之濾網等替代措施，以強化密閉空間的通風換氣。

## 2. 圖書館場域管理及適度開放說明

- (1) 人流管控的規範，主要包括：分流及動線規劃；暫停開放團體申請入館。室內依人流控管規定，人數得不受 50 人限制，室外活動人數則不得超過 100 人，若超額則應提防疫計畫報請地方政府同意後行之；其他有關圖書館適度開放的規範包括座位採間隔座，室內室外保持適當距離、戶外空間之社交距離；入館採取實聯制，並進行量測體溫及提供酒精消毒等防範措施，及要求讀者佩戴口罩；以及宣導管道，加強宣導防治相關訊息。
- (2) 有關設施管制事項，主要規範圖書館密閉區域、空間狹小、通風不良或長時間使用且無法維持社交距離，及其他無法全程佩戴口罩或保持室內 1.5 公尺距離之場域，仍應暫停開放；辦理室內外活動，應保持距離之作法等各項防疫管理措施規定；圖書館之餐飲服務需依衛福部食藥署「餐飲業防疫管理措施」辦理。

## 3. 疑似感染風險者之應變措施及監測通報、轉送就醫

主要規範圖書館工作人員抗原快篩結果為陽性者，或稱為具有 COVID-19 感染風險者，落實執行相關防治措施。

出現確診者的應變措施，則應依規定天數暫停開館、依規定頻率進行清潔消毒；快篩或核酸檢測的期間及頻率，進行健康監測等。

4. 在查核機制方面，則要求圖書館每日進行自我檢核外，主管機關應不定期進行線上或實地查核。其他還有未遵守佩戴口罩規範之讀者的通報及違反相關防疫指引措施暫停開放的考量等。

## 四、國內外圖書館因應疫情的數位轉型

有關圖書館因應疫情而快速進行數位轉型的案例，在國際的圖書館案例，將以國圖於 2023 年 4 月舉行 90 館慶國際研討會所邀請的捷克、愛沙尼亞及波蘭等國國圖館長所分享的內容擇要介紹；至於國內圖書館情形，則以國圖接受教育部終身司委託所進行的「全國公共圖書館服務現況調查」，調查結果所顯示的防疫閉館期間



各公共圖書館提供的服務項目及內容，加以介紹。

### (一) 捷克共和國國家圖書館的數位轉型

1990 年代中期以來，捷克共和國國家圖書館開始致力於歷史和現代圖書館館藏數位化，每年針對 400 萬頁資料進行數位化工作。

2017 年，捷克通過〈版權法修正案〉(the Copyright Act of Czech Republic)，捷克共和國國家圖書館(the National Library of the Czech Republic)與捷克所有圖書館簽署一份協議，允許各個圖書館於網際網路上發布非商業作品，隨後於 2019 年時簽署一份為期五年的許可協議，允許該國境內所有圖書館及其註冊使用者可以免費閱讀 2007 年底前於捷克出版的書籍和 2010 年底前出版的期刊，而這些使用授權費用由國家編列預算來支付。(Foltyn, 2023)

新冠肺炎大流行導致圖書館和書店關閉時，捷克政府甚至同意全面開放數位圖書館，包括最新的出版資料。該服務免費提供給大學生、教師和研究人員使用。此項服務是根據 2021 年 1 月 3 日第 238 號的政府決議，該決議主要關於為教育、科學和研究目的開放國家數位圖書館，以取代因 COVID 19 而對圖書館服務造成的限制。出版商則可從國家預算中獲得足夠的經費補償來支持如此重要的服務。(Foltyn, 2023)

國家數位圖書館介面可以存取所謂的從版權角度來看免費(不再受版權保護)的文件的全文。該服務是根據捷克國圖與作者版權管理機構 DILIA 和版權保護組織 OOA-S 簽訂的許可協議提供的。6 個月的免費存取費用：80,000,000 捷克克朗 = 3,240,000 歐元。付款程序則是與捷克共和國國家圖書館和 DILIA + OOA-S 合作實現的。(Foltyn, 2023)

捷克國圖 Tomas Foltyn 館長表示，從那時起，圖書館使用者使用數位資料的需求大增，許多人甚至不想再回到圖書館研究實體的文件，並影響了各種遠端存取圖書館服務的方式。從使用量增加可以窺知一二。2020 年 11 月至 2021 年 6 月疫情期間，捷克國圖、布爾諾摩拉維亞圖書館和科學院圖書館數位內容的瀏覽情形，總計 8 個月內使用者瀏覽了 4,340 萬頁數位內容。這些數位內容，包括 2000 年前出版的書籍(使用率占 17%)、2001-2007 年出版的書籍(使用率占 27%)、2008-2021 年出版的書籍(使用率占 54%)、免費可用書籍(765,332 次，使用率占 2%)。(Foltyn, 2023)

## 1. DNNT 模式下的國家數位圖書館

捷克國圖於 2019 年推出國家數位圖書館，統計 2021 年 7 月到 2023 年 4 月的收錄及使用，總計 174,000 冊（卷），包括：

- (1) 2011 年之前出版的期刊——遠距使用。
- (2) 2001 年之前出版的書籍——遠距使用。
- (3) 2002 年至 2007 年出版的書籍——內部使用。

每年由國家支付該授權許可使用的年度費用，透過國家圖書館轉移，只有作者才能領取。各年度支付的費用可參考表 6。

表 6

捷克國家圖書館 2019-2023 年支付國家數位圖書館授權費用一覽表

統計項目	2019	2020	2021	2022	2023
每年支付金額（含稅）歐元	514,000	1,058,590	1,123,150	1,233,590	1,344,024

捷克國家數位圖書館可用的圖書數量（冊／卷），截至 2022 年 5 月，免費提供的作品 103,252 筆，占 20%；版權所有 126,051 筆，占 24%；DNNT 模式 287,308 筆，占 56%；8 個月內的瀏覽數量計有 43,400,000 頁。85% 的使用者來自捷克的大學，包括 Charles University, Masaryk University, Palacky University Olomouc, University of West Bohemia, University of South Bohemia, UJEP University, Progue University of Economics and Business 等學校。

## 2. 數位轉型必須面對的問題

出版商對於 DNNT 的服務模式仍有疑慮，原因如下：

- (1) 1989 年後出版的圖書的免費線上發行，對圖書市場上有銷售潛力的圖書和出版商提供的付費電子服務構成了強大的威脅。
- (2) 每本新書、作者、主題都可以在市場上有自己的競爭性作品，包括專業文獻、舊教科書、小說……等等。
- (3) 遠端免費線上存取 DNNT 圖書，可以與市場上最新的付費書籍競爭。此過程將會減少圖書銷售可能性。

包含在具有 DNNT 狀態的清單中的作品數量可能會減少（免費作品和在新版本中發布的作品被刪除或權利持有者已要求刪除）或增加（圖書館提議的其

他圖書)，每六個月一次被添加到清單中，並且每半年作為列入提案進行一次曝光)。將作品納入 DNNT 索引後，如果該作品已被拍攝且權利持有者未請求排除，或者出版商未根據與捷克國圖的備忘錄使用限制存取的選項，則該作品的數位副本將可供使用。(Foltyn, 2023)

### 3. DNNT 模式下的國家數位圖書館下一步計畫包括：(Foltyn, 2023)

- (1) 參與歐洲非商業作品資料庫 (<https://euipo.europa.eu/ohimportat/en>)，並將〈歐洲數位市場版權指令法案 2019/790〉落實到國家立法。
- (2) 捷克國圖是捷克第一個能夠在其自然服務中添加透過銀行身分證明服務進行驗證的文化與教育機構，並能夠在開放許可和開放數據模型下傳輸一些獨特的圖書館數據庫，讓每個人都可以重複使用它們。
- (3) 以上提及的所有電子化活動都是圖書館在數位政府領域發揮關鍵作用的例子，證明圖書館在所有文化遺產機構中作為「遊戲規則改變者」之領導地位。

## (二) 愛沙尼亞國家圖書館的數位轉型

在經歷了 50 年的外國統治之後，愛沙尼亞於 1991 年，重返歐洲版圖。在當時，愛沙尼亞甫成立的民主制度幾乎沒有相應的資源，前期所遺留的技術也有限，但決策者知道，重新開始是一個很好的時機，並於 1996 年發起了「虎躍計劃 (Tiger Leap Initiative)」，旨在建立涵蓋全國的 IT 基礎設施發展計畫，並將電腦運算技術在學校教育列為優先事項。這項計畫使愛沙尼亞成了「E-愛沙尼亞」；接著，下一個里程碑接踵而至——電子網路銀行、電子網路稅務系統、電子身份證和數位簽名等。如今，愛沙尼亞的大部分公共服務皆能透過智慧設備提供。圖書館已然成為公共電子網路服務不可或缺的一部分，並利用現有的方式同時開發隨時隨處可得的、專屬圖書館的創新服務。然而，技術的演進也有其需要特別關注的副作用——數位落差、數位權限、網域安全。(Andresoo, 2023)

目前，愛沙尼亞的數位社會發展受「愛沙尼亞 2030 數位議程 (Estonia's Digital Agenda 2030)」的約束，該議題設定了三個主要目標：數位政府——即在公共部門使用數位辦公 (包括以 AI 為主的公務服務及為民服務)；網域安全；以及電子通訊的發展。在實現前兩個目標的過程中，愛沙尼亞國家圖書館 (National Library of Estonia) 身為該國圖書館網絡的先驅，扮演著重要的角色。愛沙尼亞全國的圖書館

網絡正在經歷一場廣泛的變革，目的是在數位內涵裡重新思考圖書館服務，讓讀者使用數位服務時減少落差，增加便利性。（Andresoo, 2023）

#### 1. 智慧愛沙尼亞（Smart Estonia）

愛沙尼亞在 2021 年全球創新指數排名第 21，數位政府用戶比例高達 93%，超過 20% 的愛沙尼亞人擁有個人基因圖譜。1997-2002 年為所有學校裝設電腦、軟體和網際網路，為 11,000 名教師提供電腦的培訓。

#### 2. 借書平台（Lending platform MIRKO）

愛沙尼亞國家圖書館倡議啟動電子愛沙尼亞，目的在於使實體圖書資料在全國皆可利用，透過電腦及智慧手機，由使用者支付運送費用。2022 年，愛沙尼亞有 507 間圖書館，其中 34 間圖書館已加入 MIRKO 的運作，目標是將所有的都納入。（Andresoo, 2023）

電子出版品及有聲書借閱於 2023 年 2 月 14 日宣布啟用，透過電腦和智慧型手機，擁有愛沙尼亞個人身分識別碼者，不限所在地，皆可免費使用。愛沙尼亞數位公民亦可取用。自啟用後，統計至 2023 年 3 月 14 日，實體館藏借閱有 1,822 冊，電子出版品借閱有 10,751 件。（Andresoo, 2023）

愛沙尼亞人口 1.35 百萬，愛沙尼亞的出版市場很小，2022 年，紙本出版 3,981 種，電子書則有 1,785 種。2022 年，圖書館借閱有 1 千 2 百萬件（冊）。

#### 3. NLE ChatBot 問我們（NLE ChatBot Ask Us）

愛沙尼亞國家圖書館於 2020 年推出 NLE ChatBot 雛型，每週七天，每天 24 小時提供免費的可靠資訊。民眾可以透過愛沙尼亞語和英語提出書面問題，也可以透過 VoiceBot 用愛沙尼亞語提問，館方也以語音回答。預計於 2023 年秋季，可以與 NLE 網站對接使用。（Andresoo, 2023）

#### 4. 自動文字標記

該館已開發自動文字標記 AI 2 項目，專注於書籍和文章，希望確保標記的客觀性和一致性，對於支援愛沙尼亞語語言技術有所助益，並能減少支出。

使用者對於此項人工智慧自動標記的評價高於圖書館員的評價。從實用面來看，國圖開發一款適用於整個國家的標記工具。（Andresoo, 2023）

#### 5. 數位公共服務

愛沙尼亞 2030 年數位議程強調公共服務在民眾需要時，可隨時為民眾提供。這是全國性基於生活和商業的主動性服務；特別強調無形的、跨權限及自動提

供。圖書館提供的主動服務，主要目標群如下：（Andresoo, 2023）

(1) 中小學生、大學生、在職者、在職訓練人員。

(2) 視力障礙者、閱讀障礙者

① 愛沙尼亞約有 10,000 名視障人士。

② 愛沙尼亞約有 5-20% 的人口有閱讀障礙問題。

(3) 數位技能有限的人

2019 年，愛沙尼亞有三分之一的就業人口或找工作的成年人沒有基本的數位技能。（「歐盟行動 (EU Actions) 2021」即在解決數位技能低下問題的行動）。

2023 年，根據「愛沙尼亞人類發展報告 (Estonian Human Development Report 2023)」，圖書館作為支持心理健康的社區中心，扮演將人們聚集在一起，幫助民眾對抗憂鬱症和克服孤獨感的角色。

### （三）波蘭國家圖書館的數位轉型

在 2020 年，波蘭人了解到圖書館在當今世界的重要性，比過去想像的更加必要。圖書館——不僅是圖書館建築，還包括其提供的數位及實體服務，在疫情大流行期間是可以讓人群聚集以及工作的地方，並享有社會大眾的信任——證明了圖書館確實是現代人解決問題的方案。這段期間，從波蘭國家圖書館（Biblioteka Narodowa）和主要省級公共圖書館，到大學、學校和地方公共圖書館，波蘭圖書館之間的合作展現了很高的效率。除了合作，同時展示了各個圖書館在特定社區中的角色，而且通常是唯一完全免費獲取知識和信息的管道。大眾第一次了解到圖書館在連接社區方面所發揮的關鍵作用。（Konopka-onierczuk, 2023）

疫情期間，波蘭國家圖書館發布了針對圖書館及其活動的建議，它推廣了其數位圖書館（polona.pl），並推出了客製數位化服務，讓民眾都可以上網使用。此外，對使用者來說，會心存感謝波蘭國家圖書館的數位館際互借服務（Academica），每個圖書館，甚至是偏遠地區的圖書館，都能夠使用國家圖書館典藏室的資料。這對於不得不返家以及出席大學線上課程的學生來說特別珍貴。那些已進行數位化轉型的圖書館，在封城期間能夠與使用者保持著幾乎充足的聯繫。反之，那些尚未進行數位化轉型的圖書館，則失去了那些使用者，亦即疫情期間喜歡數位資源和服務的人們。（Konopka-onierczuk, 2023）

2022 年 2 月 24 日俄羅斯入侵烏克蘭後，波蘭再次有機會測試其圖書館網絡的實



力，該網絡在大流行期間有著顯著的加強且通過了考驗：波蘭圖書館經常充當烏克蘭難民的援助中心，截至該年年底，有將近 900 萬難民陸續抵達波蘭，很多時候，圖書館是難民越過邊界後首先去的地方，也是他們獲得初步援助的地方，甚至，圖書館替難民（主要是母親和兒童）開設波蘭語課程、講習班和其他活動。（Konopka-onierczuk, 2023）

#### （四）臺灣全國公共圖書館三級警戒期間數位轉型服務

疫情期間，為持續推廣全民閱讀，臺灣的國立圖書館及各縣市公共圖書館皆積極提供線上多元化的服務。各縣市所提供之閱讀資源服務不一，為全面瞭解各縣市公共圖書館的狀況，國圖接受教育部終身司委託，於 2021 年 6 月 22 日以 Google 表單進行「全國公共圖書館服務現況調查」，以了解防疫閉館期間各公共圖書館提供的服務項目及內容，調查項目包括：線上辦證服務和圖書資料借閱服務兩大項，線上辦證服務的選項：開通後即可使用各項線上服務資源、開通後享有與實體證相同之服務、未提供線上辦證服務；圖書資料借閱服務是複選題，選項包括「僅提供還書服務」、「線上預約，到館取書」、「線上預約，自助借書機取書」。茲歸納活動類型及統計如下：（國家圖書館圖書館事業發展組，2021）

##### 1. 提供圖書資料借閱服務

實體圖書借閱方面，大致分為線上預約後到館取書、宅配送書、自助借還書機取還書者；另外，亦有透過超商借還書者；或者僅提供還書服務者；其中，以臺北市提供的服務型代最多元；其次為臺南市。

（1）線上預約到館取書：臺北市、南投縣，合計 2 縣市。

（2）線上預約自助借書機取書：臺南市、臺東縣，合計 2 縣市。

（3）線上預約宅配送書：臺北市、臺中市、臺南市、高雄市、新竹縣、彰化縣、南投縣、屏東縣，合計 8 縣市。

（4）自助借還書機／借書還書：臺北市、臺南市、基隆市、臺東縣，合計 4 縣市。

（5）超商借還書：臺北市。

（6）僅提供還書服務：國立公共資訊圖書館、新北市、新竹市、苗栗縣、嘉義市、嘉義縣、宜蘭縣，合計 7 縣市（館）。

##### 2. 提供電子書借閱服務

疫情期間，除了連江縣外，皆積極充實電子書資源，提供電子書借閱服務。

其中，有 14 個縣市增加電子書館藏資源，有 11 縣市圖書館提高電子書借閱冊數。

- (1) 增加電子書數量：國立公共資訊圖書館、國立臺灣圖書館、臺北市、新北市、臺中市、臺南市、高雄市、新竹市、新竹縣、彰化縣、雲林縣、屏東縣、宜蘭縣、臺東縣，合計 14 縣市（館）。
- (2) 提高借閱冊數：國立公共資訊圖書館、臺北市、新北市、臺中市、臺南市、新竹縣、嘉義縣、屏東縣、宜蘭縣、花蓮縣、臺東縣，合計 11 縣市（館）。
- (3) 未提供電子書借閱服務：連江縣。

### 3. 辦理閱讀活動

疫情前，為推動閱讀風氣，各館莫不積極辦理各種閱讀活動，讓民眾到館參與，享受閱讀樂趣，並與他人分享閱讀心得；疫情期間，多數圖書館改變方式，嘗試在線上提供講座、說故事等活動，不需太多經費，疫容易實施。這是過去所沒有的經驗，然有些活動以線上方式進行，差異不大，而且可以不受空間限制；有些活動在實施方式上有其難度，亦不容易達到現場辦理的效果。然疫情期間，可以讓民眾安心在家享受共讀，降低染疫風險，紓解不安情緒，亦有療癒效果。有些活動，例如電影欣賞，事涉授權，同時觀賞人數多，圖書館需要負擔較多費用。

- (1) 線上說故事活動（含直播及預錄）：新北市、臺中市、臺南市、高雄市、新竹縣、彰化縣、雲林縣、嘉義市、臺東縣、金門縣，合計 10 縣市。
- (2) 線上閱讀活動（含直播及預錄）：國家圖書館、國立公共資訊圖書館、國立臺灣圖書館、臺北市、新北市、桃園市、高雄市、基隆市、雲林縣、屏東縣、臺東縣，合計 11 縣市（館）。
- (3) 線上講座（含預錄）：國家圖書館、國立公共資訊圖書館、國立臺灣圖書館、臺北市、新北市、桃園市、臺中市、高雄市、基隆市、新竹縣、雲林縣、屏東縣、花蓮縣、澎湖縣，合計共 14 縣市（館）。
- (4) 線上電影欣賞：國家圖書館、國立公共資訊圖書館、桃園市、高雄市、南投縣，合計 5 縣市（館）。
- (5) 線上展覽：臺中市。
- (6) 未辦理相關活動：新竹市、嘉義縣、宜蘭縣、連江縣，合計 4 縣市。

此外，部分圖書館提供線上辦證服務，開通後即可使用各項線上服務資源；亦有辦理「閱讀書箱送到府」，依讀者線上提出閱讀需求，將圖書寄送到府，

閱讀主題多元，廣受民眾喜愛；或者提供線上課程，將原訂實體活動改為線上直播或線上課程，供民眾參與。圖書館更透過網路推廣宣導和指導使用各項電子書資源，包含電子書、雲端書庫、報紙資料庫等）的使用。

#### 4. 臺灣各圖書館的努力情形

以下分列國立圖書館及各縣市公共圖書館提供之閱讀服務資源，較能完整了解各圖書館的努力情形：（國家圖書館圖書館事業發展組，2021）

##### （1）國家圖書館

①「同心抗疫不鬆懈 國圖給力不停歇」網站規劃有「抗疫書單」、「線上學習」、「臺灣記憶展」、「國圖到你家」、「線上電影院」、「免費電子資源」等專區，提供民眾在家即可觀看電影、聽演講、閱讀電子書等資源，豐富多元的內容，既可增長知識，又能達到舒展身心的效果。

##### ②國圖「知識快易達」協助讀者查找需求資料

為了因應疫情期間全國圖書館暫停開放，但仍有學生趕寫報告及論文，需要大量的參考資料，國家圖書館也啟動了「知識快易達」和「線上小參通」服務，協助讀者不必出門也能獲得所需求資料。「知識快易達」服務設有專人專線可協助查找資料，在接獲影印圖書、期刊及博碩士論文資源申請後，只要需一個工作天即可完成，民眾可選擇已授權可傳遞的電子檔、宅急便遞送，或於周一至周日上午 9 時至下午 5 時到國家圖書館行政區入口（貴陽街）取件，不必預先付款。

##### （2）國立公共資訊圖書館

①「圓夢繪本資料庫」以原創精神為特色，收錄有得獎繪本、地方特色繪本以及學生創作的學生繪本，數量超過 1 千冊，提供家長可依據繪本的特色、適讀年齡、主題等，挑選合適的繪本進行親子共讀。

②電子書服務平臺更有超過 4 萬種、35 萬冊的正體中文電子書典藏，另還有超過 100 個主題的多元類型資源，整合服務於「數位資源入口網」，有繪本、語言學習、休閒、電影音樂、電子雜誌、電子報紙、電子書、自然及社會科學等不同主題資料庫，例如「TumbleBooks 互動英文電子書」以英文故事、短篇小說的電子書為內容，搭配對話、配樂、遊戲與動畫等活潑的英語閱讀與學習環境，可提供民眾適時便利的數位圖書資源。

### (3) 國立臺灣圖書館

雲端閱讀服務有超過 14 萬冊電子書及電子雜誌，提供線上免費觀看，同時在「主題書展」專區更特別規劃有防疫推薦書單，遴選醫療保健、運動、養生、防疫書籍，教導如何增強免疫力，以及正確的營養觀念，協助民眾增進防疫保健知識。

### (4) 基隆市政府

- ① 宣導鼓勵利用本市購買之各種電子書資源（包含電子書、雲端書庫、報紙資料庫等）。
- ② 部分原訂辦理之實體講座陸續錄製為線上課程供市民觀賞。
- ③ 廣宣其他機構提供之遠端服務（如國家圖書館等）。
- ④ 自助式借閱設備服務（包含基隆及七堵車站）持續提供借還書服務。

### (5) 新北市立圖書館

新北市立圖書館提供電子書免費借閱，同時加碼推出雲端電子書借閱加倍的閱讀好康活動，自 2021 年 5 月 20 日起，計次電子書每人每月免費使用的借閱點數由 4 點提升至 10 點，電子書借閱冊數亦從 10 冊提高為 20 冊，讓民眾在抗疫期間，宅在家也可以借書，透過閱讀防疫又療癒。

### (6) 桃園市立圖書館

- ① 好書推薦：每週一、五於桃園市政府文化局粉專 po 文。
- ② 圖書館電子資源。
- ③ 桃園鍾肇政文學獎線上沙龍講座及座談會：辦理 3 場講座及座談會於桃園鍾肇政文學獎 Facebook 粉絲專頁線上直播。
- ④ 線上兒童文學講座：暑假期間 5 場次講座，轉為線上直播型態，由桃園市兒童文學館臉書粉絲專頁直播。
- ⑤ 桃園鍾肇政文學獎線上影展：7 至 8 月，「桃園鍾肇政文學獎粉絲專頁」開放報名線上影展。以提供專屬觀影序號，報名成功後，透過郵件寄送「專屬觀影序號」，至「想映電影院」兌換後供線上觀看。
- ⑥ 線上學習大補帖：匯集百本各大出版社推薦校外書單，提供教師與家長搭配教材的孩子線上學習。
- ⑦ 閱讀起步走父母講座：7 月起每週六與信誼基金會合作辦理新生兒閱讀起步走線上講座，利用 Google Meet 表單申請，每梯次可開放 35 人次參加。

### (7) 新竹縣政府

- ① 因應防疫措施，文化局首度嘗試以線上共學方式推動活動，方便民眾安心在家閱讀，也打破活動場館限制，讓更多民眾能共同參與及享有新竹縣豐富的閱讀資源。暑假期間推出的「BTS 英語小達人線上夏令營」活動，辦理兩梯次五天半日課程，內容包含體適能、動態靜心、動手玩創意、兒童音樂百老匯、甜點 DIY 等精彩豐富的課程，透過線上視訊平台授課，講師們零距離即時與學員互動，讓讀者即便宅在家，也能透過輕鬆的情境式遊戲，參加好玩有趣的課程，歡迎暑假後升小一至小三的學童與家長共同參加。
- ② 公共圖書館故事媽媽短片上線，推出故事媽媽說故事，讓孩子在家也可以聽故事。

### (8) 新竹市政府、苗栗縣政府

- ① 新竹市開放線上辦證以及提供電子書借閱服務。
- ② 苗栗縣政府公共圖書館宣導鼓勵民眾借閱線上電子書、期刊、雜誌。

### (9) 彰化縣政府

彰化縣文化局於 6 月起至 8 月底，每週三及週六在臉書定期推出「林老師線上說故事」，幫助爸爸媽媽在家陪伴孩子閱讀更輕鬆。每個繪本故事搭配唱兒歌，讓小朋友聽故事同時亦跟著兒歌的音樂一起搖擺，在家防疫不悶爆，一起聽好書、閱讀抗疫時光。另於 6 月 28 日起至 8 月 29 日，推出「2021 彰化夏日繽紛好讀節～E 起宅閱讀」活動，線上聽故事、唱兒歌、親子共演故事接龍、畫出繪本閱讀心得、動筆寫篇閱讀心得等，並且分享上傳影片（或照片）、填寫報名表單，就有機會獲得精美禮物。

### (10) 雲林縣政府、嘉義縣政府

- ① 疫情期間使用雲林縣公共圖書館提供電子書服務平台
  - A. 臺灣雲端書庫——雲林。
  - B. 雲林縣、嘉義縣政府和國立公共資訊圖書館館際合作
    - a. 一證通整合平台。
    - b. 公共圖書資源共享平台。
- ② 雲林縣政府官網——防疫紓困專區也有宅家看系列線上資源。



### (11) 南投縣政府

- ①防疫期間南投縣政府圖書館提供每月每戶限 1 次申請，共 100 組名額，由圖書館精選不同類別的優質好書，免費寄送到府。
- ②縣府文化局及 18 度 C 文化基金會共同推動「熊愛閱讀」閱讀護照計畫，南投縣 38 所小學將校內學童透過閱讀所達成之獎勵計 4,431 桶巧克力，全數捐贈至 6 所醫療院所，為辛苦抗疫的第一線醫護人員加油打氣。

### (12) 臺南市立圖書館

- ①提高電子書計次服務使用點數：該館所租賃的電子書平台，因疫情期間讀者使用電子資源需求大增，歷經幾次提高使用點數，仍供不應求。HyRead eBook 的使用點數，由年初的每月 6,000 點，到 6 月已提高到 11,000 點；臺灣雲端書庫由每月 1,700 點，提高至每月 4,100 點。（每人每年使用各該平台點數從 60 點提高至 70 點）。
- ②請故事志工錄製「線上說故事」節目。
- ③彙整免費宅在家運用線上資源。
- ④提供書香宅急便服務，可線上申請調閱新總館及公園總館在架圖書，館員會將讀者借閱圖書裝箱寄送到府。另臺南市立圖書館網站也提供兒童數位資源、電子書、電子雜誌、資料庫、英語學習專區、有聲書籍影音平臺等服務，供民眾線上免費閱讀。

### (13) 高雄市立圖書館

- ①邀請高雄在地的愛智圖書有限公司、豆子劇團與東南亞籍新住民老師，6 月起推出疫情期間限定的線上說故事活動，藉由說故事講師的帶領，一起享受親子共讀的美好時光。自 2021/6/5 至 2021/7/10，連續六周每星期六上架圖書館 FB 粉絲專頁。
- ②國際知識通——後疫情國際新知分享，藉由分享各地圖書館資訊，提供介紹與國際趨勢分享，結合與高市圖有關的特色，一起了解國際圖書館新知、愛上更多元化的圖書館。自 2021/6/29 起，每月最後一周星期二上架圖書館 FB 粉絲專頁。
- ③臺灣雲端書庫——高雄。

(14) 屏東縣政府

- ①線上文學展，每週六日下午和書店合作，辦理作家面對面講座，以小說為主題。
- ②線上說書活動：每周一晚上六點，上傳一則推薦館藏書籍的影片，以電子雲端書庫有的館藏為主，推動借閱。
- ③閱讀書箱：自 2021/6/15 起屏東總圖推出閱讀驚喜箱，讀者線上填寫需求，圖書直接幫讀者借出寄送到府，總計 300 箱。06/22 則是以鄉鎮親子閱讀箱為主，一樣的方式，總共 500 多箱。

(15) 宜蘭縣政府

提供電子書資源服務，內容包含各種主題好書，讀者只需申辦宜蘭縣公共圖書館借閱證，即可憑宜蘭縣公共圖書館借閱證號（或身分證號）及密碼（預設身分證末 4 碼），在家瀏覽豐富的數位閱讀資源。

(16) 花蓮縣政府

花蓮縣吉安鄉圖書館為推廣幼兒閱讀，由鄉長每天推波一則防疫生活小確幸，在網路直播英語繪本導讀。

(17) 臺東縣政府

- ①每週五晚上 9 點線上放映——疫讀網／說書時間。
- ②每週六上午 10 點推出宅在家——收聽收看——線上說故事活動。
- ③每週日上午 10 點線上播映幼兒學 ABC。

(18) 澎湖縣政府

閱讀防疫包電子書線上推介會，每週推出不同主題的電子書介紹，包括親子共讀、openbook 閱讀誌及寫寫字與畫畫圖，讓民眾減少非必要的外出，宅在家讀好書。

5. 透過區域資源中心提供借閱和影音服務

- (1) 圖書借閱（國家圖書館館藏發展及書目管理組，2021a）

表 7

與國圖設置區域資源中心協作服務 (調查日期: 2021 年 7 月 7 日)

序號	單位	民眾可透過超商取 ／還資源 中心圖書	目前館藏預約開 放取書 (7月7日起)	目前資源中心圖 書借閱開放本館 讀者到館取書 (7月7日起)	7月12日 起開放資源 中心預約圖 書到館取書
1	北區資源中心／ 臺北市立圖書館 (開放分館取還書)	V	X	X	V 若微解封
2	新北分區／ 新北市立圖書館 (一律總館取書開放分館還 書)	V	X	X	V 若微解封
3	桃園分區／ 桃園市立圖書館 (開放分館取還書)	V	X	X	目前不確 定，屆時會 再討論確定
4	苗栗分區／ 苗栗縣立圖書館	V	X	X	V 若微解封
5	中區資源中心／ 臺中市立圖書館葫蘆墩分館 臺中市立圖書館(總館)	V	V 開放取書窗口， 通知讀者 分流取書	V 開放取書窗口， 通知讀者 分流取書	V 若微解封
6	雲林分區／ 雲林縣文化處圖書館 (開放分館取還書)	V	X	X	V 若微解封
7	南區資源中心／ 高雄市立圖書館	V	X	X	要看 市府政策
8	臺南分區／ 臺南市立圖書館	V	V 取書窗口， 不入館	V 取書窗口， 不入館	V 取書窗口， 不入館
9	澎湖分區／ 澎湖縣文化局／縣立圖書館	V	X	X	V
10	宜蘭分區／ 宜蘭縣政府文化局(開放分 館取還書)	V	X	X	V

(續下頁)

表 7 (續)

序號	單位	民眾可透過超商取 ／還資源 中心圖書	目前館藏預約開 放取書 (7月7日起)	目前資源中心圖 書借閱開放本館 讀者到館取書 (7月7日起)	7月12日 起開放資源 中心預約圖 書到館取書
11	東區資源中心／ 花蓮文化局圖書館	V	V 防疫書箱門口取 書，讀者透過 google 表單預約 書，不在系統上 預約。	V 防疫書箱門口取 書，讀者透過 google 表單預約 書，不在系統上 預約。	
12	臺東分區／ 臺東縣政府文化處圖書館	V	V 24 小時取書還 書機	V 24 小時取書還 書機	V

註：

1. 超商取書皆有。
2. 提供讀者到館取借資源中心圖書有臺中（有取書窗口）、臺南（有取書窗口）、臺東（24 小時取還書機）及花蓮（防疫書箱預約取書）。
3. 若微解封有 9 館擬開放讀者到館預約取書，桃園，高雄，花蓮待討論。

## (2) 線上電影院

為多面向強化館藏資源，提供多元化視聽影音服務內容，提升民眾終身學習之視聽服務品質，國圖推出「公共圖書館區域資源中心電影院」，提供數百部影片供公共圖書館區域資源中心及共同服務之各館讀者連線使用。

全民防疫期間，因為不能外出也讓看電影成為學習、娛樂的方式。國圖提供的「公共圖書館區域資源中心線上電影院」收錄了數百部電影、動畫、紀錄片、國片、亞洲片、歐美片、紀錄片、動畫片等內容，影片除了畫質不錯，也都具備繁體中文字幕。只需利用公共圖書館區域資源中心及共同服務之各館讀者證號及密碼，免下載任何程式，可立即享受隨選隨看的閱聽樂趣，每月皆有新片上線，提供讀者更豐富的選擇。

疫情之後，此項電影院服務仍然持續提供，平台內有百部以上普遍級與保護級寓教於樂的電影，讓讀者不用出門在任何地方只要擁有圖書館帳號及網路，就能享受隨選隨看的影音樂趣。每月皆有新片上線，是圖書館開展更多新媒體平台應用服務之一。

在疫情前段時期，公共圖書館區域資源中心線上電影院於 2021 年 5 月 27 日至 5 月 30 日就湧進 60 萬餘人次，為了讓想出門看電影的民眾在居家防疫期間也能在家充實自我，國圖也緊急向教育部申請補助且獲大力支持。因此，自即日起到 8 月 8 日期間，電影院同時線上觀賞人數增加至 330 人，陪伴民眾也能利用電影挺過疫情。

- ①原授權數 70 人（教育部補助閱聽計畫申請 70 萬元／年）。
- ②第一次增購 10 人（9 萬 8,000 元），授權數增為 80 人。
- ③第二次另寫計畫向教育部申請補助增購 250 人（計畫申請 70 萬元／6-8 月），授權數再增為 330 人，使用至暑假結束後恢復同時上線使用授權數 80 人。

2021 年 5 月 15 日至 6 月 15 日期間，觀賞人次總計 125,976 人次；各縣市觀賞人次最多的前五個縣市資源中心依次為臺北市（30,929）、臺中市（21,158）、高雄市、新北市（15,801）、臺南市。6 月 16 日至 7 月 15 日期間，觀賞人次總計 54,424 人次；觀賞人次最多的前五個縣市資源中心依次為臺北市（12,961）、新北市（9,163）、臺中市（7,829）、高雄市（5,616）、桃園市（4,334）。7 月 16 日至 8 月 10 日期間，觀賞人次總計 23,179 人次；觀賞人次最多的前五個縣市資源中心依次為臺北市（5,973）、新北市（4,367）、臺中市（3,033）、屏東縣（2,108）、桃園市（1,554）。（請參見表 8）（國家圖書館館藏發展及書目管理組，2021b）



表 8

## 公共圖書館區域資源中心線上電影院 2021 年 0515-0810 期間平台登入人次統計

區別	館別	330人(6月4日起)													
		05.15-06.15總計	排名	06.16-06.23	06.24-06.30	07.01-07.08	07.08-07.15	06.16-07.15總計	排名	07.16-07.22	07.23-07.29	07.30-08.04	08.05-08.10	07.16-08.10總計	排名
北區資源中心	臺北市立圖書館	30,929	1	3,223	2,804	3,980	2,954	12,961	1	2,417	1,778	912	866	5,973	1
	新北分區資源中心	15,801	4	1,751	1,960	3,208	2,244	9,163	2	1,889	1,316	618	544	4,367	2
	桃園分區資源中心	8,220	6	990	1,055	1,235	1,054	4,334	5	677	400	220	257	1,554	5
北區公館	基隆市文化局圖書館	1,324		128	102	166	82	478		55	6	39	14	114	
	新竹市文化局圖書館	2,820	8	301	252	443	347	1,343	9	578	188	107	120	993	7
	新竹縣政府文化局	2,605	9	273	396	452	366	1,487	8	292	169	115	100	676	9
	連江縣政府文化處圖書館	31		6	-	1	3	10		3	1	-	1	5	
	金門縣文化局圖書館	222		9	13	23	16	61		25	10	8	5	48	
中區資源中心	臺中市立圖書館	21,158	2	2,205	1,983	2,248	1,393	7,829	3	1,208	821	492	512	3,033	3
	苗栗分區資源中心	1,630		250	263	372	268	1,153	10	186	128	43	61	418	10
	雲林分區資源中心	1,620		203	175	239	274	891		148	86	48	43	325	
中區公館	南投縣政府文化局圖書館	798		74	65	57	41	237		24	13	18	24	79	
	彰化縣公共圖書館	3,687	7	424	433	549	219	1,625	7	292	162	125	115	694	8
南區資源中心	高雄市立圖書館	16,416	3	1,692	1,482	1,526	916	5,616	4	88	56	37	40	221	
	臺南分區資源中心	10,104	5	1,027	900	1,105	773	3,805	6	43	33	26	17	119	
	澎湖分區資源中心	300		29	12	19	6	66		569	387	267	208	1,431	6
南區公館	屏東縣政府文化處圖書館	2,153	10	172	210	229	160	771		898	504	356	350	2,108	4
	嘉義市政府文化局	1,280		123	100	135	94	452		101	80	41	45	267	
	嘉義縣政府文化處	380		32	24	85	54	195		15	18	4	6	43	
	花蓮縣文化局圖書館	1,241		188	133	176	140	637		95	59	20	35	209	
東區資源中心	宜蘭分區資源中心	1,943		166	220	293	190	869		146	87	51	32	316	
	臺東分區資源中心	1,314		134	105	114	88	441		75	48	36	27	186	
	總計	125,976		13,400	12,687	16,655	11,682	54,424		9,824	6,350	3,583	3,422	23,179	

資料來源：國家圖書館館藏發展及書目管理組（2021b）。

## 6. 國家圖書館知識快易達服務

疫情期間，為使需要館藏資料的民眾仍可快速獲得所需資料，國圖除了加強線上參考服務，協助民眾利用線上資源，亦推出「知識快易達」服務，民眾可線上提出申請，並選擇到館領取資料，或宅配到家。2021年5月15日至7月26日，申請國圖館藏資料複印計有1,984人，其中大學生1,318人（占66%）、碩士437人（占22%）、博士137人（占7%）、專科19人（19%）；所需資料類型，以需要學位論文者居多，有1,144人（58%）、其次為需要期刊者，有661人（33%）、再其次，需要專書等其他資料類型者，占178人（9%）。（國家圖書館知識服務組，2021）

在資料獲取方式，不能到館或不便到館，選擇宅配到家的民眾有1,140人（占57%），選擇到館領取者有565人（占28%）；而有授權可用email方式取得者有279人（占14%）。

在申請人之居住地區分布，最多的是居住在臺北市的讀者（712人，占36%），其次是居住在新北市的讀者（501人，占25%）、桃園市的讀者（179人，占9%）、臺中市的讀者（115人，占6%）、臺南市的讀者（127人，占6%）；其他除了臺東、金門、馬祖外，各縣市都有零星的幾位讀者申請。整體而言，以北部民眾居多，占百分之七十五。（國家圖書館知識服務組，2021）

表 9

國家圖書館知識快易達服務資料類型統計  
(2021年5月15日至7月26日總申請件)

資料類型	人數	百分比
論文	1,144	58%
期刊	661	33%
書等其他資料類型	178	9%
總計	1,984	100%

表 10

國家圖書館知識快易達服務讀者學歷統計  
(2021年5月15日至7月26日總申請件)

申請者學歷	人數	百分比
大學生	1,318	66%
碩士生	437	22%
博士生	137	7%
高中生	73	4%
專科生	19	1%
總計	1,984	100%

表 11

國家圖書館知識快易達服務取件方式統計  
(2021年5月15日至7月26日總申請件)

取件方式	人數	百分比
宅配	1,140	57%
到館	565	28%
emali 授權	279	14%
總計	1,984	100%

表 12

國家圖書館知識快易達服務讀者居住地統計（2021 年 5 月 15 日至 7 月 26 日總申請件）

申請縣市	申請件數	占比	各區件數	各區占比
宜蘭	37	2%		
臺北	712	36%		
新北	501	25%		
基隆	26	1%	1,483	75%
桃園	179	9%		
新竹	28	1%		
苗栗	32	2%		
臺中	115	6%		
南投	45	2%	301	15%
彰化	66	3%		
雲林	17	1%		
嘉義	26	1%		
臺南	127	6%		
高雄	51	3%	180	9%
屏東	1	0%		
澎湖	1	0%		
花蓮	20	1%	20	1%
臺東	0	0%		
金門	0	0%		
馬祖	0	0%	0	0%
總計	1,984	100%		

資料來源：國家圖書館知識服務組（2021b）。

## （五）疫後數位轉型

### 1. 各縣市館藏圖書及電子書冊數及占比

表 13、表 14 是依據各縣市 2023 年 2 月 15 日填至國立公共資訊圖書館統計系統資料與國家圖書館圖書館事業發展組調查的資料加以整理，製表日期是 2023 年 10 月。從臺灣各公共圖書館館藏中的紙本館藏和電子書館藏數量的比例可知，電子書的館藏比例很低。六都中，館藏量最多的臺北市，電子書僅占總館量的 6.98%；館藏量最少的臺南市，電子書僅占總館量的 3.33%；電子書占比（電子書／總館藏）最低的高雄市僅有 1.91%；各縣市中，館藏量最多的彰化縣，

電子書僅占總館量的 0.28%；電子書占比最高的縣市依次為新竹市 29.44%、花蓮縣 13.19%、新竹縣 11.90%、苗栗縣 10.69%。

再以各館的電子書來源來分析，分別從買斷電子書、租用電子書、計次電子書來看，買斷電子書館藏量最多的臺中市有 128,348 冊；桃園市 102,670 冊；臺北市 37,456 冊；屏東縣 48,113 冊；新北市 16,838 冊；桃園市 10,149 冊。租用電子書館藏量最多的新北市有 383,185 冊；桃園市 193,953 冊；新竹市 113,013 冊；花蓮縣 72,000 冊；臺中市 21,567 冊。計次電子書館藏量最多的臺北市有 605,048 冊；苗栗縣 168,633 冊；新竹市 153,319 冊；新北市 149,064 冊；臺南市 137,633 冊；新竹縣 125,146 冊；高雄市 122,457 冊。

如果以個別圖書館來看，館藏量最豐富的臺北市立圖書館，其館藏總量 9,318,607 冊，買斷電子書館藏量 37,456 冊，租用電子書館藏量 7,739 冊，計次電子書館藏量 605,048 冊；電子書占比（電子書／總館藏）6.98%；計次電子書占比（計次電子書／電子書）93.05%。

表 13

臺灣各縣市公共圖書館藏圖書及電子書冊數及占比統計

縣市名稱	館藏總量	買斷電子書 館藏量	租用電子書 館藏量	計次電子書 館藏量	電子書占比 (電子書／ 總館藏)	計次電子書占 比(計次電子 書／電子書)
臺北市	9,318,607	37,456	7,739	605,048	6.98%	93.05%
新北市	8,719,294	16,838	383,185	149,064	6.30%	27.15%
桃園市	5,014,782	102,670	193,953	46,997	6.85%	13.68%
臺中市	6,141,495	128,348	21,567	91,900	3.94%	38.00%
臺南市	4,539,327	10,149	3,340	137,633	3.33%	91.07%
高雄市	6,598,224	3,709	21	122,457	1.91%	97.04%
基隆市	768,811	5,778	0	0	0.75%	0.00%
新竹市	927,734	6,807	113,013	153,319	29.44%	56.13%
新竹縣	1,167,412	1,232	12,490	125,146	11.90%	90.12%
苗栗縣	1,614,256	3,991	0	168,633	10.69%	97.69%
彰化縣	2,288,449	6,478	0	0	0.28%	0.00%
南投縣	1,303,317	8	0	47,757	3.66%	99.98%
雲林縣	1,408,971	223	0	80	0.02%	26.40%
嘉義市	485,081	6,105	0	16,000	4.56%	72.38%

(續下頁)

表 13 (續)

縣市名稱	館藏總量	買斷電子書 館藏量	租用電子書 館藏量	計次電子書 館藏量	電子書占比 (電子書/ 總館藏)	計次電子書占 比(計次電子 書/電子書)
嘉義縣	1,042,494	1,010	0	6,028	0.68%	85.65%
屏東縣	2,034,365	48,113	0	0	2.37%	0.00%
宜蘭縣	1,005,630	1,541	0	19,721	2.11%	92.75%
花蓮縣	1,131,033	1,838	72,000	75,346	13.19%	50.51%
臺東縣	859,152	1,772	0	48,056	5.80%	96.44%
澎湖縣	510,878	812	0	0	0.16%	0.12%
金門縣	454,568	1,156	0	0	0.25%	0.00%
連江縣	66,156	0	0	0	0.00%	0.00%
縣市小計	57,400,036	386,034	807,308	1,813,186		

## 2. 各縣市館藏圖書及電子書借閱冊數及占比

臺灣文化部 2023 年 9 月起推出「電子書借閱無上限」及「優化圖書採購」政策，盼能鼓勵數位閱讀、保障出版社獲利。若公共圖書館以優化圖書採購為前提，保障出版社能獲得定價 7 折以上的採購金額，文化部將加碼補助，每次借閱將支付作者及出版社 9 元、電子書平台業者 3 元。為擴大電子書借閱計次，文化部更加碼投入 1 億元，全數用於計次點數使用。（劉芮菁，2023）

文化部的政策和補助，為圖書館數位轉型，推波助瀾。過去，臺灣民眾的數位閱讀風氣不如歐美，影響電子書產業的發展。公共圖書館的購書經費有限，仍以紙本採購優先，即便有心推展數位館藏資源，鼓勵民眾建立數位閱讀習慣，然巧婦難為無米之炊，又受限於數位授權，無經費大量購置電子書，建置數位資源館藏。

疫情期間，民眾的資訊和網路知能及設備快速到位；圖書館服務快速轉型，俾能在疫情期間，滿足民眾的閱讀需求和學習需要，並能線上參與和交流。民眾經過疫情期間不得不從紙本閱讀轉換為數位閱讀，從實體學習改變為線上學習；疫情之後，文化部的政策雖是保障出版社獲利，但符合公共圖書館數位轉型的需要，各館皆盡力爭取。從 2023 年各縣市公共圖書館計次借閱分布在三家平台商的情形，包括臺灣雲端書庫（遠流）、凌網 HyRead ebook、華藝 iRead ebooks。各縣市民眾的借閱情形突飛猛進，可能是疫情期間發現數位閱讀和學



習的便利、也從其中體會樂趣，有好的驗體和收獲；其中，直轄市以臺北市、新北市、高雄市及臺南市居前四名；縣市則以新竹縣一枝獨秀，其次，新竹市、嘉義市、苗栗縣、屏東縣、宜蘭縣等也有不錯的數位閱讀力。（國家圖書館圖書館事業發展組，2023）

表 14

臺灣各縣市公共圖書館藏圖書及電子書借閱冊數及占比統計

縣市名稱	借閱總冊數（圖書 + 非書 + 電子資源）	借閱圖書總冊數	借閱電子書總冊數	借閱計次電子書冊數	借閱計次電子書占比
臺北市	14,215,885	11,622,529	2,593,356	605,048	23.33%
新北市	16,288,271	14,560,328	1,727,943	341,150	19.74%
桃園市	7,756,748	7,113,606	643,142	63,281	9.84%
臺中市	15,790,688	14,992,879	797,809	7,214	0.90%
臺南市	10,577,609	10,256,649	320,960	181,005	56.39%
高雄市	16,199,172	15,412,552	786,620	202,968	25.80%
基隆市	1,001,085	716,995	284,090	4,633	1.63%
新竹市	1,264,501	1,110,759	153,742	28,715	18.68%
新竹縣	1,565,167	1,533,625	68,902	46,427	67.38%
苗栗縣	1,499,056	1,446,888	52,168	21,434	41.09%
彰化縣	3,665,034	3,626,763	38,271	0	0.00%
南投縣	519,462	515,752	3,710	3,710	100.00%
雲林縣	1,700,602	1,681,048	19,554	8,220	42.04%
嘉義市	658,408	604,380	54,028	21,606	39.99%
嘉義縣	689,856	686,764	3,092	3,080	99.61%
屏東縣	1,536,610	1,517,298	19,312	19,312	100.00%
宜蘭縣	757,374	739,169	18,205	15,165	83.30%
花蓮縣	393,739	380,365	13,374	9,409	70.35%
臺東縣	706,778	565,104	141,674	845	0.60%
澎湖縣	327,990	320,214	7,776	5,492	70.63%
金門縣	550,744	545,513	5,231	1,476	28.22%
連江縣	22,555	22,555	0	0	0.00%
縣市小計	97,687,334	89,971,735	7,752,959	1,590,190	

除了文化部，其他部會的相關政策亦有助於圖書館的數位轉型；例如，教育部

推動中小學數位學習精進方案「班班有網路，生生用平板」，四年 200 億，對象是 1 至 12 年級。政府自 111 年起投入經費 117 億元，規劃「數位內容充實」、「行動載具與網路提升」及「教育大數據分析」3 項計畫，期透過本方案達成「教材更生動」、「書包更輕便」、「教學更多元」、「學習更有效」及「城鄉更均衡」5 大目標。其中，數位內容充實計畫主要為數位內容開發及補助縣市學校採購數位內容及教學軟體，以學生願意讀、感興趣、易理解，可學習到教材中的知識為前提，透過公私協力及部會合作，開發多元化數位內容，包括發展學科課程及非典型課程，以影音、遊戲式、虛擬實境、模擬互動等形式呈現，並建立優質數位內容採購機制，讓教材更生動、教學更多元。教育部亦補助國立圖書館製作和充實數位資源，讓圖書館在本計畫的「數位內容充實」方面，建置優質的數位資源，希望提供中小學生更多的學習資源，此案亦大有助於圖書館的數位轉型。（教育部資訊及科技教育司，2021）

## 五、結論

COVID-19 給全球的圖書館很多的危機及很多的挑戰；尤其在危機管理上，帶來了諸多關鍵性影響。這些挑戰和關鍵影響包括危機管理知能、圖書館人員工作程序、圖書館服務的程序、圖書館在大學（社區）的價值、虛擬服務及無實體利用的支持、決策和溝通危機等等。從文獻探討中學者專家的意見顯示，COVID-19 危機期間最重要的技能：「變革管理」、「溝通」和「財務管理技能」，另外，「高等教育知識」和「圖書館管理趨勢」也很重要。

疫情期間，圖書館面臨的另一個重要議題是館藏經費的分配、數位資源的快速徵集、免費數位資源的迅速整理，以及疫後經濟蕭條，圖書館必須面對嚴重的通貨膨脹，百物齊漲，經費削減。如何快速爭取經費，協調數位授權，以及疫後調整館藏發展方向，都考驗著管理者的智慧。經過疫情的洗禮，掌握問題核心，節省徵詢程序，快速提出決策，是管理者危機管理的進化。

國內外公共圖書館主管單位面對疫情所做的對策，有的國家由中央政府或地方政府訂定指導原則，供各類型各層級組織依循；我國教育部則於 2021 年 7 月 26 日訂定「公立圖書館因應 COVID-19 防疫管理指引」，經過 12 次修訂，內容包括圖書館自主防疫管理措施、出現疑似感染風險者之應變措施、出現確診者應變措施及查核機制等管理事項，各圖書館可依實際可行性與適用性，訂定適合個別場所之所

需管理措施，以降低疫情於圖書館發生機率與規模，以及社區傳播風險。

疫情期間，為持續推廣全民閱讀，臺灣的公共圖書館皆積極提供線上多元化的服務。在實體圖書借閱方面，提供線上預約後到館取書、宅配送書、自助借還書機取還書；另外，亦有透過超商借還書者；或者僅提供還書服務者。各圖書館皆積極充實電子書資源，提供電子書借閱服務。部分圖書館提供線上辦證服務，開通後即可使用各項線上服務資源；亦有辦理「閱讀書箱送到府」，依讀者線上提出閱讀需求，將圖書寄送到府，閱讀主題多元，廣受民眾喜愛。

多數圖書館改變推動閱讀的方式，嘗試在線上提供說故事、講座、電影欣賞、展覽及閱讀活動等，讓民眾安心在家享受共讀，降低染疫風險，紓解不安情緒，亦有療癒效果；或者提供線上課程，將原訂實體活動改為線上直播或線上課程，供民眾參與。

日本國會圖書館長期以來透過研究調查了解全國圖書館現況，作為擬訂政策和研提計畫的參考；此次，對日本所有公共圖書館（包括分館）進行線上問卷調查，以了解公共圖書館如何應對新型冠狀病毒感染（COVID-19）。調查結果顯示，日本公共圖書館為防止感染擴大而採取的措施，集中在圖書館設施和設備相關的措施（消毒、通風、安裝隔板、減少座位數量等）以及要求讀者佩戴口罩等。開始提供「郵政借閱和遞送服務」等遠距借閱服務的圖書館數量沒有顯著增加。這一發現意味著日本的公共圖書館優先考慮保持設施開放並鼓勵使用者前來使用圖書館。圖書館尚未擴大遠距借閱服務。例外情況是提供電子書和電子期刊的圖書館數量有所增加。

關於對圖書館的財政影響，總體上沒有發現重大預算削減，儘管一些費用項目出現了增加或減少。約三分之二的圖書館回應稱，他們利用針對新型冠狀病毒疾病的臨時地方振興補助金實施了（或計劃實施）措施。都道府縣圖書館已在一定程度上實施了圖書館工作人員遠距辦公（包括在家辦公）。然而，市立圖書館的百分比比較低，這表明靈活改變圖書館工作人員的工作方式是困難的。

歐洲國家的數位服務經驗頗值得參考，尤其是捷克國家圖書館。2017年，捷克通過〈版權法修正案〉，捷克國家圖書館與捷克所有圖書館簽署一份協議，允許各個圖書館於網際網路上發布非商業作品，隨後於2019年時簽署一份為期五年的許可協議，允許該國境內所有圖書館及其註冊使用者可以免費閱讀2007年底於捷克出版的書籍和2010年底出版的期刊，而這些使用授權費用由國家編列預算來支付。

(Foltyn, 2023)

新冠肺炎大流行導致圖書館和書店關閉時，捷克政府甚至同意全面開放數位圖書館，包括最新的出版資料。該服務免費提供給大學生、教師和研究人員使用。出版商則可從國家預算中獲得足夠的經費補償來支持如此重要的服務。捷克國圖 Tomas Foltyn 館長（2023）表示，從那時起，圖書館使用者使用數位資料的需求大增，許多人甚至不想再回到圖書館研究實體的文件，並影響了各種遠端存取圖書館服務的方式從使用量增加可以窺知一二。

## 參考文獻

- Andresoo, J. (2023)。智慧國家需要智慧圖書館：在愛沙尼亞規劃主動性的公共服務（Smart state needs smart libraries: Designing proactive public services in Estonia）。在國家圖書館館藏發展及書目管理組編輯，*世紀變遷下的圖書館：跨越 90 國家圖書館館慶國際研討會*（頁 117-128）。臺北市：國家圖書館。
- Foltyn, T. (2023)。新冠肺炎大流行成為圖書館新服務的大門：以捷克共和國國家圖書館為例（Covid pandemic as the gate to the new library services: Case study of the National Library of the Czech Republic）。在國家圖書館館藏發展及書目管理組編輯，*世紀變遷下的圖書館：跨越 90 國家圖書館館慶國際研討會*（頁 73-95）。臺北市：國家圖書館。
- Konopka-onierczuk, J. (2023)。由平淡無奇變得顯而易見：疫情大流行後的圖書館（The obvious has become obvious: Libraries after the pandemic）。在國家圖書館館藏發展及書目管理組編輯，*世紀變遷下的圖書館：跨越 90 國家圖書館館慶國際研討會*（頁 96-105）。臺北市：國家圖書館。
- 國家圖書館（2021 年 6 月 22 日）。*全國公共圖書館三級警戒期間服務現況調查*。未出版之內部文件資料，國家圖書館，臺北市。
- 國家圖書館知識服務組（2021a）。*知識快易達服務資料類型統計*。未出版之內部文件資料，國家圖書館，臺北市。
- 國家圖書館知識服務組（2021b 年 7 月 1 日）。*快易達處理進度報告*。未出版之內部文件資料，國家圖書館，臺北市。
- 國家圖書館圖書館事業發展組（2021 年 6 月 22 日）。*圖書館因應疫情期間提供閱讀服務說明*。未出版之內部文件資料，國家圖書館，臺北市。
- 國家圖書館圖書館事業發展組（2022）。*世界圖書館的最佳實踐台灣案例介紹*。未出版之內部文件資料，國家圖書館，臺北市。

國家圖書館圖書館事業發展組 (2023)。2023 年各縣市公共圖書館計次借閱情形。未出版之內部文件資料，國家圖書館，臺北市。

國家圖書館館藏發展及書目管理組 (2021a 年 7 月 7 日)。公共圖書館區域資源中心 12 館超商取書與開放取書調查表。未出版之內部文件資料，國家圖書館，臺北市。

國家圖書館館藏發展及書目管理組 (2021b 年 7 月 7 日)。公共圖書館區域資源中心線上電影院 2021 年 0515-0810 期間平台登入人次統計。未出版之內部文件資料，國家圖書館，臺北市。

國家圖書館館藏發展及書目管理組 (2021c)。國家圖書館知識快易達服務資料類型統計 (2021 年 5 月 15 日至 7 月 26 日總申請件)。未出版之內部文件資料，國家圖書館，臺北市。

教育部 (2021 年 7 月 26 日)。公私立圖書館因應 COVID-19 防疫管理指引。

教育部 (2021 年 8 月 23 日)。公私立圖書館因應 COVID-19 防疫管理指引第一次修訂。

教育部 (2021 年 9 月 28 日)。公私立圖書館因應 COVID-19 防疫管理指引第二次修訂。

教育部 (2021 年 11 月 1 日)。公私立圖書館因應 COVID-19 防疫管理指引第三次修訂。

教育部 (2022 年 2 月 25 日)。公私立圖書館因應 COVID-19 防疫管理指引第四次修訂。

教育部 (2022 年 4 月 25 日)。公私立圖書館因應 COVID-19 防疫管理指引第五次修訂。

教育部 (2022 年 4 月 28 日)。公私立圖書館因應 COVID-19 防疫管理指引第六次修訂。

教育部 (2022 年 5 月 18 日)。公私立圖書館因應 COVID-19 防疫管理指引第七次修訂。

教育部 (2022 年 8 月 1 日)。公私立圖書館因應 COVID-19 防疫管理指引第八次修訂。

教育部 (2022 年 10 月 28 日)。公私立圖書館因應 COVID-19 防疫管理指引第九次修訂。

教育部 (2021 年 11 月 30 日)。公私立圖書館因應 COVID-19 防疫管理指引第十次修訂。

教育部 (2023 年 2 月 15 日)。公私立圖書館因應 COVID-19 防疫管理指引第十一次修訂。

教育部 (2023 年 4 月 12 日)。公私立圖書館因應 COVID-19 防疫管理指引第十二次修訂。

教育部資訊及科技教育司 (2021)。班班有網路 生生用平板——全面推動中小學數位學習精進方案。檢自 [https://www.edu.tw/News\\_Content.aspx?n=9E7AC85F1954DDA8&s=9F7133D453CC16F2](https://www.edu.tw/News_Content.aspx?n=9E7AC85F1954DDA8&s=9F7133D453CC16F2)

劉芮菁 (2023 年 9 月 22 日)。文化部 2023 年 9 月起推「電子書計次借閱無上限」，真能幫助到出版業嗎？*今周刊*。檢自 <https://www.businesstoday.com.tw/article/category/183030/post/202309220039/>

ALA-IRRT (2022). *Best practices from world libraries photo gallery: Global libraries as agents of leadership in our post pandemic world*. Retrieved from <https://sites.google.com/view/icc-programs/2022-photo-gallery>



- Elwell, J. T., & Fast, A. (2021). Library analytics: Shaping the future—COVID-19 one year later: Trends in library book acquisitions. *Against the Grain*. Retrieved from <https://www.ebsco.com/sites/g/files/nabnos191/files/acquiadam-assets/Library-Analytics-COVID-19-One-Year-Later-Against-the-Grain-Article.pdf>
- Lembinen, L. (2023). Academic libraries' leaders' decision-making during the COVID-19 crisis. *The Journal of Academic Librarianship*, 49(3), May 2023. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0099133323000484>
- Research and Information Section, Library Support Division, Kansai-kan of the National Diet Library (2022). *Response to COVID-19 by public libraries in Japan: Research by the National Diet Library* (Okada Aya, Trans.). Japan: National Diet Library, 238.
- Shumaker, D. (2021, April 27). The next normal: The post-pandemic future of libraries. *Computers in libraries*. Retrieved from <https://newsbreaks.infotoday.com/NewsBreaks/The-Next-Normal-The-PostPandemic-Future-of-Library-Services-146346.asp>.