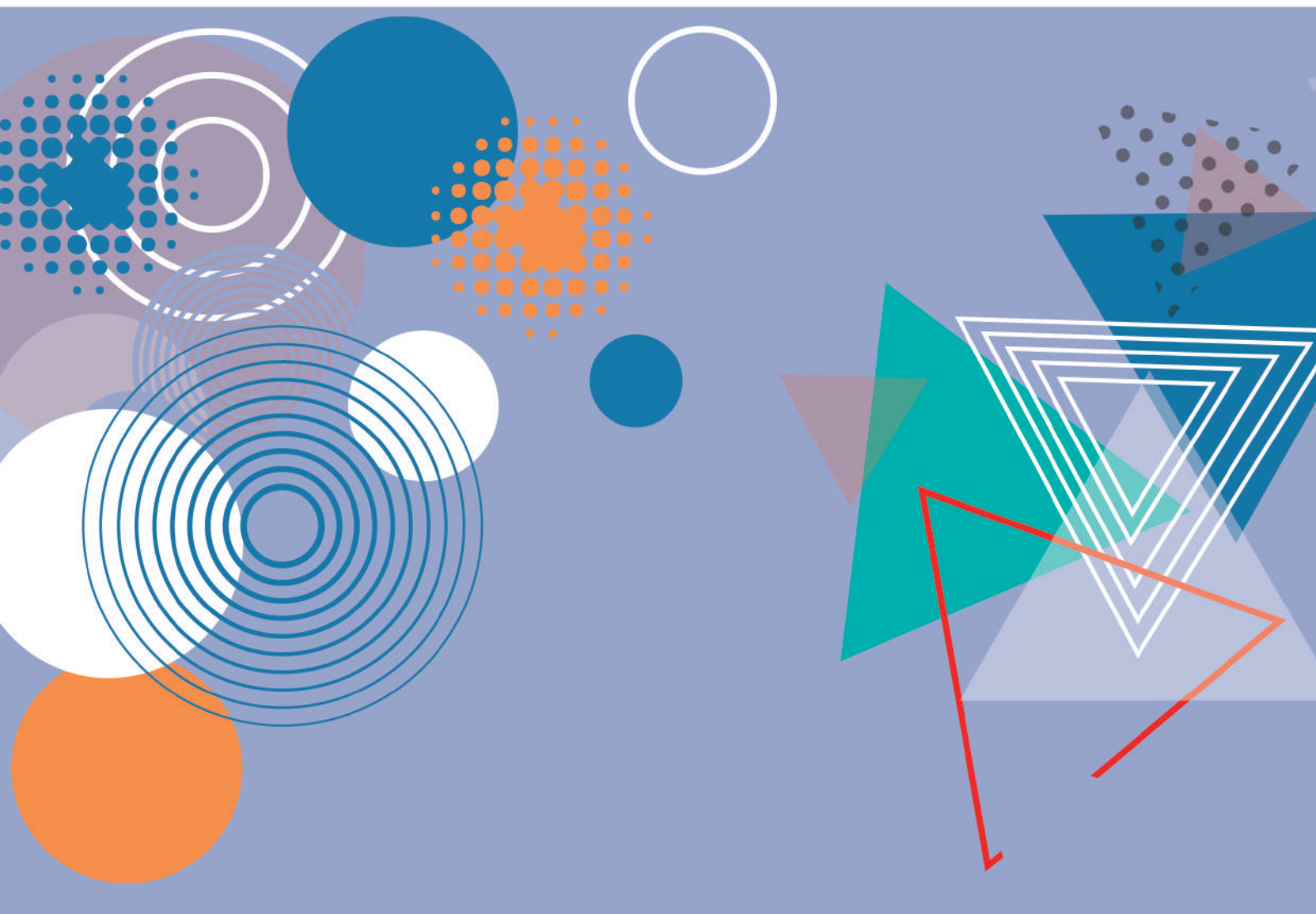


臺北市立圖書館館訊

Bulletin of the Taipei Public Library

半年刊[35卷3期]



臺北市立圖書館

中華民國109年6月15日

臺北市立圖書館館訊

Bulletin of the Taipei Public Library

35 卷 3 期

中華民國 109 年 6 月 15 日

Vol. 35, No.3

Jun. 15, 2020

臺北市立圖書館發行

Published by the Taipei Public Library



臺北市立圖書館館訊目次

臺北市立圖書館館訊
Bulletin of the Taipei Public Library

半年刊[35卷3期]



臺北市立圖書館
TAIPEI 中華民國109年6月15日

半年刊 35 卷 3 期

中華民國 109 年 6 月 15 日

編者的話

目次

香港公共圖書館青少年讀者服務創新的建議.....	吳善揮	1
國立公共圖書館創新經營典範探討-以公共出借權為核心.....	林芊慧	13
利用創新密室逃脫遊戲推廣國立臺灣圖書館 特藏資源.....	柯俊如	24
公共圖書館暢銷書館藏與使用研究		
－以新北市立圖書館館藏為例說明.....	陳力豪	43
防疫期間的圖書館行銷創新－以國立臺灣圖書館電子資源為例....	吳奕祥	77
由新冠病毒（COVID-19）防疫機制談假新聞防制.....	葉乃靜	89
閱讀存摺：集點行銷在公共圖書館.....	葉奕辰	90
徵稿啓示.....		125

Bulletin of the Taipei Public Library

Quarterly Vol. 35 No. 3

Jun. 15, 2020

EDITOR'S NOTE

ARTICLES

The Suggestions of Hong Kong Public Library Innovative Services for Teenager

Readers..... *Sin Fai Eric Ng* 01

Discussion on the Innovative Administration Paradigm of National Public Library: Public

Lending Right Oriented.*Chien-Hui Lin* 13

Using Creative Escape Room Game to Promote Special Collections of the National Taiwan

Library..... *Chun-Ru Ko* 24

Bestseller Collections of Public Libraries and Use Study: Take the collections of the New

Taipei City Library as an example..... *Li-Hao Chen* 47

The Marketing Innovation of Libraries during the epidemic prevention—A case study of

electronic resources of National Taiwan Library.....*Yi-Shiang Wu* 77

Prevention of fakes news can learn from the COVID-19's control experience in Taiwan

.....*Nei-Ching Yeh* 90

Reading Passbook : Reward Program in Public Library..... *I-Chen Yeh* 114

Contribution Bulletin Board..... 125

編者的話

提到創新就會聯想到日新月異的電腦科技和網路通訊，可能是因為源自於矽谷的「獨角獸風潮」正席捲亞洲，不少人都以成為下一個馬克祖克柏 (Mark Elliot Zuckerberg) 為目標，「快」和「新」就此成為創新的代名詞。這股風潮也影響圖書館界，許多圖書館鋪設新穎的資訊設備來提供快速精準的讀者服務，並以此作為創新服務的代表。然而創新是否就等同追求速度與科技？今年雖然面臨疫情爆發，圖書館仍持續為讀者帶來圖書資源和服務的閱讀工作並沒有中止，我們不斷向前也持續探問創新的內涵，希望在科技和速度之外，豐富圖書館的創新精神。《臺北市立圖書館館訊》35 卷 3 期以「創新服務」為主題，共收錄 5 篇有關圖書館創新服務的文章，並特別收錄 2 篇和疫情相關之主題文章，讓我們一起閱讀在瘟疫蔓延時。

圖書館最重要功能之一就是培育社會的未來棟樑，讓孩子養成自主學習的精神及能力，能夠獨立研究和探索不同範疇的知識，青少年讀者服務因此一向都是圖書館的推廣重點。然而，香港明愛元朗陳震夏中學吳善揮在〈香港公共圖書館青少年讀者服務創新的建議〉指出，青少年使用圖書館的次數卻逐年下降，面對青少年族群讀者數量下降的趨勢，如何創新公共圖書館服務以增加青少年讀者使用，值得所有從事圖書館相關工作人員深思。

數位閱讀興起的現代社會，獲取知識的管道越來越多元，社會大眾的閱讀方式多已朝向無紙化邁進，這也導致紙本圖書出版市場衰退，進一步降低本土創作的能量，由於數位經濟無紙社會情勢變化迅速，開設和經營實體書店及全民紙本圖書的閱讀推廣，就構成政府出版產業振興方案的主要內容。國立臺灣圖書館編輯林芊慧在〈國立公共圖書館創新經營典範探

討—以公共出借權為核心〉中探討公共出借權在國立公共圖書館創新經營上的運用，期望從制度層面達成公共圖書館提供優質服務和鼓勵紙本圖書創作並行，並增進圖書館專業領域同仁對公共出借權此一議題的關心。

許多圖書館以遊戲化的方式進行圖書館利用教育，讓參與者在遊戲中更加熟悉圖書館的各項資源和服務，其中一種創新又受歡迎的遊戲就是密室逃脫。國內外圖書館將密室逃脫遊戲用以進行圖書館利用、資訊素養課程和閱讀推廣等，然而皆未用於圖書館特藏的介紹。國立臺灣圖書館編輯柯俊如在〈利用創新密室逃脫遊戲推廣國立臺灣圖書館特藏資源〉提到，特藏在圖書館注注是最少人認識的資源，因此國立臺灣圖書館於 2019 年首次設計以特藏與相關服務為主的密室逃脫遊戲，文章中詳細描述國立臺灣圖書館創新特藏主題密室逃脫遊戲的設計細節與成效，以期作為其他圖書館推廣之參考。

暢銷排行榜上的暢銷書注注是深受讀者喜愛的熱門借閱館藏，然而圖書館應該如何在圖書「品質」與「需求」二者之間考量平衡，並且思考暢銷書納入公共圖書館館藏是否需要及合適。國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所教授王梅玲和國立嘉義大學圖書館組員陳力豪所撰寫的〈公共圖書館暢銷書館藏與使用研究—以新北市立圖書館館藏為例說明〉以新北市立圖書館為個案研究對象，探討公共圖書館暢銷書館藏現況，以及讀者對暢銷書認知與使用滿意度，為圖書館提供館藏相關創新政策之重要參考方向。

臺北市立圖書館一向致力於提供優質創新的閱覽服務為宗旨，期望透過豐富的館藏資源和多元與深度兼備的服務給讀者帶來最好的體驗，希望讓閱讀日常化，卻保持如遊戲般好玩和有趣。為此，臺北市立圖書館率先全國於 108 年 1 月起，以「知識即財富」為概念出發，啓用「點閱成金·

閱讀存摺」集點系統。透過借閱圖書或參加特定活動集點，持北市圖個人借閱證之讀者即可於「閱讀存摺」平臺上累積點數與兌換獎勵，不但在過程中讓讀者體驗參與的樂趣，也透過點數收集吸引讀者持續借閱圖書和參與本館活動，臺北市立圖書館閱覽典藏課課員**葉奕辰**在〈**閱讀存摺：集點行銷在公共圖書館**〉一文將說明閱讀存摺的操作、運作方式，以及 108 年閱讀存摺滿意度調查中得到的意見，供圖書館同道參考。

「危機就是轉機」用來描述圖書館面對新冠肺炎疫情是再好不過了。雖然圖書館在疫情期間也遇到讀者減少、活動停止和借閱人次下降等問題，然而圖書館並未停下發展的脚步，反而利用此機會推廣電子館藏。國立臺灣圖書館編輯**吳奕祥**在〈**防疫期間的圖書館行銷創新一以國立臺灣圖書館電子資源為例**〉一文中以國立臺灣圖書館為例，運用圖書館服務行銷 7P 策略針對其館藏電子資源進行分析，建構館藏電子資源行銷推廣上創新服務，並提出未來展望，提升館藏電子資源的能見度與使用率，創造圖書館與讀者的雙贏局面。

鑒於圖書館的資訊傳播功能，對於假新聞防制作業可謂責無旁貸，然而疫情期間，不實傳聞流竄致使民主社會受到戕害，世新大學資訊傳播學系教授**葉乃靜**基於假新聞儼然造成嚴重社會事件，特撰寫〈**由新冠病毒（COVID-19）防疫機制談假新聞防制**〉，思考如何防制假新聞的傳播，進而研擬防制假新聞傳播之道，圖書館應重新檢視自身的資訊篩選功能，共同為臺灣的卓越新聞環境努力。

香港公共圖書館青少年讀者服務創新的建議

The Suggestions of Hong Kong Public Library Innovative Services for Teenager Readers

吳善揮

Sin Fai Eric Ng

香港明愛元朗陳震夏中學學術小組統籌教師

Academic group coordinator

Hong Kong Caritas Yuen Long Chan Chun Ha Secondary School

Email: ngsinfai@gmail.com

【摘要】

本文旨在分析圖書館服務創新之意涵、其他國家或地區公共圖書館的服務創新經驗，並在此基礎上提出香港公共圖書館青少年讀者服務創新之建議。

【Abstract】

The purpose of this article is to analyze the implications of innovative library service, innovative services of public library for teenager readers in other countries or regions, and giving suggestions to Hong Kong public libraries for innovative service of teenager readers.

關鍵詞：青少年讀者、香港、圖書館服務創新

Keywords: Teenager Readers, Hong Kong, The Innovative Service of Library

壹、引言

公共圖書館具有多項功用，包括：提供各項電子及社區資訊、收集並分享政府資訊、為公眾提供多元服務（如：網絡等）、作為公眾終身學習的教育場所、推動地方經濟發展的中心（黃國正，2002）。國際圖書館協會聯合會則指出現代圖書館具有四項重要職能，包括：保存人類文化遺產、推動社會教育、傳播科學訊息、提供並開發智能資源（黃宗忠，2011）。當然，圖書館的最重要功能，就是培育社會的未來棟樑——年青學生，讓他們建構出自主學習的精神及能力，能夠進行獨立的研究、探索不同範疇的知識（王麗娟，2010）。由此可見，公共圖書館對於個人、社會、世界都具有極為重要的價值，而最重要的，就是能夠培育我們的下一代，讓他們都可以成為未來社會的領航人。

然而，自 2011 年至 2015 年間，到訪香港公共圖書館的讀者數目不斷持續下跌，由 4,210 萬人次下降至 3,773 萬人次（香港政府新聞網，2016 年 4 月 27 日）。在 2016 年至 2018 年間，香港公共圖書館館藏的借出數量、參與推廣活動的人次也不斷有下跌的趨勢（香港 01，2018 年 10 月 23 日）。當中的主要原因，就是香港社會的閱讀風氣並不濃厚，再加上香港公共圖書館所收藏的書籍未能夠符合青少年讀者的需要，都使他們不願意到公共圖書館搜集參考資料以完成功課，最終大大減少了青少年讀者對公共圖書館服務的需求（劉雅艷、陳曉瑩，2016 年 7 月 19 日）。由此可見，面對著讀者數量下降的趨勢，特別是青少年族群，如何創新公共圖書館的服務以增加青少年讀者使用公共圖書館，實在是值得香港公共圖書館管理人員深思。

事實上，雖然香港公共圖書館的主管單位近年已經致力改善服務，以吸引更多的社會公眾使用公共圖書館所提供的各項服務，可是香港公共圖書館的發展仍然只停留在「豐富館藏」、「推廣閱讀」方面等多年不變的目標，而館員亦未曾接受持續的專業培訓，以發揮「教育者」、「個人知識導師」的重要功能，正因如此，香港公共圖書館的表現不但遭到特區政府審計署嚴厲批評，而且更使到香

港公共圖書館發展停滯不前、十年如一日（香港 01，2017 年 9 月 16 日）。這都反映出香港公共圖書館追不上國際公共圖書館的發展潮流，而讀者數目日益下降亦是自然不過的事。在這樣的背景下，筆者也希望可以向香港公共圖書館管理者進行建言，以攜手推動香港公共圖書館服務的長遠發展。因此，本文旨在分享公共圖書館服務創新的意涵、香港青少年讀者的需要，並提出香港公共圖書館青少年讀者服務創新之建議。

貳、圖書館服務創新之意涵

所謂圖書館服務創新，就是指圖書館管理人員藉著與不同年齡層讀者之間的良好互動過程，了解他們對圖書館服務的真正需要，之後再對所收集回來的數據資料加以分析，並按照相關的調查結果調整服務目標及內容，以使所提供的服務更能夠貼近廣大的讀者之需求（張林陽，2012）。事實上，圖書館必須透過不斷的服務創新，以應對現今社會劇烈的變化、市場環境的激烈競爭，從而使圖書館得以長期發展並延存下去，否則便會很容易遭受到社會的淘汰（賈英閣，2009）。具體而言，圖書館服務創新包含三個面向，包括：服務觀念的創新（懷有以人為本的服務精神）、服務內容的創新（所提供的服務能夠滿足讀者當前的真實需要）、服務方式的創新（善用互聯絡並與其他不同的組織合作）（李禎，2014）。簡言之，在這個瞬息萬變、急速發展的社會，圖書館需要不斷在不同方面進行服務創新，以使讀者的閱讀需要得到滿足。

參、其他國家或地區的服務創新經驗

在成長的階段裡，青少年都有著不同的需要。在這樣的背景下，不同國家或地區的公共圖書館便為青少年讀者提供不同的創新服務，以促進他們在不同方面的成長及發展。現整理如下：

一、生涯規劃

在中學階段，學生需要發展自己的職志興趣，並及早規劃自己的升學及就業問題，以裝備自己應對這個充滿競爭的社會。美國紐約皇后區公共圖書館及其轄下的 63 家分館，會為有求職需要的讀者提供撰寫履歷表訓練、模擬求職面試、工作技能認證訓練等活動，以提升他們投身社會、尋找工作競爭力（牛波，2016）。美國費城自由圖書館更會為青少年學生提供大學入學的資訊，包括：報考的要求、入學條件、申請文件、相關數據庫的連結、面試準備材料、整個申請流程等，並會為他們作出升學諮詢及建議（黃曼麗，2018）。美國達拉斯公共圖書館更與《達拉斯晨報》共同合作，推出「無邊界故事講述者」項目（可視為記者工作體驗計劃）；當中，晨報記者與館員共同設計課程，為學生提供記者的工作培訓，包括：採訪技巧、文字編輯、短片製作、數位資料運用，使他們能夠探究社會的不同問題，並從中體驗記者工作的意義及價值（陳增強，2018）。由此可見，公共圖書館透過為青少年提供不同的升學及就業諮詢服務，一方面讓他們可以了解自己的能力和特質、興趣，另一方面也可以讓他們及早制訂自己的生涯發展計劃並裝備自己，進而加強自己在未來升學及就業的競爭力。

二、學習需要

由於學業表現對於青少年而言非常重要，所以不少國家或地區的公共圖書館都會採取行動推出創新服務，促進青少年學生的學業發展。例如：美國紐約公共圖書館推出「圖書館學習計劃」，為學生提供作業輔導服務，除此之外，館方還會為已輟學的青少年提供線上教育學位課程，以協助他們取得普通高中課程的畢業資格及認證；美國洛杉磯公共圖書館則與 tutor.com 合作，為學生提供網上在線的作業輔導服務；美國皇后區圖書館會為新移民青少年提供英文口語練習，提升他們運用英文口語的能力，同時也會為高中學生提供應試幫助（如：設立作文精進班）（姚敏，2018）。加拿大 Parkdele 公共圖書館推出「樂器借用計劃」，讓讀者可以借用昂貴的樂器，包括：夏威夷小結他、電子琴、銅管樂器

等，當中的主要目標就是希望讓音樂教育普及化，為不同階段的讀者提供音樂學習的機會，使他們能夠體驗藝術的可貴及價值，而最重要的是貧窮家庭的學生不會因為家境問題而失卻接觸音樂的機會，並且可以從中享受音樂的樂趣（呂嘉麗，2017年4月28日）。由是觀之，公共圖書館可以為青少年學生提供學業支援及輔導、樂器借用等創新服務，一方面可以滿足他們對學術發展的需要，另一方面也可以吸引他們持續使用圖書館的服務，以促進公共圖書館的長遠發展。

三、心理發展

青少年在成長階段之中，難免出現不同的心理問題，並且極需要身邊的人扶持，因此各地的圖書館都會推出創新的服務，以協助青少年的心理健康發展。例如：不少青少年出現網絡成癮的問題，為此，韓國國家圖書館設置了「閱讀治療」活動，培養他們對閱讀的習慣，並把對網絡的依賴遷移至閱讀之上，同時又推出「10分鐘早讀」計劃，邀請學生在每天開始正式上課前集體閱書10分鐘，以建構學生積極的人生態度（夏揚，2015）；美國馬薩諸塞州公共圖書館規定館員個別化指導青少年進行閱讀，並從中與他們進行不同形式的交流（多樣化而創新的閱讀活動），以協助青少年能夠順利地過渡至成人階段（李彬，2014）。美國費城自由圖書館則推出「素養提升放學後計劃」，為欠缺支援的幼稚園至國中二年級學生提供課後輔導服務，以確保他們能夠在放學後得到應有的照顧，避免他們因課後無所事事而結識到壞份子，最終因一念之差而誤入歧途，這都有助促進青少年學生的身心靈健康發展；同時，費城自由圖書館亦推出姊妹計畫「放學後領袖項目」，聘請一百多位高中學生擔任青年領袖協助推動放學後的服務，目標在於希望他們能夠在過程之中，提升個人對生活的自信心、積極性及主動性（林莉，2018）。由是觀之，公共圖書館藉著實施不同的創新服務，促進青少年學生的心理健康，包括：防治網絡成癮、正向成長、個人自信等，這都能夠為社會培育出積極樂觀的未來棟樑。

四、 綜合素養

青少年需要在成長階段之中發展出不同的能力及素養，才能夠在未來有能力面對未來社會的挑戰。因此，各地公共圖書館都積極地推出創新的服務，協助青少年發展出現代社會所需的能力及素養。首先，美國波士頓公共圖書館設計了女孩社交訓練營活動（Social Media Camp for Girls），當中以社會編程為活動的焦點主題，激發 12-18 歲的女性青少年學習電腦技能之興趣，並在此基礎上培養她們的創造力、自信心，使她們成為社交網站及網絡遊戲的開發者（夏晶、許春漫，2017）。另外，美國東巴吞魯日區圖書館則推出活動，讓青少年學會運用塑料袋製作輕便、耐用的睡眠墊，並將之贈送給街頭者的露宿者，以提升他們的睡眠素質，這項活動既能夠培養青少年的創造力，而且亦能夠培養他們關心社會弱勢社群的意識（夏晶、許春漫，2017）。此外，新加坡圖書館管理局推出「電玩而閱讀」活動，以書刊形式講解不同電玩遊戲競賽的特色及技巧，吸引了很多青少年閱讀相關的書刊，從而培養他們的閱讀興趣、終身學習的能力（許桂菊，2015）。由是觀之，透過公共圖書館的青少年服務創新，青少年可以從中培養出創造力、閱讀興趣及能力、終身學習能力、關心弱勢社群意識、自信心等現代人應有的素養，進而提升了他們在未來投身社會和應對未來生活的能力。

肆、 香港公共圖書館青少年讀者服務創新之建議

承上部分言，不同地區的公共圖書館都推出青少年創新服務，以滿足青少年在生涯規劃、學業發展、心理健康、綜合素養方面的需要。這都凸顯出全球公共圖書館不能再只以推廣閱讀為唯一的核心理業務，而是需要同時肩負起培育社會未來棟樑的重任。因此，筆者將在本部分提出香港公共圖書館青少年讀者服務創新之建議，以供香港政府當局和關心公共圖書館發展的人員作為參考，如下：

一、 推動生涯規劃輔導服務

不論國中或高中學生都需要面對升學及就業的抉擇，而他們所做出的決定亦將對他們往後的人生發展造成長遠的影響。因此，筆者建議香港公共圖書館為青少年學生提供升學及就業的輔導服務，例如：香港公共圖書館可以邀請不同的升學專家主持講座，為同學們講解不同地方升學的注意事項；香港公共圖書館也可以培訓館員成為「升學顧問」，並設置個別升學諮詢服務，讓青少年讀者可以到圖書館預約進行諮詢，而館員則負責為他們解答升學問題，並教導他們如何透過圖書館、互聯網取得相關的資料；香港公共圖書館亦可以與各大企業或公營機構合作，為青少年讀者舉辦職業體驗活動，諸如：辦公室助理、咖啡師、電競選手、社工、輔導員等，使他們可以了解不同職業的工作要求及實際工作內容；香港公共圖書館也可以設置不同的工作坊，包括：製作個人履歷表、面試技巧、服飾衣著、溝通技巧等，以提升青少年讀者的就業競爭力。筆者深信香港公共圖書館管理人員藉著推動多元創新的生涯規劃輔導服務，必定可以大大提升使用圖書館服務的青少年讀者數目，並使到公共圖書館服務得以持續發展。

二、 提供學術支援服務

雖然中學生面對著不同學習的困難及挑戰，可是並非每一名學生都可以擁有充裕的學習資源，例如：參加補習班、購買學習用書等。故此，筆者認為香港公共圖書館可以為青少年學生提供學術支援，以使社經地位較低的學生不會因為經濟問題而造成學業落後的問題。例如：香港公共圖書館可以為來自弱勢家庭的國中學生設置課後功課輔導班，讓他們可以在放學後得到學業輔導及支援，以完成每天學校老師給予的功課或學習任務；香港公共圖書館人員亦可以針對高中學生應考中學文憑試（香港學生升讀大學的統一考試）的需要，設置不同學科的考試技巧訓練班，以提升他們的應試能力及表現；館方人員也可以與不同學校合作，舉辦全港性的模擬中學文憑考試，讓高中學生可以測試自己的學習表現及應試能力，並加強他們的應試信心；針對全香港學生語文能力較弱的表現，公共圖書館也可以舉辦不同的語文能力精準課程，例如：英語小組討論訓練、英語聆聽訓

練、演講訓練（國語文）、抒情文寫作訓練（國語文）等，以協助有需要的青少年讀者提升雙語運用的能力；高中學生皆需修讀通識教育科，當中他們需要完成一份獨立專題探究報告（探究不同的社會問題）。因此，香港公共圖書館可以舉辦訓練課程，教導他們如何運用館藏和電子資源進行資料搜集、研究設計的原理及方法、分析所收集得來的資料之方法等。由是觀之，筆者深信透過提供多樣化、具針對性、創新的學術支援服務，青少年讀者必定能夠從中受益，並且更積極、主動地使用公共圖書館的服務。這都能夠使公共圖書館進一步成為青少年族群聚集的新園地。

三、設置品德情意教育的服務

在青少年的成長過程中，他們都會面臨著不同的心理困擾，又或會因此而出現偏差的行為問題，部分青少年更因為不堪情緒困擾而出現自我傷害或自殺的行為。為此，筆者建議香港公共圖書館主管人員可以推動青少年品德情意的教育培育計劃，以建構他們正向的品德情意。例如：公共圖書館人員可以推動書目治療的計劃，讓有情緒困擾的青少年讀者可以透過閱讀，抒發自己的內在感受並建構出正向積極的思考模式；館方人員也可以設置音樂輔導計劃，開闢圖書館的角落讓青少年讀者一起創作音樂、唱歌、表演，同時也為他們提供樂譜、樂器，以達到「藉曲抒情」的目標；公共圖書館管理人員也可以推動華語流行曲為本的輔導服務，向相關的唱片或音樂公司購入線上音樂庫的使用權，並按照青少年的情緒需要（如：愛情問題、追求夢想、家庭衝突等）設計情緒療癒的播放清單及使用手冊，引導他們按照自己的情緒需要，在線上音樂庫中聆聽不同的流行曲，以舒緩他們的內在壓力或情感，進而達到「促進學生精神健康」的目標；香港公共圖書館也可以定期製作書籍介紹的短片，向青少年讀者介紹不同的名家作品，當中以不同的品德價值種類進行劃分，例如：孝順（如：龍應台《天長地久：給美君的信》）、愛和犧牲（如：卡勒德·胡賽尼《燦爛千陽》）、希望（如：黛博拉·艾理斯《戰火下的小花》）等。筆者深信香港公共圖書館透過實施以上創新

的品德情意教育服務，青少年讀者必定可以一步一步地建構出正向的思考和心理素質，同時也可以從中掌握不同的品德價值。而最重要的是香港公共圖書館能夠成為青少年品德情意教育的培訓基地，大大加強了公共圖書館的社會價值及功能。

四、向青少年提供綜合素養訓練

現今社會發展一日千里，青少年需要不斷裝備自己，來提升自己在日常工作及感受生活的能力。因此，筆者建議香港公共圖書館可以為青少年提供不同的素養訓練，以加強他們應對社會急劇變化、感受生活的能力。例如：香港公共圖書館主管人員可以舉辦創新思維訓練班，以不同的方法讓青少年讀者掌握創新思考的方法，以使他們可以建構出一定的創新思考的能力；館方人員也可以設置研究能力訓練工作坊，以教導青少年讀者如何探究不同的社會議題，進而培養他們獨立探究的能力；香港公共圖書館亦可以為青少年讀者提供實用文寫作訓練班，教導他們撰寫不同類型實用文及公務文件的方法及要訣，以提升他們日後投身職場後文書處理的能力；香港公共圖書館也可以配合當前的科技教育政策，於各館設置 STEM 素養訓練班，如：手機應用程式編寫、製作短片、網絡營銷、博客或社交媒體管理等，以培育青少年科技運用及創新的能力，使他們能夠日後投身創新科技的行業。當然，圖書館可以善用館藏（書籍、多媒體資料等）支援相關的活動，以凸顯公共圖書館的角色及功能。簡言之，筆者深信以上的建議都有助香港公共圖書館為青少年讀者提供綜合素養訓練，使他們能夠有足夠的能力去適應這個急劇變化的社會而不被淘汰。

五、設立香港公共圖書館青少年讀者事務委員會

由於以人為本的精神就是創新服務的重要基礎，所以香港公共圖書館必須先調查並了解青少年的成長特質及發展需要，以使所提供的創新服務符合青少年讀者的真實需要。因此，筆者建議香港公共圖書館成立「青少年讀者事務委員

會」，邀請教育局官員、中學校長、教師、社工、高中學生、國中學生出任委員，諮詢他們的意見以為青少年提供適切的圖書館創新服務。而委員會可以兩年一任，以使公共圖書館所收集得來的意見能夠跟上時代的變化。另外，委員會亦需要負責進行不同的諮詢工作，以不同渠道收集青少年的意見，例如：設置網上問卷（Google form）、開設並管理社交媒體戶口（Facebook, Instagram）、實施讀者互動環節、推動多元青少年活動（如：「給公共圖書館的一封信」徵文比賽、「青少年與公共圖書館」微電影創作比賽）等。由此可見，筆者深信香港公共圖書館可以透過成立「青少年讀者事務委員會」，收集教育專家、前線教育人員、青少年的真實意見，那麼公共圖書館便能夠按照他們的意見，為青少年提供適切的創新服務。

伍、總結

最後，青少年是我們社會寶貴的資產，更是社會未來的主人翁，因此香港公共圖書館也應擔負起扶持他們、培育他們的責任，為他們提供創新的服務，使他們能夠得到全方位的發展及成長。而最重要的，是香港公共圖書館可以藉此機會改進青少年讀者的服務，改善多年來青少年讀者人數不斷下降的問題，一方面讓公共圖書館得以持續健康地發展，另一方面亦開啓香港公共圖書館發展的新里程。所謂「路漫漫其修遠兮，吾將上下而求索」，公共圖書館的發展需循序漸進，而不能一蹴而就。因此，筆者寄望本文能夠為香港公共圖書館的主管人員帶來一些啟發，使青少年讀者創新服務得以起步。

參考文獻

- 牛波（2016）。美國公共圖書館讀者活動的調查與思考。《圖書館工作與研究》，248，86-89。
- 王麗娟（2010）。二十世紀二三十年代對大學圖書館功能的認識及現代啟示。《吉林師範大學學報（人文社會科學版）》，2，109-111。

- 呂嘉麗 (2017 年 4 月 28 日)。加拿大圖書館推樂器借用服務 一卡在手 100 件樂器任你舞 9 星期! ?。香港 01。2020 年 2 月 29 日, 取自: <https://www.hk01.com>
- 李彬 (2014)。美國公共圖書館未成年人服務標準研究——以馬薩諸塞州為例。圖書館雜誌, 283, 70-75。
- 李禎 (2014)。高職院校圖書館服務創新淺析。農業圖書情報學刊, 26 (5), 187-189。
- 林莉 (2018)。美國圖書館青少年放學后服務實踐研究。四川圖書館學報, 224, 92-95。
- 姚敏 (2018)。美國公共圖書館青少年學校教育支持服務研究。圖書館研究, 3, 67-71。
- 香港 01 (2017 年 9 月 16 日)。公共圖書館管理不當源於欠缺長遠策略。香港 01。2020 年 2 月 29 日, 取自: <https://www.hk01.com>
- 香港 01 (2018 年 10 月 23 日)。【仿倣新加坡】圖書館使用率年年跌, 區議員倡增漫畫館藏。香港 01。2020 年 2 月 11 日, 取自: <https://www.hk01.com>
- 香港政府新聞網 (2016 年 4 月 27 日)。立法會五題: 公共圖書館服務。香港: 香港政府新聞網。2020 年 2 月 11 日, 取自: <https://www.info.gov.hk/gia/general/201604/27/P201604270451.htm>
- 夏揚 (2015)。當讀書遇見互聯網——數字時代國外青少年閱讀推廣活動的經驗與啓示。中國青年研究, 8, 11-16。
- 夏晶、許春漫 (2017)。美國公共圖書館開展創客教育的實踐與啓示。圖書情報工作, 61 (18), 42-52。
- 張林陽 (2012)。對高校圖書館服務創新的探討。吉林廣播電視大學學報, 126, 117-118。
- 許桂菊 (2015)。英國、美國、新加坡兒童和青少年閱讀推廣活動及案例分析和啓示。圖書館雜誌, 288, 94-102。
- 陳增強 (2018)。美國圖書館青少年素養服務研究。圖書館建設, 291, 90-94+100。
- 黃宗忠 (2011)。充分發揮圖書館功能。圖書館論壇, 31 (6), 14-22。
- 黃國正 (2002)。E 世代公共圖書館的服務。臺北市立圖書館館訊, 19 (3), 15-31。

黃曼麗 (2018)。美國公共圖書館青少年服務研究。《河南圖書館學刊》，38 (5)，22-24。

賈英閣 (2009)。數字環境下圖書館服務面臨的挑戰及應對。《連雲港師範高等專科學校學報》，4，101-103。

劉雅艷、陳曉瑩 (2016 年 7 月 19 日)。港人去圖書館遞減，年不足 5 次。Topick。2020 年 2 月 20 日，取自：<https://topick.hket.com>

國立公共圖書館創新經營典範探討 -以公共出借權為核心

Discussion on the Innovative Administration Paradigm of National Public Library: Public Lending Right Oriented.

林芊慧

Chien-Hui Lin

國立臺灣圖書館編輯

Editor

National Taiwan Library

Email: lch@mail.ntl.edu.tw

【摘要】

本篇論文採行政計畫法研究途徑討論公共出借權在國立公共圖書館事業創新經營上的運用，文章內容涵蓋歷史性起源、補償金認定標準暨登記作業手續，由於公共出借權涉及圖書、出版的有機整合，所以作者引介如何有效利用立法技術，期使二十一世紀之臺灣圖書館界可藉此操持公共圖書館此一終身學習的民衆大學。

【Abstract】

The article discusses the application of PLR on National Public Librarianship innovative administrative by the approach of administrative plan law study. This paper context include the original historical aspect. Identify administrative compensation and registered operating standard procedure. Their relation with the legislative drafting to handle the people's university of the Taiwan librarianship in 21 centuries.

關鍵詞彙：補償酬金、創新業務、行政計畫、版權頁、著作權交換中心

Keyword：Compensation Remuneration; Innovative Business; Administrative Plan; Title Page; Copyright Clearance Center (CCC)

壹、緣起

在圖書資訊載體從傳統紙張承製逐漸改變成爲虛擬資料的二十一世紀社會，社會大眾的閱讀方式多已朝向無紙化邁進，導致紙本圖書（book materials）出版市場的衰退，加上書價折扣競爭的日益激烈，位居出版事業鏈最末端的獨立書店（independent book store），普遍陷入了營運的困境，已非完全委由自由競爭市場調節供需所能應付，由於數位經濟無紙社會情勢變化迅速，實體書店開設、營運及全民紙本圖書的閱讀推廣，就構成政府出版產業振興方案的主要內容。

眾所周知，公共出借權（public lending right, PLR）係政府成立公共圖書館提供圖書供閱之公共服務，同時爲保障創作者權益所爲之補償酬金（compensation remuneration），其目的在落實公共圖書館核心價值及鼓勵創作，推動 PLR 作爲國家對本土文化的創作之支持措施，長遠而言，對臺灣地區文化創作力及出版業之發展皆能有所助益，自 2016 年底即從事構思討論，並於 2017 年啓動委託研究，在 2018 年 8 月完成報告，2019 年 4 月 25 日行政院指示，由中央進行公共出借權之試辦，以主管圖書館的教育部推動試辦階段業務及編列預算；而實施對象爲創作者及出版端，故由文化部負責整體制度的設計規劃，目前教、文兩部組成跨部會試辦專案小組，並邀請圖書館界、出版界、創作者及學者代表共同參與討論執行面規劃，兩部於 2019 年底完成規劃，自 2020 年起迄 2023 年底將在兩間國立公共圖書館（National Public Library）進行試辦（文化部，2019）。

整體以觀，面對讀者過份依賴紙本圖書借閱、使用以及傳統書店逐漸的流失，政府機關必須對未來出版事業可能出現的狀態預作前瞻性規劃，職是，兩間國立公共圖書館增加的創新業務（innovative business），就圖書館行政而言乃典型的計畫政治（planocracy），係爲重振臺灣出版產業作預定之目標（goal），於兼顧圖書館、創作者、出版業相關利益之調和以及斟酌 PLR 制度一

切相關情況，準備將各臺灣地區出版品及補償酬金資源作合理運用的一種行政計畫（administrative plan），政府機關（即文化部）稱為沃土計畫，本篇論文將針對計畫中的補償金發放暨登記作業手續兩項試辦公共出借權方案（program）關鍵議題，進行系統化解析，俾業界同道可瞭解兩個國立公共圖書館這項創新業務之梗概。

貳、PLR 補償金發放原則檢討

2020 年元旦實施的 PLR 試辦計畫，主辦單位採跨部會由教育部（圖書館法第三條）、文化部會銜發布，而執行單位則為國立公共資訊圖書館及國立臺灣圖書館兩個國立公共圖書館（圖書館法第四條第二項第二款），其執行試辦的準據是文化部發布的「公共出借權制度設計方案」，有關補償酬金之設計重點有：

一、適用著作範圍

本國人，依我國法令設立登記、立案之法人或民間團體以國家語言或外語創作，且在臺灣出版，具 ISBN 之紙本圖書。

二、發放對象資格

- （一）發放對象包含創作者與出版者。
- （二）創作者包含版權頁所登載作（著）者、繪本之繪者、編著者、改編（寫）者、口述、撰稿、採訪、紀錄等。
- （三）創作者為受理登記公告期間領有中華民國身分證，或依我國法令設立登記或立案之法人或民間團體。創作者已故、法人或民間團體已解散之著作，不再發放補償酬金。
- （四）補償酬金發放

1. 計算基準：試辦階段以國立臺灣圖書館及國立公共資訊圖書館兩館之年度借閱資料計算補償酬金，以「借閱次數」作為補償酬金發放之計算基

準，並排除續借。

2. 分配比例：創作者 70%、出版者 30%，補償酬金不得讓與。創作者有兩人以上之圖書，補償酬金分配比例以均分為原則。此分配比例無涉出版合約中有關著作衍生之利益分配。
3. 單次借閱發放金額：新臺幣 3 元。
4. 補償酬金發放下限：新臺幣 30 元。
5. 依登記資料計算個別創作者及出版者之補償酬金總額，達到下限者發放。

揆諸以上規定，不難得知財產權受侵害者基於「無補償即無徵用」之事物本質，PLR 的補償酬金採屬地主義為原則，屬人主義為例外，舉凡在臺灣地區出版具一定規格的紙製書，只要具國籍之自然人、法人或非法人團體皆屬著作適用的範圍，此在保護本土紙本出版品固能有一定的效果，但依圖書館法第二條第二項界定的圖書資訊內容，試辦期間明顯排除非書資料、網路資源及其他一切連續性出版品 (serials) 等，適用著作範圍有狹窄化傾向 (廖又生, 2012)，再者發放對象資格創作者、出版者權利能力消滅 (民法第六條後段) 不予補償酬勞金固屬當然解釋，然創作者採出版品版權頁 (title page) 所登載一切參與或加工者，是否符合同工同酬、責酬相符之精神，且過於繁瑣是否會增加補償酬金分配比例之困難等，尚待來日試辦之後檢驗；另依圖書館法第十五條第二項法定送存 (legal deposit) 有關規定，政府出版品 (government publications, GP) 部分依特別規定辦理，而 PLR 試辦計畫卻將政府機關 (構) 及公立學校排除於發放對象之外，若社教機構或行政法人、校務基金自主之公立大學是否完全不能列入，實堪斟酌討論。

至於補償酬金發放在試辦期間，創作者和出版者的補償酬金分配比例無涉出版合約關於著作衍生的利益，然依民法第五百十六條第一項所定：著作財產權人之權利，於合法授權實行之必要範圍內，由出版人行使之。在 PLR 尚未正式法制化之前，二者間如何釐清分際，有待推敲。而補償金比例分配創作者 70%、出版

者 30%且不得讓與，顯然補償金債權具備不可讓與性（民法第二百九十四條第一項第二款），此處不得讓與之特約不得以之對抗善意第三人，PLR 之補償金發放是否準用並無明文規定，國立臺灣圖書館及國立公共資訊圖書館試辦伊始，以該二館年度借閱資料借閱次數為計算基準，試辦規定明文排除續借，然而圖書預約，依民法第四百六十五條之一規定：使用借貸預約成立後，預約貸與人得撤銷其約定。但預約借用人已請求履行預約而預約貸與人未即時撤銷者，不在此限。公共圖書館圖書借閱係免付費用（free-fee）行為，預約、瀏覽、續借皆與借閱次數息息相關，雖單次借閱發放金額極低，但為求行政明確性原則的貫徹（行政程序法第五條），有關預約與瀏覽為返還紙本圖書的期間、間隔，兩個國立公共圖書館之借閱規則實須進一步具體化訂定，以減少無謂糾紛，此際，試辦期間補償金發放下限未達 30 元者併入下年度累計，尤應與公告符合補償金發放資格之書目並列，以求程序公開透明（許文貞，2020 年 1 月 1 日）。

參、PLR 申請登記作業手續檢視

依國立公共圖書館試辦公共出借權實施計畫，登記作業分四個步驟履行，茲敘述如下：

一、統計資料公告與登記時程

- (一) **統計資料公告**：彙整兩所試辦館年度借閱統計資料後，於 2021 年起每年 2 月 1 日公告符合補償資格之書目清單，開放出版者及創作者登記。
- (二) **登記時間**：分為兩階段受理登記，開放清單中所列圖書之出版者及創作者登記申請。
 1. 第一階段：自 2021 年起每年 2 月 1 日至 3 月 31 日。
 2. 第二階段：自 2021 年起每年 4 月 1 日至 30 日。
- (三) 出版者及創作者須於公告期限內進行線上登記，逾期未登記者視同放棄；開放現場登記時間另行公布。

- (四) 登記時間結束後，試辦館進行登記資料之審核確認，符合資格創作者及出版者，計算其補償酬金，達撥付下限者將於 2021 年起每年 5 月開始發放。未達下限者累積至下一年度計算，累積至試辦作業結束後不再保留，試辦期滿，得全數發放。
- (五) 試辦期間出版者及創作者須逐年於公告期間內登記確認。

二、 受理方式

- (一) 第一階段僅受理出版者登記，並由出版者代創作者登記，檢具雙方所需之申請文件。如為個人出版者，亦可於第一階段進行登記；第一階段登記作業結束後，就未有出版者登記或出版者切結因故未能聯繫上創作者之著作，開放該著作創作者於第二階段進行登記。
- (二) 出版者代創作者登記，所登錄之創作者，以該圖書出版之版權頁中有登載者為限，出版者應於登記時，檢具經所有創作者簽署之同意書。
- (三) 如創作者未能聯繫或拒絕簽署同意書者，出版者須出具切結書，就試辦館所登錄之創作者分配補償酬金。
- (四) 如出版者與創作者、創作者間或創作者與試辦館間對於創作者之認定有出入時，將交由試辦館所成立之工作處理小組審議，審議結果將作為試辦館判定之參考。

三、 檢附資料

- (一) 第一階段出版者代創作者登記：設立或登記證明、圖書版權頁、經所有創作者簽署之同意書暨切結書、出版者帳戶資料、創作者身分證字號及金融帳戶之資料。
- (二) 第二階段創作者登記：身分證影本、金融帳戶資料、圖書版權頁。

四、 撥款

經試辦館審核通過後，補償酬金將個別發放至創作者及出版者之帳戶。

依據行政程序法第一百六十三條規定：本法所稱行政計畫，係指行政機關為

將來一定期限內達成特定之目的或實現一定之構想，事前就達成該目的或實現該構想有關之方法、步驟或措施等所為之設計與規劃。換言之，兩個國立公共圖書館試辦期間以著力於登記作業為主要，試辦規則在登記作業手續作鉅細靡遺規範下，仍有下列三點亟待試辦有關主管機關增修補強，以求符合先程序後實體原理之要求：

一、 應由專案小組 (project section) 行使裁決權限為適宜

對於創作利益歸屬認定有出入時，試辦規則將其交由試辦館所成立之工作處理小組 (task force) 審議，進一步將結果交試辦館所判定，秉於分權制衡原則，不如交由文、教兩部成立之「試辦公共出借權專案小組」行使裁判較符合公正超然的精神。

二、 個人資料利用後的去連結 (deidentification) 的積極保護

出版者帳戶資料、創作者身分證字號及金融帳戶資料係個人資料保護法第二條第一款所稱之個人資料，攸關申請人財務情況及個人隱私應有去識別等防護措施為妥。

三、 正式辦理 PLR 計畫應籌設著作權交換中心 (Copyright Clearance Center, CCC) (王等元, 2010)。

美國國會圖書館下轄 CCC 提供交易紀錄服務，兼顧創作者、出版者、利用者三方權益，如試辦屆滿全面推行 PLR 制度，基於國家圖書館為全國書目控制中心角色 (圖書館第四條第二項第一款)，如能由其提供 ISBN、CIP 資料，不僅有利於法定送存的執行率，更能使 PLR 制度登記作業化繁為簡。

肆、 結果與討論

臺灣地區 PLR 計畫自 2020 年 1 月 1 日至 2022 年 12 月 31 日止試辦三年之行政計畫，其所需經費由教育部支應，並得視經費編列及動支情形，修正試辦計畫

的補償酬金發放。因 PLR 乃首次由國外移植，並以國立公共圖書館為試辦場域，期能建立臺灣地區公共出借權實施制度與機制經設計、執行與考核（plan、do、see）管理循環（management cycle）步驟提供經驗作為後續制度改善行動（taken action）的參考，亦可作為 PLR 點、線、面逐步擴大辦理之依據。透過本文前面分析，臺灣地區試辦的 PLR 行政計畫之性質可以歸納成以下三個重點（高思大，1986）：

- 一、計畫之內容而言，試辦為一實施型行政計畫，展示支持圖書館公共服務和鼓勵紙本圖書創作並行的新興制度。
- 二、以計畫拘束力而言，試辦為一影響性計畫，對圖書與出版直接有利害關係之人並不發生巨大權利義務設定或變動之效果，只經由給付行政相關措施間接影響出版者、創作者或圖書館之行政作用。
- 三、以計畫之方式而言，試辦為一行政命令方式的先導性計畫，由文化部、教育部兩部共同規劃，行政院指定先從中央兩個國立公共圖書館執行（inplementation），此與法律方式或行政處分、行政契約方式皆不相同。

綜上所言，臺灣地區公共出借權制度之推動旨在保障本土創作者權利並鼓勵當地出版者紙本圖書之發行，同時兼有調整國人過度借閱圖書館資料以減低紙本書店銷售率的缺失，主管機關以「補償酬金」概念為軸心，企圖健全文化出版環境之決心，可見一斑。由於現行文化或教育法規對行政計畫專設規定者並不多見，我國行政程序法，繼受 1976 年德國聯邦行政程序法對計畫確定程序設有原則性之規定（行政程序法第一百六十四條足資參據）外，於法無明文之 PLR 試辦政策，倘有損害創作者、出版者權益之情形，其救濟途徑亦適用各該方式有關的規定，就前所揭，兩個國立公共圖書館既以行政命令方式作為執行 PLR 的準據，基於無漏洞司法監督本質，對人民權益之認定結果如特定具體而對外發生法律效果，當然允許申請人提起救濟，而且 PLR 制度有行政私法手段之採行，其權利之救濟亦可能適用二元化之訴訟路徑（康炎村，1990）

茲進一步討論徵用與補償兩個概念將攸關補償酬金發放可能引發的一切爭議，我國釋憲機關對此有三種程度上差異化處理的模式，對未來臺灣地區全面實行 PLR 制度將會扮演關鍵影響因素，於此分別析論如次（吳庚，2004）。

- 一、徵用與補償聯結：在都市計畫、區域計畫或農地重畫事件適用較多，國家因公共事業需要剝奪或限制人民財產權，需遵守公平補償（fair compensation）原則，大法官釋字第五一六號足資參按。
- 二、徵用性質之侵害：在有法律明定之前題，國家始負賠償責任，例如既成道路、亭子腳、太平梯利用習慣形成的公用地役關係，對特定之人造成特別犧牲（special sacrifice）所作的填補，大法官釋字第四〇〇號解釋著有先例。
- 三、類似徵收之侵害：於無故意或過失情況下客觀發生違法侵害人民利益的結果，國家應對人民負損害賠償責任，類似個案大法官會議作成釋字六九〇號在卷可稽。

總而言之，公共出借權在臺灣地區首次實施，主要鑑於帶動文化創作力之提升及促進出版事業健全發展，以免公共圖書館事業使用借貸（loan for use）頻率過高影響創作者及出版者權益，故其與都市計畫之土地徵收補償本質上不盡相同，又 PLR 試辦計畫尚未正式法律化，利害關係人是否逾其社會責任所應忍受的範圍，亦非十分明顯，比較持平的看法應該是在三年試辦期間屆至，公共出借權已在公共圖書館全面施行，而且已有建構明確的授權法依據，堪能稱得上法有明文之徵用性質的損害，其猶如創作人或出版者財產權遭受損失一般，這樣國家機關才會依法給予補償酬金，以扶助臺灣地區出版事業永續經營。

伍、結語

凡事豫則立，不豫則廢，而「規劃」仍係事先決定做什麼及如何去做的過程，本文檢討國立公共圖書館試辦公共出借權行政計畫的兩個重點：即補償金與

登記作業，得知試辦該計畫，除教育部、文化部及兩個國立公共圖書館陸續頒行的方案、措施之外，期望達成重振臺灣出版產業、帶動文化產業發展、活絡閱讀消費市場並厚植國人文化涵養、推動產業人才培育、提昇臺灣出版品國際能見度。本文建議應積極從事的配套措施尚有如下五項：

- 一、紙本圖書出版品銷售免徵營業稅的政策規劃（policy formulation），應是扶持本土出版事業續航力的動能，經由財政部減免稅捐，遠比兩個國立公共圖書館比例分配計算補償酬金，來得較直接更有感，文化部、教育部須經由行政院會議建請主管機關修正稅法，使 PLR 試辦到全面開辦有深厚的業界共識。
- 二、採行由下而上管理（bottom up management）型態，執行單位的兩個國立公共圖書館所成立的作業小組，應涵括技術服務部門、讀者服務部門及行政服務部門之人員，特別是採編、閱覽、總務與會計職工同仁，俾於試辦初期強固超組室溝通平臺，做好補償酬金發放與登記作業手續。
- 三、各類公共圖書館為減少繁複的招標程序，以前經常以最低標採購紙本圖書，實務上形成出版者將價格壓低，企圖先取得標案，搶標之後復以換書、補書名義向採購之圖書館提供價格質劣的紙本圖書，不僅影響圖書館館藏品質，同時由於各出版事業幾乎無獲利空間，亦造成對購書之圖書館售後服務品質的減損，長期以往嚴重扼殺出版產業之營運空間，故放棄折扣標或低價標為公共圖書館採訪（acquisition）依據，近年來改採最有利標方式購書，文化藝術採購辦法是政府採購法之特別法，其已正本清源解決採訪的棘手問題（林芊慧，2015）。
- 四、閱讀習慣的改變，免費資訊增多，影響讀者購書意願，隨著行動閱讀載具的普及，國人紙製書閱讀量逐漸遞減，且閱讀漸淺化、片斷化，民眾瀏覽圖書資訊無法聚焦，流弊所及損害讀者群之深度閱讀（depth read）思考能力，無形中亦減失國力，本文建議公共圖書館辦理 PLR 補償酬金發放，

並應努力推廣紙製書閱讀，藉以提高讀者資訊素養。

五、PLR 試辦為期三年有成，屆時正式推展無體財產權補償酬金發放之前，面對數位出版品（digital publications）、非書資料（non-book materials）可能納入 PLR 著作適用範疇，各館適切檢討 PLR 在著作財產權中之地位，重新省思出版契約的影響，甚至未雨綢繆於權利租賃（民法第四百六十三條之一）的具體化規定等，應是隨 PLR 射程的遠闊，而使該機制可大可久的法制根基。

參考文獻

- 文化部（2019）。出版產業振興方案 106-111 年中程計畫修正草案。臺北市：該部。
- 王等元（2010）。圖書館資訊法學導論：理論與實務。臺北市：文華。
- 吳庚（2004）。憲法的解釋與運用。臺北市：三民。
- 林芊慧（2015）。《政府採購法與中文圖書採購模式之探討》，收於圖書館與資訊社會研討會議論文集。新北市：輔大，頁 107-128。
- 康炎村（1990）。行政法新論。臺北市：自刊本。
- 高思大（1986）。從行政法的觀點論行政計畫。新北市：輔大法律研究所碩士論文（未出版）。
- 許文貞（2020 年 1 月 1 日）。《2018 本國排行冠軍僅獲 1799.7 元》。中國時報文化新聞，A16 版。
- 廖又生（2012）。圖書館法論。臺北市：元照。

利用創新密室逃脫遊戲推廣國立臺灣圖書館 特藏資源

Using Creative Escape Room Game to Promote Special Collections of the National Taiwan Library

柯俊如

Chun-Ru Ko

國立臺灣圖書館編輯

Editor

National Taiwan Library

Email: crko@mail.ntl.edu.tw

【摘要】

密室逃脫遊戲自 2007 年於日本出現後，廣受各國玩家喜愛。近年來國內外圖書館也嘗試引入密室逃脫遊戲，以吸引民衆進入圖書館。基於遊戲式學習對於學習成效的幫助，圖書館員亦將密室逃脫遊戲用以進行圖書館利用、資訊素養、閱讀推廣等教育。由以往文獻中可以發現，密室逃脫遊戲確實有助於圖書館的推廣及教育，然而皆未用於圖書館特藏的介紹。特藏在圖書館注注是最少人認識的資源，有鑑於此，國立臺灣圖書館於 2019 年首次設計以特藏與相關服務為主的密室逃脫遊戲。根據問卷調查結果，70.7%受訪者表示此遊戲很有趣，63%受訪者表示因為此遊戲提升對圖書館的認識，且參與者確實會加深其對於特藏的興趣與認識。本文將詳加說明此創新特藏主題密室逃脫遊戲的設計細節與成效，以供其他圖書館參考。

【Abstract】

The Escape Room Game originated in Japan in 2007 and popularized in many countries. Recently, both domestic and foreign libraries attempt to use the Escape Room Game design to attract readers. Also, due to game-based learning that can bring learning effectiveness, librarians use the Escape Room Game design to do the library instruction, information literacy education, and reading promotion. Based on the research results, the Escape Room Game can benefit the promotion and education of the libraries. However, there was no one to use the Escape Room Game to introduce special collections in libraries. Considering that special collections are resources that very few people know in the library, the National Taiwan Library designed a creative Escape Room Game to promote the special collections and related services in 2019. According to the survey, 70.7% of respondents said the game was fun, and 63% of

respondents said the game makes them more familiar with the library. The game enhanced their interest and knowledge of the special collections as well. This article will demonstrate the game design and players' feedbacks in detail.

關鍵詞：密室逃脫、遊戲式學習、圖書館利用教育、特藏、資訊素養

Keywords: Escape Room, Game-based Learning, Library Instruction, Special Collection, Information Literacy

壹、前言

「遊戲式學習 (game-based learning)」之概念應用於圖書館已有多年歷史，美國圖書館學會 (American Library Association, ALA) 自 2005 年起開始舉辦遊戲、學習與圖書館論壇，2011 年轉型為遊戲圓桌會議，每年皆會於年會舉辦 ALA Play 活動及國際遊戲週。遊戲圓桌會議的網站上指出，公共圖書館推動遊戲主要有三種模式：建置遊戲館藏並提供外借服務、舉辦活動讓讀者在館內玩遊戲、舉辦遊戲設計工作坊或經營社團以鼓勵創造新遊戲。學校或大學圖書館，則可以用遊戲吸引學生使用資源，或是藉由遊戲引導學生學習學校課程相關的知識技能。

遊戲類型有許多種，其中，密室逃脫遊戲乃是多種遊戲類型的綜合體，結合了實景角色扮演遊戲、情境式電玩、解謎尋寶遊戲、互動式劇場與鬼屋及探險遊戲節目與電影等元素，參與遊戲者須在特定時間內解開謎題才能離開特定空間 (Nicholson, 2015)。由於密室逃脫遊戲受到多人喜愛，近年來國內外皆有圖書館引入密室逃脫遊戲，成為圖書館導覽與資訊資源利用教育的創新活動設計模式。

國立臺灣圖書館 (後文簡稱國臺圖) 前身為臺灣總督府圖書館，故典藏大批自 1914 年起徵集的臺灣、南洋、南中國之重要史料。然而，此批書籍作為特藏妥善保管，平時少為人所知，僅有研究人員利用。Linard (1987) 以美國圖書館特藏部門做為調查對象，發現由於公共圖書館的服務對象為一般民眾，因此，主要資源會用以滿足民眾的日常需求，而無法投入於特藏部門，這成為公共圖書館在特藏管理及推廣上的相似困境。

國臺圖具有公共圖書館的功能性，館藏及服務亦以社會大眾作為規劃對象。國臺圖於 2007 年設立臺灣學研究中心，希望藉由書展、營隊、講座及提供專屬閱覽空間等方式，以增加民眾對於特藏的使用及認識。有鑑於遊戲形式有利於

降低認識特藏的門檻，2019年國臺圖嘗試推出特藏主題的密室逃脫遊戲。

貳、遊戲式學習與密室逃脫遊戲

遊戲式學習的主要元素包含：1.提供虛擬環境、角色與多媒體，營造更好玩、更引人想探索的學習經驗；2.利用困境、謎題等造成挑戰與衝突，使學習者享受解題成就感並產生學習動機；3.讓學習者有控制感與選項，以維持注意力及興趣；4.利用反饋提供學習者在遊戲與學習上的鷹架支持；5.以學習工具或遊戲輔助提供學習者及時支援（Nicholson, 2015）。

遊戲式學習背後有著學習理論的支持。行為主義強調刺激與增強對於行為改變的影響，玩家在接受刺激與反應的過程中會照著遊戲規則達成目標。認知主義指出學習是資訊處理的過程，玩家在遊戲中會觀察、反思與推論規則，並把類似遊戲的經驗運用於新的脈絡。人文主義以學習者為中心，學習者會在合作且具支持性的環境中發展自我，玩家在遊戲裡可以設定自己的規則並依照自己的步伐前進。建構主義重視在社會互動的過程中建構知識，玩家在與遊戲的互動過程中會建構起對於遊戲世界的理解（Wu, Hsiao, Wu, Lin & Huang, 2011）。

除了學習理論的依據，研究也指出扮演遊戲角色有利於增加學習者的投入程度，且在遊戲中的決策會帶來立即結果，因此學習者在遊戲中會更注意自己的角色與責任。若遊戲為多人參與的，還會有利於促成合作式學習、增加社會建構知識的機會及培養團隊合作技巧（Nicholson, 2015）。

密室逃脫遊戲是由團隊成員在時間限制內共同解決多個謎題以逃脫房間的遊戲。由於房間內會設定不同類型的謎題，團隊成員可以同時間各自發揮專長，藉由仔細觀察房間內的物件，以及進行創意思考與批判性思考來解謎（Wiemker, Elumir & Clare, 2015）。密室逃脫遊戲有助於培養創意及批判性思維，且有利於養成團隊合作能力及良好溝通技巧，又能吸引不同年齡層玩家的興趣

(Puetz, 2018)。此類型遊戲最早為 2007 年出現於日本，2012 年至 2013 年於亞洲快速成長，接著再傳到歐洲、澳洲、加拿大與美國，成為各國廣受喜愛的遊戲類型 (Nicholson, 2015)。

通常密室逃脫遊戲會設定一個故事主題作為遊戲背景，主題類型包含：軍事行動、解除爆炸裝置、解救人物或動物、逃離監獄、尋找失蹤人口、找出犯人...等，有些遊戲背景故事與歷史地理主題有關，或是會運用到科學、小說人物等，都可以加深玩家印象，帶來學習效果。少數遊戲會安排角色與玩家互動，甚至讓其說明故事背景，但是多數是透過影片或一些文字來呈現背景故事 (Nicholson, 2015)。房間的主題、布置、謎題、故事陳述加起來將會創造更具逃脫實感的體驗，使玩家能更投入其中 (Wiemker et al., 2015)。

密室逃脫遊戲常見的謎題類型包含：尋找遺失的物件、算數、以不尋常的方式使用某個物品、在圖片中尋找物品、尋找符號 (Nicholson, 2015)。謎題設計可分成三種類型：需動腦推論得到解答、需使用體力達成任務要求、需綜整謎題答案得到最終關卡解答 (Wiemker et al., 2015)。謎題可以是線性設計，由第一個謎題帶來第二個謎題直到最後關卡，也可以是謎題毫無順序的開放設計，但仍需解決所有謎題後才能解開最終關卡。平衡謎題難度是最難的部分，太難會使玩家感到挫折，太簡單則會使其覺得無聊，都會導致放棄遊戲 (Nicholson, 2015; Wiemker et al., 2015)。

密室逃脫遊戲的解謎過程中會需要幾種技能：能搜尋線索或物件、能觀察出重要線索、能將線索與正確的謎題連結起來、能記住數字或符號的順序、能找出符號或線索的特定順序、能有效進行分類，同時也要有一定的數學與字彙知識背景 (Wiemker et al., 2015)。這些技能亦是圖書館讀者在搜尋與使用資訊時所會運用到的，故圖書館很適合藉由辦理此遊戲培訓讀者之資訊尋求與利用能力。

Choi、An、Shah 與 Singh (2017) 便在其研究中，將密室逃脫遊戲的歷程與 Kuhlthau (1991) 的資訊搜尋歷程 (Information Seeking Behavior) 模型做出對照對照如表 1：

表 1 資訊搜尋歷程六階段與密室逃脫活動歷程對照表

資訊搜尋歷程 六階段	開始	選擇	探索	闡述	蒐集	表達
密室逃脫 活動歷程階段	獲得 任務 問題	前往書籍 與活動海 報所在地	瀏覽與任 務主題相 關的書籍 與活動相 關海報、 探詢周圍 環境	蒐集資料 以聚焦或 獲得信心	於聚焦的方 向獲得對解 答有用的重 要資訊	解鎖
				閱讀書籍或活動相關海報		

Kuhlthau (1991) 的資訊搜尋歷程模式中，開始階段 (initiation) 指的是缺乏知識而產生不確定性，選擇階段 (selection) 指的是辨識出大方向的範圍、主題或問題而準備開始搜尋，探索階段 (exploration) 為搜尋過程中遇到不一致的訊息而增加不確定性，闡述階段 (formulation) 為聚焦觀點並減少不確定性，蒐集階段 (collection) 為聚焦觀點後蒐集相關資訊並深化興趣及任務使不確定性消退，表達階段 (presentation) 乃完成搜尋後產生新的理解並能應用 (林妙樺, 2012)。藉由舉辦密室逃脫遊戲，將有助於引導參加者經歷此歷程。

參、圖書館密室逃脫遊戲案例

國內外公共圖書館與學術圖書館皆有執行密室逃脫遊戲的案例，然而考量到讀者安全以及圖書館館舍空間，遊戲設計上皆避免將讀者單獨鎖在室內，且不會收取費用。另外，圖書館的密室逃脫遊戲也通常設定在 20 至 45 分鐘內結束，時間較專門的密室逃脫遊戲短，題目設計也較為簡單 (D' Orio, 2018)。

美國的大學圖書館固定會開設圖書館資源利用課程給新生，許多圖書館便

採用密室逃脫遊戲的設計課程，讓學生在闖關過程中認識圖書館的空間、服務與資源，以及進行資訊素養教育。在此過程中，也可以讓學生認識彼此並學習團隊合作。尼亞加拉大學與卡內基美隆大學的圖書館甚至會參考美國大學與研究型圖書館協會制定的資訊素養標準來設計遊戲，確保遊戲確實能有利於資訊素養養成 (Smale, 2011)。由於這樣的課程是每學年都會重複舉辦的，有些圖書館因此開發網頁版的遊戲 (Smale, 2011)，或設計出可以攜帶著操作解謎的 PDA 版本遊戲 (Hsu et al, 2009)。

德州大學奧斯丁分校於 2016 年舉辦的密室逃脫遊戲「圖書館越獄」，學生經歷的關卡包含：解字謎、使用字謎解答查詢資料庫得到文章、利用書名查詢書籍所在架位、於架位上找到假書內的線索並依線索抵達指定地點、於指定地點獲得雷射筆以照出隱形墨水寫的密碼。在遊戲過程中，學生將學會如何利用圖書館網頁找到學術文章、如何運用關鍵字與布林邏輯搜尋、如何找書跟借書，且會熟悉圖書館的空間與服務及增加合作溝通。原本僅有 20% 學生會參加圖書館導覽課程，執行此遊戲後則增加為 60% (Ruffn & Mirandaa, 2018)。

加州州立大學弗雷斯諾分校於 2017 年舉辦以唐納川普為主題的密室逃脫遊戲工作坊。遊戲過程中，學生要利用館藏目錄找到一本川普的書籍、利用資料庫查到一篇關於川普的學術文章，並用正確格式引用。學生還需要利用新聞資料庫查詢川普推特訊息相關新聞，且要能使用資料庫查核假新聞並說明判斷方式。最後，學生要去編輯維基百科的川普條目，在其中引述推特或新聞之資料來源。許多學生因為此活動才開始使用推特，或初次得知維基百科是可以由網友編輯的，他們在活動結束後會願意花更多時間找到可信資料來源 (Pun, 2017)。

美國公共圖書館設計的密室逃脫遊戲，通常以年齡層較低的讀者為設計對象，更像單純的遊戲而非課程，圖書館往往會利用較有趣的主題設計解謎遊戲，以吸引讀者進入圖書館。例如 2016 年莫頓詹姆斯公共圖書館舉辦殭屍主題的密

室逃脫遊戲，要讓玩家解決謎題、找出解藥治療殭屍（Thoegersen & Thoegersen, 2016），2017 年基爾戈公共圖書館因應科學怪人 200 周年，設計科學實驗室與科學謎題的密室逃脫遊戲（Drapers, 2018），以及 2018 年卡斯區公共圖書館設計了魔法世界般的空間，並穿了巫師裝來進行哈利波特主題的密室逃脫遊戲（Mentock, 2018）。

國內的公共圖書館在設計密室逃脫遊戲時，則較有教育意涵，通常會結合圖書館利用教育。例如新北市立圖書館新莊裕民分館在 2017 年與丹鳳國小合作推出的「圖書館密室逃脫—解書之謎」活動，讓闖關者在解謎過程中了解圖書分類、如何找書及認識圖書館資源（新北市立圖書館, 2017），臺北市立圖書館在 2018 年推出的「界閱實境解謎」活動，則是藉著遊戲讓民眾更熟悉電子書的借閱（吳佩旻, 2018）。

國內公共圖書館亦會將密室逃脫遊戲與繪本親子閱讀活動結合，像是新北市立圖書館 2018 年與樂輔快樂活動工作室合作舉辦的「逃出繪本親子密室逃脫」活動，藉由自製繪本的故事內容，讓親子共讀並破解關卡（葉書宏, 2018）。2019 年新北市立圖書館則和五華國小、桃子腳國中小學、德音國小、復興國小、中港國小及台灣逃脫實境工作室共同推出「閱讀密室逃脫體驗教育」（台灣逃脫實境工作室, 2019），學生需要先借閱指定書籍，閱讀後完成線上閱讀理解測驗，過關者再組隊報名現場密室逃脫遊戲（杜筱梅, 2019）。

圖書館除了藉由在館內舉辦密室逃脫遊戲提供讀者學習機會，亦可以邀請讀者擔任遊戲設計者，如新北市圖新莊裕民分館與新莊丹鳳國小資優班師生合作（新北市立圖書館, 2017），莫頓詹姆斯公共圖書館邀請 15 至 25 名 9 至 13 歲讀者參與遊戲設計工作坊（Thoegersen & Thoegersen, 2016）。在遊戲設計的過程中，讀者將會更熟悉圖書館，且也會一起腦力激盪，發揮創意與邏輯思考能力，甚至學習如何寫腳本、製作道具與影片。

另外，圖書館也可以邀請其他密室逃脫遊戲設計團隊利用館舍空間舉辦活

動，遊戲主題不一定要與圖書館密切相關。例如，2019 年臺東縣政府文化處圖書館便與國立公共資訊圖書館合作，於圖書館進行林志育老師所設計的「未來之門實境遊戲」，此遊戲的對象為青少年，藉由此遊戲引導其進行生涯探索與規劃（張金源，2018）。

肆、國立臺灣圖書館特藏主題之密室逃脫遊戲

由於以往文獻缺乏結合密室逃脫遊戲與特藏推廣的經驗，故國臺圖先於 2019 年 3 月舉辦兩場次試玩活動，參考試玩結果後，再於同年 7 月正式執行營隊活動。下文將說明試玩階段與正式營隊的遊戲故事背景、活動流程、關卡謎題之設計，以及活動進行的成果與反饋。

一、遊戲故事背景

由於國臺圖的特藏具臺灣學主題特色，加以此遊戲有偵查破案的性質，故在故事背景設計上取材偵探小說福爾摩斯，並結合本土元素，設計「福爾摩沙偵探（原型為福爾摩斯）」、「花生助理（原型為華生）」及「愛玲演員（原型為艾琳艾德勒）」作為故事角色。角色設定有參考原著，希望能因此讓遊戲參與者對於福爾摩斯系列小說產生興趣。另外，現場亦以探案作為環境布置之設計元素。

試玩階段分成上午及下午兩個活動場次，第一場次為「跨時空越讀者：特藏搜查趣」，為福爾摩沙偵探穿越時空到 1920 年代的臺灣總督府，必須連線身在 2019 年國臺圖現場的花生助理，利用國臺圖的資源解答問題、取得通關密碼，才能回到現在。第二場次為「好事花生：特藏尋寶記」，則是福爾摩沙偵探回到現在後，與花生助理失去聯繫，福爾摩沙偵探得知國臺圖有一名神準算命師，他必須依序破解關卡，才能獲得算命師的所在地，取得籤詩與花生助理的位置。

正式進行的密室逃脫遊戲為營隊活動，名稱為「福爾摩沙偵探與花生助理

的冒險」。福爾摩沙偵探與花生助理探案多年後，一起經營粉絲專頁紀錄探案歷程成為網路紅人，花生助理卻在成名後突然失蹤。福爾摩沙偵探收到匿名信得知花生助理是在國臺圖 6 樓消失的，故前往偵查，在偵查時遇到愛玲，獲得一個內有 8 張內容不完整的信紙之信封。福爾摩沙偵探要在國臺圖 6 樓現場尋找線索以看到完整信件，才會得知花生助理的失蹤原因。

試玩階段的故事主要是用來增加趣味性與闖關動機，正式營隊的故事則參考文獻案例，加入資訊素養教育意涵。完整信件內容裡會提到，花生助理是在經營粉絲專頁時，因為有分享假新聞、違反著作權使用他人圖像影音、人肉搜索等行為，造成對於愛玲的傷害，而引來愛玲的報復。館員會藉由此故事內容帶領參與者進行資訊素養方面的討論。



圖 1 活動海報與角色視覺

二、遊戲流程與謎題設計

「跨時空越讀者：特藏搜查趣」場次的活動為 2 小時，不限制報名人數及年齡層。參與者需要回答 5 個謎題，謎題之間並無關聯性，若選對謎題選項，

將會獲得 NTLSC 這組代表國臺圖特藏的英文簡寫通關密碼。

謎題設計是爲了讓參與者知道國臺圖特藏資料庫的使用方式、不同特藏資料庫的差異、特藏調閱的方式與特藏保存環境的注意事項。考量到一般民眾不熟悉特藏服務，故設計提示板，以顯眼顏色標出與答案相關的句子。參與者仔細觀看提示板，即可答對題目，憑正確答案換取禮物。

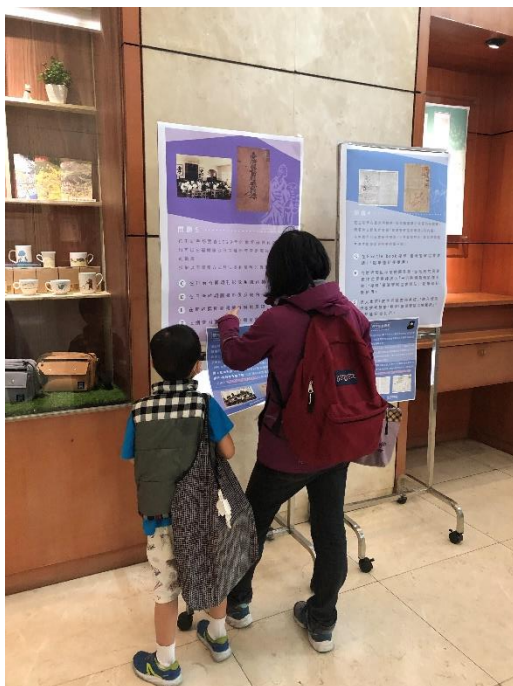


圖 2 「跨時空越讀者：特藏搜查趣」活動現場

「好事花生：特藏尋寶記」此場次有 3 個關卡，需要至國臺圖 6 樓指定區塊找出答案，每個關卡都有安排關主協助。爲了控制同一時間內的尋寶人數，2 小時內每隔 30 分鐘才會開放一次參與者組隊參加，一隊最多 4 人，同一時段最多 20 人，不限年齡層。

每個隊伍會領到信封袋，內有樓層平面圖、關卡題目、活動背景故事，接著要依順序找出 3 個關卡答案。第 1 關要求參與者在臺灣總督府舊籍複製本區利用題目紙上的索書號找出書籍，完成書名克漏字，克漏字的答案爲「臺灣鳥瞰圖」，即第 2 關要解題的展板。依據樓層平面圖，參與者可找到第 2 關所在地，接著再利用臺灣鳥瞰圖完成地名克漏字，克漏字的答案即爲第 3 關所在地

的「番社采風圖」。參與者要在番社采風圖主視覺看板前，找出題詞有誤的番社采風圖複製品，即會在圖面上發現「圖書醫院」四個字，也就是故事中算命師的所在地及領獎品處。獎品包含對應3個關卡的籤詩明信片，明信片上會介紹臺灣總督府圖書館、臺灣鳥瞰圖及番社采風圖，同時還利用古地圖標示花生助理的所在地。希望這些獎品會讓參與者在遊戲結束後對於特藏留下印象，並進行延伸學習。



圖3 「好事花生：特藏尋寶記」找書關卡



圖4 「好事花生：特藏尋寶記」臺灣鳥瞰圖找地名關卡



圖 5 「好事花生：特藏尋寶記」番社采風圖關卡

「福爾摩沙偵探與花生助理的冒險」因為是有報名機制的營隊，故參與者為 11 至 14 歲學生及少數陪同家長共 51 人，分成 8 隊。每個隊伍會領到一個信封袋，內有答題紙、提示卡、題目卡、樓層平面圖、活動背景故事。

遊戲共有 8 個關卡，為避免所有隊伍同時擠在一個關卡，故安排 8 隊拿到不同闖關順序的答題信紙。每張信紙上有 8 個克漏字，1 個克漏字對應 1 個關卡顏色，每張信紙會有不同的克漏字顏色排序，各隊要依照信紙上的順序，於 40 分鐘內完成各關卡要求以取得克漏字答案。

有 3 個關卡使用試玩階段的題目，「跨時空越讀者：特藏搜查趣」場次的題目整合為 1 個關卡，「好事花生：特藏尋寶記」場次則保留舊籍複製本區尋書與臺灣鳥瞰圖找地名的 2 個關卡。其他新的 5 個關卡中，1 個關卡是番社采風圖的小測驗，1 個關卡是於館藏舊籍專賣類書展看板中找答案，希望藉此提升參與者對特藏的認識。另外，還增加了 3 個操作題，正確操作微縮閱讀機、國臺圖特藏資料庫、國臺圖購置資料庫即可獲得 3 個關卡的克漏字小卡。

取得克漏字的方式，除了找書名、找展版上的文字外，集合並分享各自信紙上的內容，湊成完整故事後再進行延伸討論。



圖 6 「福爾摩沙偵探與花生助理的冒險」館藏舊籍專賣類書展看板關卡



圖 7 「福爾摩沙偵探與花生助理的冒險」微縮閱讀機操作關卡



圖 8 「福爾摩沙偵探與花生助理的冒險」資料庫操作關卡

三、活動執行成果與反饋

試玩階段兩個場次皆有約 100 人參加活動，許多是整個家庭一起參加。可

以觀察到參與者爲了答題會進行討論，父母會將題目與答案用更白話的方式說明給孩子聽，是很好的親子共學機會，且有些參與者在遊戲過程中會產生新的好奇，向工作人員詢問進一步的特藏相關知識。也有參與者口頭給予肯定，想複製此遊戲至自己的公司。

正式營隊有進行問卷調查，51 名參與者中回收了 41 份問卷。41 人中，有 6 位是成人，13 位爲小學高年級生，12 位爲國中生，10 位爲小學中年級生。問卷共有 5 題單選題、4 題複選題及 3 題開放式作答。

問卷答題者中，70.7%非常同意此遊戲有趣、好玩，63%非常同意此遊戲可增加對於圖書館的認識，68.2%會想主動與他人推薦此活動。由此結果，可知此遊戲設計確實能引發興趣又具有教育意義，且參與者有良好體驗而想推薦他人。受訪者認爲能從活動中增加最多認識的是國臺圖 6 樓空間配置（43.9%），接著是國臺圖特藏（21.9%）及國臺圖資料庫（17%），可見此遊戲設計有成功達成圖書館利用教育及特藏推廣之效益。

受訪者印象深刻的關卡是微縮閱讀機操作題（70.7%），許多人表示這是第一次接觸到，感到新奇，且因爲能體驗與操作，故印象很深刻。在臺灣鳥瞰圖找答案的關卡也很多人留下深刻印象（29.3%），因爲古地圖很有趣。未來圖書館在設計密室逃脫遊戲時，亦可結合更多一般民眾不熟悉或有趣的館藏，並增加體驗機會，以加深參與者的印象。

在所有關卡中，參與者覺得最花時間的關卡是微縮閱讀機操作題（43.9%），其次是舊籍書庫找書題（26.8%）。最簡單的關卡則是臺灣鳥瞰圖找答案（43.9%），接著是舊籍書展看板找答案（31.7%）與采風圖特藏知識小測驗（24.3%）。

參與者反應較花時間的關卡，其實都是圖書館利用相關的題目，若參與者在遊戲中覺得困難，代表平日讀者在圖書館內使用這些服務時亦會遇到挫折，

故圖書館未來可以利用更多元的遊戲設計，使讀者能以放鬆的心態認識這些資源服務。參與者認為較簡單的關卡，在設計時皆是希望用關卡引起注意和興趣，並非要考倒參與者，故設計較為簡單。為了增加挑戰度，未來可以設計更困難的題目。

受訪者指出參加完活動後，最想更進一步了解的是福爾摩斯偵探小說（36.6%），接著是國臺圖特藏（24.4%）與微縮機與縮影資料（19.5%）。此結果不僅可以看出密室逃脫遊戲確實能達成推廣特藏的效益，亦可以發現除了遊戲關卡本身的教育意義，遊戲設定的故事背景也會帶給參與者深刻印象，因此圖書館設計遊戲時可以結合書籍介紹，以利同時達成閱讀推廣之效益。另外，在共同討論故事情節後，也使 14.6% 的參與者對著作權與侵權議題、人肉搜索與個人隱私議題、媒體素養與媒體識讀等議題產生進一步認識的興趣，可見密室逃脫遊戲也很適合用來進行資訊素養教育。

伍、結論與建議

綜觀國內外，皆有運用密室逃脫遊戲於圖書館利用教育、資訊素養教育、閱讀推廣與增加圖書館興趣的成功案例，且近年有越來越多圖書館開始採用。本文所分享的是初次將密室逃脫遊戲運用於特藏資源及服務的推廣教育，同樣獲得良好回饋，且此遊戲將故事背景與書籍、資訊素養議題結合，讓參與者在參加活動後對於圖書館各方面議題皆有後續延伸的動力。未來其他圖書館可以參考此經驗進行其他特藏推廣遊戲的設計，或在此基礎上，進一步針對不同年齡層的對象開發不一樣的密室逃脫遊戲，或與相關科系的老師合作，融入更多學科知識的題目。

不過，每一場密室逃脫遊戲的設計都要花費許多時間，活動進行當下也可能需要安排多名人力指導關卡，還需要準備道具、禮物與環境布置，相較其他類型的活動會耗費較高成本。況且，實地尋寶類型的遊戲必須設定人數上限，

且參與者在破關後會失去重複破關的動力，導致這樣耗費成本所設計的遊戲能接觸的對象不多，又無法重複利用。這些缺點是其他有意於圖書館執行密室逃脫遊戲者所需考量的。或許未來圖書館可以嘗試藉由與其他單位合作，或與日常導覽業務結合成為針對新參觀者的常設服務，以提升密室逃脫遊戲的執行效益。

參考文獻

- 台灣逃脫實境工作室 (2019)。新北市閱讀密室逃脫體驗教育系列活動【部落格文字資料】。取自：
<https://sites.google.com/twescape.com/reading/%E9%A6%96%E9%A0%81>
- 吳佩旻 (2018 年 8 月 24 日)。化身偵探超刺激！圖書館首創密室解謎。聯合影音網。取自：<https://video.udn.com/news/928442>
- 杜筱梅 (2019 年 1 月 2 日)。密室裡的愛麗絲之夢【部落格文字資料】。取自：
<http://whesiread.blogspot.com/2019/01/blog-post.html>
- 林妙樺 (2012)。資訊搜尋歷程模式。取自：
<http://terms.naer.edu.tw/detail/1679185/>
- 張金源 (2018 年 8 月 31 日)。文化處讓青少年當玩家 把密室逃脫實境遊戲搬到圖書館。指傳媒。取自：<http://www.touchmedia.tw/?p=747418>
- 新北市立圖書館 (2017 年 11 月 27 日)。國小師生設計，另類「密室脫逃」認識圖書館不再死板板！。新北市政府市政新聞。取自：
https://www.ntpc.gov.tw/ch/home.jsp?id=28&parentpath=0,6,27&mcustomize=news_view.jsp&dataserno=201711270022
- 葉書宏 (2018 年 8 月 4 日)。「逃出繪本！」自編繪本結合密室逃脫。中時電子報。取自：
<https://www.chinatimes.com/realtimenews/20180804002605-260405?chdtv>
- Choi, D., An, J., Shah, C. and Singh, V. (2017). Examining information search behaviors in small physical space: An escape room study. In S. Erdelez & N.K. Agarwal(Eds.), *Proceedings of the Association for Information Science and Technology* (pp. 640—641.) Hoboken, NJ: Wiley.
<https://doi.org/10.1002/pr2.2017.14505401098>

- Drapers, J. (2018, October 17). Escape room puts library patrons in Frankenstein's lab. *TCA Regional News*. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2121079433?accountid=14229>
- D'Orio, W. (2018). Escape Wizards: Harry Potter-Themed Escape Rooms, *School Library Journal*, 64(11), 42—43.
- Hsu, S-H., Cheng, S-C. & Huang, Y-M. (2009). The Experience of Adopting Game-Based Learning in Library Instruction. In Chang, M., Kuo, R., Kinshuk, Chen, G-D. & Hirose, M. (Eds.), *Learning by Playing. Game-based Education System Design and Development*. (pp. 571—576), Berlin, Heidelberg: Springer.
- Linard, L. (1987). Special Collections in the Public Library, *Library trends*, 26, 178—188.
- Mentock, A. (2018, July 19). Cass District Library creates Harry Potter Escape Room. *TCA Regional News*. Retrieved from <https://search.proquest.com/docview/2071716896?accountid=14229>
- Nicholson, S. (2015). Peeking behind the locked door: A survey of escape room facilities. Retrieved from: <http://scottnicholson.com/pubs/erfacwhite.pdf>
- Puetz, A. (2018). Unlock the Box at Your Library, *OLA Quarterly*, 23(4), 8—11. <https://doi.org/10.7710/1093-7374.1916>
- Pun, R. (2017). Hacking the Research Library, *Library Quarterly: Information, Community, Policy*, 87(4), 330—336.
- Ruffin, I. & Mirandaa, S. (2018). Breakout the Library: Using Escape Room Concepts to Teach and Assess the First-Year Library Orientation Experience. In Bailin, K., Jahre, B. & Morris, S. (Eds.), *Planning Academic Library Orientations* (pp. 55—68), Witney, Oxfordshire: Chandos Publishing.
- Smale, M. A. (2011). Learning through quests and contests: Games in information literacy instruction. *Journal of Library Innovation*, 2(2), 36—55.
- The Games and Gaming Round Table of the American Library Association. (2011). Games in Libraries. Retrieved from: <http://games.ala.org/>
- Thoegersen, R. & Thoegersen, J. (2016). Pure Escapism, *Library Journal*, 142(12), 24.

- W-H, Wu., H-C, Hsiao., P-L, Wu., C-H, Lin. & S-H, Huang. (2011). Investigating the learning-theory foundations of game-based learning: a meta-analysis, *Journal of Computer Assisted Learning*, 28(3), 265—279.
- Wiemker, M., Elumir, E. & Clare, A. (2015). Escape Room Games: Can you transform an unpleasant situation into a pleasant one? In Haag, J., Weißenböck, J., Gruber, W. & Freisleben-Teutscher, C. (Eds.), *Game Based Learning - Dialogorientierung & spielerisches Lernen digital und analog* (pp. 55-68), Germany: Ikon / ALGE.

公共圖書館暢銷書館藏與使用研究 —以新北市立圖書館館藏為例說明

Bestseller Collections of Public Libraries and Use Study: Take the collections of the New Taipei City Library as an example

陳力豪

Li-Hao Chen

國立嘉義大學圖書館組員

Librarian

Library of National Chiayi University

E-mail: patricechen@gmail.com

王梅玲

Mei-Ling Wang

國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所教授

Professor

Graduate Institute of Library, Information and Archival Studies

National Chengchi University

E-mail: meilingw@nccu.edu.tw

【摘要】

書店暢銷書排行榜經常吸引讀者，並喜歡閱讀與購買。公共圖書館在發展館藏買書時，通常面臨圖書「品質」與「需求」二者的考量與平衡。此時，暢銷書納入公共圖書館館藏是否需要及合適，是必須思索的課題。本文旨在探討暢銷書與公共圖書館館藏的關係，以及圖書館讀者對暢銷書看法，研究者以新北市立圖書館為個案研究對象，採用書目分析法、圖書流通分析法、與問卷調查法，應用金石堂書店暢銷書排行榜比對圖書館館藏及借閱排行榜，並進行問卷調查。本研究結果發現暢銷書已納入新北市立圖書館館藏者，比重高達 82%，並且與圖書館借閱排行榜相關。問卷調查顯示讀者認同暢銷書具有「內容吸引人」與「掌握時代脈動」特質，對於暢銷書服務高度期待，但讀者對於圖書館暢銷書服務滿意度偏低，認為暢銷書館藏主要滿足讀者休閒娛樂需求，較無法滿足工作需求。

【Abstract】

Some bookstores often attract readers' attention with the list of bestsellers, and thus it stimulates consumers' reading and purchasing needs. On the other hand, public libraries face the dilemma between the "quality" and "demand" of the books while building their collections. What if the libraries build their collections with the bestsellers? When the best-selling books come to public libraries, the book selection, as well as the bestsellers in the proportion of the collection are the questions worthy of discussion. The purposes of this article is to explore the relationship between best-selling books and the public library collections, and also, to understand the public library readers' opinions on the bestsellers. The researchers focused on the New Taipei City Library as a case study, employing bibliographic analysis, book circulation analysis, and questionnaire survey methods, to compare with the bestseller lists of Kingstone bookstore. The study found that the best-selling books have been included in the collection of the New Taipei City Library, up to 82% of the total, and related to the library borrowing list. The survey shows that the readers agree that the best-selling books have the characteristics of "attractive content" and "mastering the art of timing". Library users highly expect for the best-selling services, but less satisfied with them. Furthermore, the readers think that the best-selling collection mainly meets the readers' entertainment needs but hardly meet their job needs.

關鍵詞：暢銷書、公共圖書館、圖書選擇、借閱排行榜

Keywords: Bestsellers, Public Libraries, Selection, Book-loan Ranking

壹、前言

書店或網路書店經常提供暢銷書 (bestsellers) 排行榜，反映社會大眾的閱讀偏好並吸引消費者閱覽，進而刺激買氣。出版業常以商業手法行銷出版圖書，如搭配時事議題、結合電影改編等，在短時間內拉高圖書的銷售量，常是打造暢銷書的手段。另一方面，在圖書銷售通路影響之下，有些暢銷書可能事先經過過濾，新書上市之前，或恐形成不公平競爭 (陳穎青，2007)。但整體而言，暢銷書已成為商業及社會的普及現象，也反映著社會各時期人們集體關切的議題。

公共圖書館是以社會大眾為主要服務對象，推廣終身學習及辦理閱讀的文教機構，其以館藏為基礎，進而延伸各項服務。公共圖書館由於其服務對象涵蓋所有年齡層，服務範圍廣大且讀者背景、興趣各異，因此其對於圖書資訊的需求不一，在圖書選擇作業上必須適應各方要求 (王振鵠，1987)。

圖書館建立館藏時通常面臨圖書「品質」與「需求」的爭論，而暢銷書排行榜是否為品質好的書訊來源，同樣面臨正反面的爭議。暢銷書排行榜的書籍可能會吸引大眾眼光，利用人類從眾的心理，可能引起話題，甚至激發購買或提升閱讀風氣。公共圖書館若參考暢銷書排行榜，以獲取出版書訊，或許是一種便捷的資訊來源。暢銷書排行榜代表了銷售統計數字，不論榜上書籍是否具有某種價值，但其確實反映了人們實際的價值觀和流行文化現象 (蔡坤哲，2005)。王乾任 (2014) 認為暢銷書不是垃圾，而是以大眾的理解力所書寫的產物，目的在於容易感動人心、引起共鳴。

另一方面，暢銷書排行榜也可能是媒體渲染的行銷手法，或出版社與作家的刻意炒作，使得各界對其褒貶不一，充滿爭論。由於許多暢銷書排行榜其銷售數據計算方式保密，容易引起疑竇，甚而有人利用其計算方式的漏洞，從中操弄排行榜，進而牟取利益。例如 1995 年《佔據市場主導的秘訣》一書連續 15

週攻佔紐約時報暢銷書排行榜非文學類前 10 名，實際上是作者本身向經銷商大量訂購，取得暢銷排行，營造熱賣假象，從中獲取演講邀約等利益（孟樊，2007）。各界對暢銷書的看法充滿各種議論，因此「暢銷書」是有品質的好書？或能否代表銷售實況或讀者需求，均是值得探討的問題（邱炯友、紀宜均，2009）。

圖書館選書與採訪工作是館藏發展的開端，也是圖書館服務的源頭與依據，除了要回應讀者需求，亦需兼顧圖書品質，建立優質館藏資源，引領讀者提升閱讀層次。公共圖書館為了發揮休閒功能，往往會適度聽取讀者要求，採購通俗作品，然而讀者的要求並不能無限上綱，仍必須考量圖書館的目的、推廣教育功能以及圖書的品質。為了兼顧圖書品質，圖書館進行選書作業，必須瞭解出版業與圖書經銷業的經營趨勢、專長，以及出版品的水準，以發展優質館藏（吳明德，1991）。

早期公共圖書館主要為教育社會而設立，因而有社會大學、民眾大學之稱。因此公共圖書館的館藏通常偏向廣泛收集各主題、內容、類型的圖書資源，依據圖書館所在地的社區特性、各項人口特質（如教育程度、人口年齡結構、職業分布等）、地方特色發展其館藏資源（王梅玲，2014）。然而公共圖書館是否會參考暢銷書排行榜建立館藏？這些暢銷書館藏是否是讀者熱門借閱對象？而讀者對暢銷書館藏的看法及使用情形如何？本文將透過個案實證，探討上述問題。

貳、暢銷書與暢銷書排行榜意涵

「暢銷書」與「暢銷書排行榜」早期概念來自於歐美國家，因其圖書市場大、開發早，相對發展較為成熟，因而出現銷售成績統計的排行榜。依據 Online Dictionary for Library and Information Science (ODLIS) 之解釋，暢銷書是現今有大量需求的書籍，其在書店銷售量極高，或在圖書館具有大量

複本。部分主要的報紙及評論刊物通常會依據圖書某個時段的銷售情形，推出小說及非小說的暢銷排行榜，有時還有兒童讀物之排行榜，如〈紐約時報暢銷排行榜〉（The New York Times Best-Seller Lists）。1989 年的《牛津字典》第 7 版（The Oxford English Dictionary）說明暢銷書一詞源自於美國 Kansas Times & Star 報紙於 1889 年 4 月 25 日首次公布六本暢銷書（The Six Best Sellers）書單（黃靖真，2003）。

有關「暢銷書」之定義，各家說明不一。牛津字典（The Oxford English Dictionary）界定：暢銷書是指「在一年或一季之內，銷售量極大的書籍」。Harrid's Librarians' Glossary 說明暢銷書是「極受歡迎的書、銷售巨量的書籍」。《中國大百科全書》定義為「對某段時間內（通常分每週、每月、每季、每年）在書店和其他市場上銷路最好的圖書進行統計後，公布的排名表中所列的圖書」。《大不列顛百科全書》（2003）則指出暢銷書是「在某一時段之中，銷售量在同類書籍中，居於領先地位的書；是大眾閱讀口味與判斷指標之統稱」。《重修國語辭典修訂本》對「排行榜」的釋義為：『為某項目的，經調查統計方式，把結果依前後順序列出的名單。因此「暢銷書排行榜」意義為「銷售量佳的書籍之統計排行清單」。

暢銷書排行榜通常依「類別」或「期間」統計暢銷書銷量作成排名清單；如文學類、非文學類圖書；或每月、每年銷售量統計排行，皆為暢銷書排行榜的表示形式。國內外較具知名度的暢銷書排行榜包括：《紐約時報》暢銷書排行榜（New York Times Best Sellers）；《出版人週刊》暢銷書排行榜（Publishers Weekly Bestsellers）；獨立書店暢銷書排行榜（Indie Bestseller Lists）；金石堂暢銷書排行榜；誠品暢銷書排行榜；博客來暢銷書排行榜等。

《紐約時報》自 1942 年開始，每個星期日在〈紐約時報書評〉（New York Times Book Review）公布最新暢銷書排行榜。該排行榜係依據各販售通路、供

應商回報銷售數據後，加以統計而成。一百多年來，《出版人週刊》（Publishers Weekly）一直是美國圖書出版業的神經中樞，該刊刊載有專論、論文，亦刊載出版消息、新書書目、書評、暢銷書排行榜等（王錫璋，2004）。〈獨立書店暢銷書排行榜〉（Indie Bestseller Lists）係由美國獨立書店所組成的書籍銷售聯盟（American Booksellers Association）的 INDIEBOUND 組織，所發布的暢銷書排行榜，每週發布一次。

金石堂連鎖書店自 1983 年成立，開始發布暢銷書排行榜。當時引起出版界的一些爭議，但其後許多圖書、雜誌業跟進，如《時報週刊》、《天下雜誌》等新聞媒體，而連鎖書店體系如新學友、何嘉仁、誠品等，也發布暢銷書排行榜；而非連鎖書店，如三民書局，圖書經銷商如農學社等，也發布暢銷書榜（蔡坤哲，2005）。

誠品書店兼具實體門市與網路書店，其暢銷書排行榜分為實體書店的〈誠品暢銷榜〉，以及網路書店的〈網路排行榜〉。誠品暢銷榜統計頻率約為 2 週 1 次，其大分類分中文、外文、親子、影音等大類。中文圖書排行榜分為藝術、人文／科學、華文創作、文學／翻譯作品、財金／商業、心理勵志、健康／生活、休閒／趣味等子分類。博客來暢銷榜包括即時榜（每小時更新一次）、暢銷榜（7 日、30 日）、新書榜、預購榜、近期銷售最快、每週暢銷排行、每月暢銷排行等。其暢銷榜分類為總榜、文學小說、商業理財、藝術設計、人文史地、社會科學、自然科普、心理勵志、醫療保健、飲食、生活風格等。

參、研究方法與資料蒐集

本研究旨在探討暢銷書與圖書館館藏之關係，暢銷書是否為圖書館讀者喜歡借閱的書，圖書館讀者對於暢銷書認知、暢銷書的需求及使用情形為何。本研究目的如下：（1）探討暢銷書與公共圖書館館藏的關係、（2）探討暢銷書與公共圖書館借閱排行關係、（3）瞭解公共圖書館讀者對暢銷書認知，以及

(4) 探討公共圖書館讀者使用館藏暢銷書現況，以及其對館藏暢銷書的期望與滿意度看法。

由於暢銷書經常是大眾喜歡、銷售巨量的圖書，故本論文以貼近社會大眾的公共圖書館為實證研究對象。首先探討暢銷書納入公共圖書館館藏資源之情形，以圖書館暢銷書書目與圖書館館藏進行比對。其次探討暢銷書與圖書館借閱關係。以圖書館借閱數據，進行流通分析統計，探究讀者對於暢銷書館藏的使用情況與借閱排行榜關係。其次進行問卷調查，訪查圖書館讀者對於暢銷書的使用情形和滿意度看法。本論文研究架構圖如下：

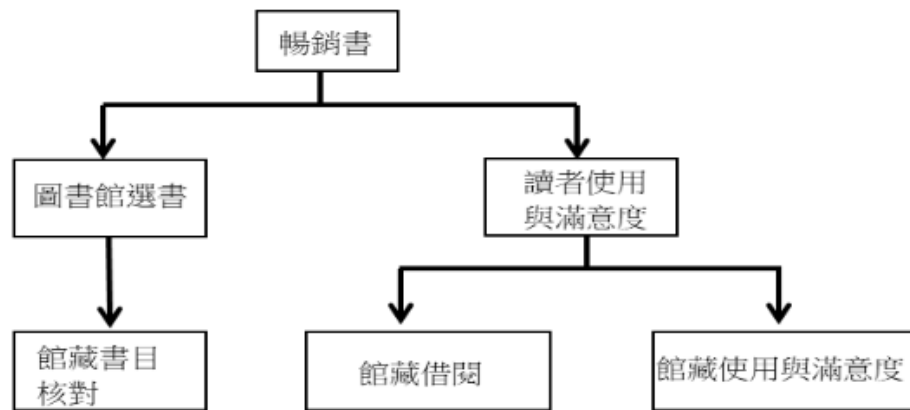


圖 1 本論文研究架構圖

一、研究對象與資料蒐集

本論文以新北市立圖書館為研究對象，該館設立於 1923 年，2010 年新北市改制，更名為現名，擁有 700 餘萬冊館藏，每年圖書採購預算約 6,000-7,000 萬元。新北市立圖書館之總館、分館及圖書閱覽室共計有 101 所。以分館數量與所在區域涵蓋人口數而言，新北市立圖書館是臺灣大型公共圖書館，是以本論文以新北市立圖書館為研究個案，進行暢銷書館藏與使用探討。

本論文暢銷書排行榜資料取自於金石堂書店暢銷書排行榜，因為金石堂暢銷書排行榜為臺灣此類排行榜之始祖，自 1983 年至今，其暢銷書統計歷史悠久，該書店是連鎖系列，兼具實體書店與網路書店，並且金石堂書店是臺灣是書店

體系中，實體門市數量居於領先的連鎖書店。本論文因此選擇金石堂書店暢銷書排行榜為資料採集對象，並以我國文化部建立之 TPI 臺灣出版資訊網¹作為暢銷書排行榜之來源，蒐集 2012 至 2014 金石堂暢銷書排行榜資訊。

二、研究方法

本論文採用三種研究方法：書目核對法，流通分析法，問卷調查法，以下分別敘述。

（一）書目核對法

書目核對法係先選擇一個適用的書目，再將書目與所欲分析之書目逐一或抽樣比對，計算該書目中與圖書館館藏所佔的數量及比例，進一步呈現館藏之強弱、蒐藏方向等特徵。自 1983 年至今，金石堂書店為臺灣引進暢銷書排行榜之始祖，其實體門市數量眾多（2019 年 7 月為 39 家門市），經營型態及顧客類型豐富多元，因此其暢銷書排行榜某種程度可反映市場需求。

本論文將 2012 至 2014 年間金石堂書店之暢銷書排行榜書目，與新北市立圖書館線上公用目錄（Online Public Access Catalog, OPAC）逐一比對，檢視該館之館藏與暢銷書書目間之關聯，以瞭解暢銷書對於圖書館館藏影響。金石堂書店暢銷書榜係採用我國文化部主導建置之「TPI 臺灣出版資訊網」資料。其提供各種暢銷書排行榜資料，包含金石堂書局、博客來網路書店、誠品書店等暢銷書排行榜。研究者蒐集該網站之 2012 年、2013 年及 2014 年度的金石堂書店暢銷書排行榜之中文圖書清單作為核對書目，並分為文學類、非文學類、財經類、輕文學四類。

¹ 「TPI 臺灣出版資訊網」（<http://tpi.culture.tw>）訂於 107 年 12 月 20 日關閉，網站連結移轉至新前台「GPI 政府出版品資訊網」（<https://gpi.culture.tw>）

(二) 流通分析法

本論文探究暢銷書與新北市立圖書館讀者流通借閱關係，因此研究者利用流通分析法進行比對，將當年度暢銷書館藏比對圖書館當年度及其後年度之熱門借閱排行榜。如 2012 年度圖書館暢銷書館藏，比對 2012 年、2013 年及 2014 年之熱門借閱排行榜；而 2013 年度之列入採購之暢銷書目比對 2013 年及 2014 年之熱門借閱排行榜；2014 年度列入採購之暢銷書目比對 2014 年之熱門借閱排行榜。以文學類暢銷書《我就是忍不住笑了》為例，該書為 2012 年度暢銷榜書籍，分別比對：2012 年、2013 年、2014 年之年度熱門借閱排行榜（各取前 200 名）。

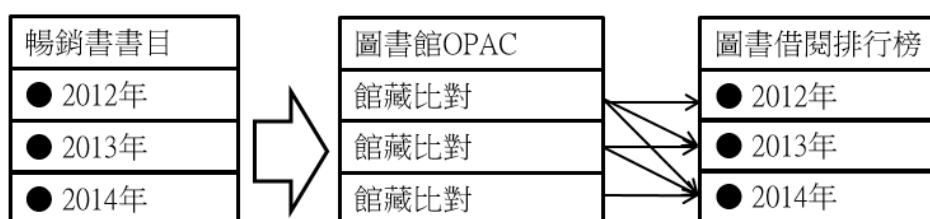


圖 2 書目核對暨流通分析示意圖

（資料來源：研究者自行發展）

(三) 問卷調查法

本研究探討新北市立圖書館讀者對於暢銷書認知，以及使用圖書館暢銷書情形。研究者利用問卷調查法，參考若干文獻，包括：LibQUAL+量表指標；〈從 LibQUAL+TM 探討我國大學圖書館服務品質評量〉（林鈺雯，2006）；〈從體育研究生資訊需求探討館藏使用與滿意度研究〉（洪妃，2015）；莫偉鳴、何瓊（2002）論文，以設計本調查問卷構面與指標。研究者採李克特五等量表為測量尺度，設計圖書館讀者對暢銷書館藏使用與滿意度問卷，問卷的問項參考相關文獻及評量指標參見表 1。研究者於 2017 年 3 月間，在新北市立圖書館總館及最大分館（三重分館）現場發送問卷，針對來館讀者採立意抽樣方式，共發送問卷 316 份，回收後以電腦軟體 SPSS 及 EXCEL 進行資料統計分析。

表 1 讀者暢銷書認知與圖書館暢銷書使用滿意度評量指標

構面	指標	參考文獻
讀者對暢銷書認知	A1.我認為暢銷書是內容吸引人的圖書	莫偉鳴、何瓊，2002
	A2.我認為暢銷書是雅俗共賞的圖書	莫偉鳴、何瓊，2002
	A3.我認為暢銷書掌握了時代脈動	莫偉鳴、何瓊，2002
	A4.暢銷書可以滿足我的好奇心理	莫偉鳴、何瓊，2002
	A5.我會參考坊間的暢銷書排行榜來借閱圖書	本文自行發展
	A6.我認為暢銷書是優良的圖書	莫偉鳴、何瓊，2002
讀者對暢銷書服務期望與滿意度	B7.圖書館的館藏包含文學類的暢銷書（如文學小說、散文、詩詞等）	LibQUAL+、林鈺雯，2006
	B8.圖書館的館藏包含非文學類的暢銷書（如健康養生、親子教養、自然科普等）	LibQUAL+、林鈺雯，2006
	B9.圖書館的館藏包含財經類的暢銷書（如投資、理財、金融經濟等）	LibQUAL+、林鈺雯，2006
	B10.圖書館的館藏包含輕文學的暢銷書（如大眾通俗小說等）	LibQUAL+、林鈺雯，2006
	B11.圖書館的暢銷書館藏可以滿足我學習的需求	本文自行發展
	B12.圖書館的暢銷書館藏可以滿足我工作的需求	本文自行發展
	B13.圖書館的暢銷書館藏可以滿足我休閒娛樂的需求	LibQUAL+、洪妃，2015
	B14.圖書館的暢銷書館藏上架迅速	LibQUAL+、洪妃，2015
	B15.圖書館暢銷書的館藏複本數（同一種書籍的館藏冊數）充足	本文自行發展
	B16.圖書館提供優質的暢銷書館藏服務	LibQUAL+、林鈺雯，2006

肆、公共圖書館暢銷書館藏與借閱排行榜

一、書目核對分析

本研究蒐集金石堂書店 2012-2014 年暢銷書排行榜，分從文學類、非文學類、財經類和輕文學四類，比對新北市立圖書館館藏目錄，分析結果如下。

(一) 金石堂書店 2012 年暢銷書排行榜比對新北市立圖書館館藏

1. 文學類

金石堂書店 2012 年文學類的暢銷書排行榜總計為 213 筆書目，納入新北市立圖書館館藏者計 212 筆，佔比例為 99.53%；列入館藏冊數最多者為《我就是忍不住笑了》（侯文詠，館藏 185 冊），最少者為《戲劇之王：莎士比亞經典故事全集》。依館藏冊數列舉前 10 名，參見表 2。

表 2 2012 年文學類暢銷書目比對館藏統計表（館藏冊數前 10 名）

序號	題名	著者	出版者	館藏冊數
1	我就是忍不住笑了	侯文詠	皇冠文化	185
2	回程	藤井樹	商周出版	179
3	哪啊哪啊～神去村	三浦紫苑	新經典文化	175
4	戰馬喬伊（電影書衣版）	麥克·莫波格	遠流	175
5	罪行	費迪南·馮·席拉赫	先覺	173
6	最後十四堂星期二的課	米奇·艾爾邦	大塊	169
7	不乖：比標準答案更重要的事	侯文詠	皇冠文化	161
8	自食惡果：歐債風暴與新第三世界之旅	麥克·路易士	財信	144
9	大江大海一九四九	龍應臺	天下雜誌	139
10	這些人，那些事	吳念真	圓神	126

2. 非文學類

金石堂書店 2012 年該類的暢銷書排行榜總計為 222 筆書目，納入新北市立圖書館館藏 183 筆，佔比例為 82.43%；未列入館藏的圖書則有《2013

年開運大預言之蛇來運轉》等 39 種書籍，其所佔比例為 17.57%。依館藏冊數列舉前 10 名，參見表 3。

表 3 2012 年非文學類暢銷書目比對館藏統計表（館藏冊數前 10 名）

序號	題名	著者	出版者	館藏冊數
1	正義：一場思辨之旅	邁可·桑德爾	雅言文化	247
2	秘密	朗達·拜恩	方智	153
3	存好股，我穩穩賺：沒有飆股的年頭，一六八曲線幫你賺百萬	溫國信	大是	147
4	一口氣背中文成語學英文	劉毅	學習出版社	139
5	小心！頸椎病就在你身邊！	孫苓獻、賴鎮源	活泉書坊	135
6	德國媽媽這樣教自律：教出堅強、獨立、寬容、節約好孩子	趙麗榮	野人文化	128
7	食在有健康	潘懷宗	庫立馬	116
8	下半身決定你的健康！腰好、腿好、腳好，身體自然好	洪康遠	方舟文化	116
9	賈伯斯傳（軟精裝版）	華特·艾薩克森	天下文化	114
10	快思慢想	康納曼	天下文化	112

3. 財經類

金石堂書店 2012 年財經類的暢銷書排行榜總計為 187 筆書目，納入新北市立圖書館館藏 160 筆，佔比例為 85.56%；未列入館藏的圖書有《620 億美元的秘密：巴菲特雪球傳奇全紀錄》等 27 種書籍。館藏冊數最多的前 10 名，參見表 4。

表 4 2012 年財經類暢銷書目比對館藏統計表（館藏冊數前 10 名）

序號	題名	著者	出版者	館藏冊數
1	自食惡果：歐債風暴與新第三世界之旅	麥克·路易士	財信	144
2	賈伯斯傳（軟精裝版）	華特·艾薩克森	天下文化	114

3	快思慢想	康納曼	天下文化	112
4	有錢人想的和你不一樣	T.哈福·艾克	大塊	100
5	活用一輩子的筆記術	奧野宣之	大田	99
6	大債時代：第一本看懂全球債務危機書	約翰·蘭徹斯特	早安財經	98
7	只剩一個角落的繁華	陳文茜	時報文化	97
8	大難時代	瑪格麗特·赫弗南	漫遊者	95
9	平民股神教你不蝕本投資術	蘇松坪	SMART	94
10	房子這樣買：完全解答購屋 108 問	蘇于修	聯經	94

4. 輕文學類

金石堂書店 2012 年輕文學的暢銷書排行榜總計有 152 種圖書，納入新北市立圖書館館藏 124 筆，佔比例 81.58%；未列入館藏的圖書則有《Dr. 少年解夢人 03：謎境夢遊》等 28 種書籍，館藏冊數最多的前 10 名，參見表 5。

表 5 2012 年輕文學暢銷書目比對館藏統計表（館藏冊數前 10 名）

序號	題名	著者	出版者	館藏冊數
1	特殊傳說 0.5：決戰生死棋	護玄	蓋亞	94
2	39（上卷）吾命騎士	御我	天使出版	74
3	皇蛾	蝴蝶	雅書堂	43
4	少年陰陽師（貳拾玖）消散之印	結城光流	皇冠文化	37
5	沉月之鑰（卷五）封祭	水泉	天使出版	33
6	妖火：異遊鬼簿	苓菁	春天	32
7	少年陰陽師（貳拾柒）狂風之劍	結城光流	皇冠文化	31
8	如果當時不放手	夢三生	尖端	31
9	沉月之鑰（卷外）畫夢 上部	水泉	天使出版	31
10	惡鄰（案簿錄 2）	護玄	蓋亞文化	29

(二) 金石堂書店 2013 年暢銷書排行榜比對新北市立圖書館館藏

1. 文學類

金石堂書店 2013 年文學類的暢銷書排行榜共計 294 筆書目，納入新北市立圖書館館藏 281 筆，佔比例 95.58%；《愛上兩個我原創小說》等 13 種書籍則未列入館藏，館藏冊數最多的前 10 名，參見表 6。

表 6 2013 年文學類暢銷書目比對館藏統計表（館藏冊數前 10 名）

序號	題名	著者	出版者	館藏冊數
1	我就是忍不住笑了	侯文詠	皇冠文化	185
2	哪啊哪啊～神去村	三浦紫苑	新經典文化	175
3	誰在銀閃閃的地方，等你：老年書寫與凋零幻想	簡媜	印刻	155
4	偷書賊（電影書衣版）	馬格斯·朱薩克	木馬文化	138
5	地獄	丹·布朗	時報文化	131
6	這些人，那些事	吳念真	圓神	130
7	夢紅樓	蔣勳	遠流	124
8	別相信任何人	S.J.華森	寂寞出版社	117
9	解憂雜貨店	東野圭吾	皇冠文化	113
10	太多幸福：諾貝爾獎得主艾莉絲·孟若短篇小說集	艾莉絲·孟若	木馬文化	108

2. 非文學類

金石堂書店非文學類的暢銷書排行榜共計為 329 筆書目，納入新北市立圖書館館藏 280 筆，佔比例為 85.11%；該類館藏冊數前 10 名，參見表 7。

表 7 2013 年非文學類暢銷書目比對館藏統計表（館藏冊數前 10 名）

序號	題名	著者	出版者	館藏冊數
1	正義：一場思辨之旅	邁可·桑德爾	雅言文化	247
2	給自己的 10 堂外語課：這	褚士瑩	大田	181

	是突破人生限制的希望之鑰！			
3	秘密	朗達·拜恩	方智	153
4	勇敢做唯一的自己：臺大教授郭瑞祥的人生管理學	郭瑞祥	天下文化	115
5	快思慢想	康納曼	天下文化	112
6	57 健康同學會：破除關鍵 57 健康迷思！	潘懷宗、隋安德、張雅芳	凱特文化	109
7	挺身而進	雪柔·桑德伯格	天下雜誌	107
8	算病：算出體質，量身訂做養身方案	樓中亮	時報文化	106
9	大數據：「數位革命」之後，「資料革命」登場；巨量資料掀起生活、工作和思考方式的全面革新	新爾荀伯格、庫基耶	天下文化	105
10	跟著梁旅珠教出好孩子	梁旅珠	寶瓶文化	104

3. 財經類

2013 年金石堂財經類暢銷書有 275 筆書目，231 種圖書納入新北市立圖書館館藏，占比例為 84%；該類館藏冊數前 10 名，參見表 8。

表 8 2013 年財經類暢銷書目比對館藏統計表（館藏冊數前 10 名）

序號	題名	著者	出版者	館藏冊數
1	快思慢想	康納曼	天下文化	112
2	挺身而進	雪柔·桑德伯格	天下雜誌	107
3	大數據：「數位革命」之後，「資料革命」登場；巨量資料掀起生活、工作和思考方式的全面革新	麥爾荀伯格、庫基耶	天下文化	105
4	Evernote 100 個做筆記的好方法：數位化重整你的工作與人生	電腦玩物站長	電腦人	101
5	有錢人想的和你不一樣	T·哈福·艾克	大塊	100
6	我是余湘：CHAIRWOMAN	余湘	寶瓶文化	99
7	下班後的黃金 8 小時	羅伯·帕格利瑞尼	三采	98

8	稻盛和夫的實學：經營與會計	稻盛和夫	天下雜誌	97
9	不公平的代價：破解階級對立的金權結構	史迪格里茲	天下雜誌	96
10	TED Talk 十八分鐘的祕密	傑瑞米·唐納文	行人文化	95

4. 輕文學

金石堂書店 2013 年輕文學類的暢銷書有 282 筆，納入新北市立圖書館館藏 189 筆，占比例 67.02%，低於同年度其他文類的暢銷書排行榜；其中《Dr.少年解夢人 05 倒映世界（完）》等 93 種書籍並未納入館藏。該類館藏冊數前 10 名，參見表 9。

表 9 2013 年輕文學暢銷書目比對館藏統計表（館藏冊數前 10 名）

序號	題名	著者	出版者	館藏冊數
1	兔俠 vol.1.1 強盜與兔子	護玄	蓋亞文化	88
2	大陰陽師 安倍晴明：我將顛覆天命	結城光流	皇冠文化	87
3	兔俠 vol.1.2 瑞比特	護玄	蓋亞文化	87
4	承諾 案簿錄 5	護玄	蓋亞文化	87
5	拼圖 案簿錄 4	護玄	蓋亞文化	87
6	傾物語（全）	西尾維新	尖端輕文學	65
7	Seven	蝴蝶	雅書堂	63
8	人娃契（上卷） 幻·虛·真 1	御我	三日月	45
9	地獄系列（第十一部）地獄天劫	Div	春天	36
10	非關英雄（卷 8）終結與開端（下卷）	御我	天使出版	34

（三）金石堂書店 2014 年暢銷書排行榜比對新北市立圖書館館藏

1. 文學類

2014 年的金石堂書店文學類暢銷書排行榜 301 筆書目，納入新北市立圖

書館館藏 283 筆，佔比例為 94.02%，該類館藏冊數前 10 名，參見表 10。

表 10 2014 年文學類暢銷書目比對館藏統計表（館藏冊數前 10 名）

序號	題名	著者	出版者	館藏冊數
1	哪啊哪啊～神去村	三浦紫苑	新經典文化	175
2	誰在銀閃閃的地方，等你：老年書寫與凋零幻想	簡媜	印刻	155
3	請問侯文詠：一場與內在對話的旅程	侯文詠	皇冠文化	154
4	偷書賊（電影書衣版）	馬格斯·朱薩克	木馬文化	138
5	地獄	丹·布朗	時報文化	131
6	沒有女人的男人們	村上春樹	時報文化	130
7	這些人，那些事	吳念真	圓神	126
8	古典其實並不遠：中國經典小說的 25 堂課	廖玉蕙	未來出版社	122
9	好潮的夢：快意慢活《幽夢影》	張曼娟	麥田	119
10	別相信任何人	S.J.華森	寂寞出版社	117

2. 非文學類

2014 年金石堂非文學類的暢銷書排行榜共計 363 筆書目，列入新北市立圖書館有館藏 280 筆，佔比例為 77.13%。該類館藏冊數前 10 名，參見表 11。

表 11 2014 年非文學類暢銷書目比對館藏統計表（館藏冊數前 10 名）

序號	題名	著者	出版者	館藏冊數
1	秘密	朗達·拜恩	方智	153
2	用心，就有用力的地方：徐重仁的 22 個人生發現	徐重仁口述	天下雜誌	130
3	被討厭的勇氣：自我啓發之父「阿德勒」的教導	岸見一郎	究竟	126
4	快思慢想	康納曼	天下文化	112
5	有錢人想的和你不一樣	T·哈福·艾克	大塊	109
6	宇宙覺士：顧老師的禪教	溫曼英	天下文化	107

室				
7	二十一世紀資本論	托瑪·皮凱提	衛城出版	104
8	可不可以，你也剛好喜歡我？	肆一	三采	99
9	驚人的「視力回復」眼球操：活到 60 歲也不會老花眼的秘密！短短 2 週，視力從 0.2 升級至 1.5！	中川和宏	采實文化	98
10	我的心，我的眼，看見臺灣：齊柏林空拍 20 年的堅持與深情	齊柏林	圓神	97

3. 財經類

2014 年金石堂財經類的暢銷書排行榜共有 292 種圖書，列入新北市立圖書館館藏 224 筆，佔比例為 76.71%。該類館藏冊數前 10 名，參見表 12。

表 12 2014 年財經類暢銷書目比對館藏統計表（館藏冊數前 10 名）

序號	題名	著者	出版者	館藏冊數
1	用心，就有用力的地方：徐重仁的 22 個人生發現	徐重仁口述、洪懿妍採訪整理	天下雜誌	130
2	快思慢想	康納曼	天下文化	112
3	挺身而進	雪柔·桑德伯格	天下雜誌	107
4	大數據：「數位革命」之後，「資料革命」登場；巨量資料掀起生活、工作和思考方式的全面革新	麥爾荀伯格	天下文化	105
5	二十一世紀資本論	托瑪·皮凱提	衛城出版	104
6	有錢人想的和你不一樣	T·哈福·艾克	大塊	100
7	TED Talk 十八分鐘的祕密	傑瑞米·唐納文	行人文化	95
8	不服從的領導學：不聽話的員工，反而有機會成為將才	史蒂芬·邦吉	大是	95
9	平民股神教你不蝕本投資術	蘇松坪	SMART 智富	95
10	主管不說，但你一定要懂	濱田秀彥	商周出版	91

的 50 件事

4. 輕文學

金石堂書店的 2014 年輕文學類的暢銷書有 247 筆，列入新北市立圖書館館藏 155 筆，占比例為 62.75%。該類館藏冊數前 10 名，參見表 13。

表 13 2014 年輕文學暢銷書目比對館藏統計表（館藏冊數前 10 名）

序號	題名	著者	出版者	館藏冊數
1	案簿錄 5：承諾	護玄	蓋亞文化	86
2	兔俠 vol.4 路程的起始	護玄	蓋亞文化	85
3	兔俠 vol.5 背叛者	護玄	蓋亞文化	85
4	案簿錄 6：渡客	護玄	蓋亞文化	85
5	案簿錄 7：寶箱	護玄	蓋亞文化	85
6	妖異魔學園：血腥十字架	苓菁	春天	65
7	人娃契（下卷） 幻·虛·真 1	御我	三日月	45
8	我老婆是黃月英：諸葛亮的秘密日記 01	南翁	說頻文化	45
9	Sword Art Online 刀劍神域（12） Alicization rising	川原礫	角川書店	41
10	Sword Art Online 刀劍神域（13） Alicization dividing	川原礫	角川書店	38

二、圖書館流通分析

本研究比對金石堂書店 2012-2014 年暢銷書排行榜，分從文學類、非文學類、財經類、輕文學四類，比對新北市立圖書館借閱排行榜，分析結果如下。

(一) 金石堂書店 2012 年暢銷書排行榜比對新北市立圖書館借閱排行

1. 文學類：本研究進行圖書館流通分析，比對金石堂書店 2012 年文學類暢銷書排行榜，計有 12 種暢銷書進入同年度新北市立圖書館借閱排行榜前 200 名；有 19 種暢銷書進入 2013 年借閱排行榜前 200 名；20 種暢銷書

進入 2014 年借閱排行榜前 200 名。

2. **非文學類**：2012 年金石堂書店非文學類暢銷書排行榜有 21 種暢銷書進入 2013 年新北市立圖書館借閱排行榜前 200 名；49 種暢銷書進入 2013 年圖書館借閱排行榜前 200 名內；56 種暢銷書進入 2014 年的圖書館借閱排行榜前 200 名。
3. **財經類**：金石堂書店 2012 年財經類暢銷書排行榜有 15 種暢銷書進入同年度新北市立圖書館借閱排行榜 200 名內；19 種暢銷書進入 2013 年圖書館借閱排行榜 200 名內；33 種暢銷書館藏進入 2014 年的圖書館借閱排行榜前 200 名中。參見表 15。
4. **輕文學**：由於新北市立圖書館對於輕文學部分套書採套編方式，故無法有效進行流通分析。如 2012 年語文類借閱排行榜第一名的《噩盡島》（著者：莫仁）採套編方式，而系統內僅有一筆書目，並無法判斷某一特定冊次之借閱情況，因此採套編方式之套書館藏皆不列入比對分析對象。參見表 15。

（二）金石堂書店 2013 年暢銷書排行榜比對新北市立圖書館借閱排行

1. **文學類**：金石堂書店 2013 年文學類暢銷排行榜計有 7 種暢銷書進入同年度新北市立圖書館借閱排行榜 200 名內；有 18 種暢銷書進入 2014 年圖書館借閱排行榜 200 名內。
2. **非文學類**：2013 年非文學類暢銷館藏有 16 種暢銷書進入同年度圖書館借閱排行榜前 200 名；47 種暢銷書進入 2013 年圖書館借閱排行榜前 200 名內。
3. **財經類**：2013 年財經類暢銷書館藏有 9 種暢銷書進入同年度圖書館借閱排行榜 200 名內；28 種暢銷書進入 2014 年圖書館借閱排行榜 200 名內。
4. **輕文學**：2013 年輕文學暢銷書並未進入 2013 至 2014 年任一圖書館借閱排行榜 200 名內。參見表 15。

(三) 金石堂書店 2014 年暢銷書排行榜比對新北市立圖書館借閱排行

1. 文學類：金石堂書店 2014 年文學類暢銷書排行榜計有 8 種暢銷書進入同年度新北市立圖書館借閱排行榜 200 名內。
2. 非文學類：2014 年非文學類暢銷館藏有 11 種暢銷書進入圖書館借閱排行榜前 200 名。
3. 財經類：2014 年財經類暢銷書有 11 種暢銷書進入同年度圖書館借閱排行榜 200 名內。
4. 輕文學：2014 年輕文學暢銷書並未進入 2014 年圖書館借閱排行榜 200 名內。參見表 15。

三、暢銷書書目核對與流通分析綜合討論

(一) 多數暢銷書納入圖書館館藏

本研究比對金石堂書店 2012 年至 2014 年的暢銷書排行榜書目與新北市立圖書館館藏，分析結果顯示有 3,157 種暢銷書，列入圖書館館藏有 2,602 種，比例為 82.42%，參見表 14，顯示多數暢銷書列入公共圖書館館藏。

表 14 2012 年—2014 年圖書館暢銷書館藏與借閱排行榜統計

年度	類別	暢銷書 種數	暢銷書館藏 種數與比重	館藏冊數 平均
2012	文學類	213	212 (99.53%)	60.40
	非文學類	222	183 (82.43%)	45.33
	財經類	187	160 (85.56%)	35.04
	輕文學類	152	124 (81.58%)	10.41
	小計	774	679 (87.73%)	
2013	文學類	294	281	43.36

			(95.58%)	
	非文學類	329	280 (85.11%)	31.53
	財經類	275	231 (84.00%)	23.64
	輕文學類	282	189 (67.02%)	8.33
	小計	1,180	981 (83.07%)	
	文學類	301	283 (94.02%)	33.56
	非文學類	363	280 (77.13 %)	21.36
2014	財經類	292	224 (76.71%)	17.08
	輕文學類	247	155 (62.75%)	8.35
	小計	1,203	942 (78.30%)	
總計		3,157	2,602 (82.42%)	

(二) 暢銷書館藏與圖書館借閱排行榜書目相符逐年增加

本研究比對分析 2012 年至 2014 年的新北市立圖書館的暢銷書館藏與年度借閱排行榜，發現文學類、非文學類與財經類三類的暢銷書館藏進入借閱排行榜前 200 名的圖書種數逐年增加，參見表 15。輕文學類由於新北市立圖書館採用成套編目方案，無法有效分析輕文學類個別暢銷書與圖書館借閱排行榜關係。

表 15 2012 年-2014 年暢銷書館藏與借閱排行榜相符圖書種數統計表

年度	類別	2012 借閱榜	2013 借閱榜	2014 借閱榜
2012	文學類	12	19	20
2013	文學類	-	7	18
2014	文學類	-	-	8
2012	非文學類	21	49	56
2013	非文學類	-	16	47

年度	類別	2012 借閱榜	2013 借閱榜	2014 借閱榜
2014	非文學類	-	-	11
2012	財經類	15	19	33
2013	財經類	-	9	28
2014	財經類	-	-	11
2012	輕文學類	0	0	0
2013	輕文學類	-	0	0
2014	輕文學類	-	-	0

伍、圖書館讀者暢銷書使用調查

一、基本資料

本研究進行新北市立圖書館讀者暢銷書使用問卷調查，回收有效問卷 305 份，受訪讀者基本資料如下：女性 194 人（63.6%），男性 111 人（36.4%）。在年齡層方面，20 歲以下 86 人（28.2%），21-30 歲 47 人（15.4%），31-40 歲 100 人（32.8%），41-50 歲 54 人（17.7%），51 歲以上 18 人（5.9%）。在職業別方面，公教的讀者人數為 40 人（13.1%），工商 81 人（26.6%），農林牧 3 人（1.0%），自由業 23 人（7.5%），學生最多，人數為 94 人（30.8%），家管 13 人（4.3%），其他 51 人（16.7%）。在教育程度方面，國小 2 人（0.7%），國（初）中 12 人（3.9%），高中（職）74 人（24.3%），大專 169 人（55.4%），碩士 44 人（14.4%），博士 4 人（1.3%）。

二、讀者圖書館暢銷書使用情形

（一）最近一個月的圖書館使用頻率

調查分析顯示受訪者最近一個月實際到圖書館頻率，使用圖書館 5 次以內之人數為 195 人（63.9%），6 至 10 次的有 60 人（19.7%），使用圖書館 11 至 20 次的人數為 21 人（6.9%），使用圖書館 21 次以上的有 3 人（1.0%），而未利用的人數為 26 人（8.5%），顯示受訪者經常使用圖書館。

(二) 最近三個月借閱的圖書冊數

有關受訪者最近三個月借閱的圖書冊數，借閱圖書冊數 5 冊以內的人數為 143 人 (46.9%)，借閱圖書冊數 6 冊至 10 冊 60 人 (19.7%)，借閱圖書冊數 11 冊至 20 冊 38 人 (12.5%)，借閱 21 冊以上 7 人 (2.3%)，未借閱圖書的人數為 57 人 (18.7%)。半數以上受訪者在過去三月內來圖書館借書五冊以上，顯示受訪者喜歡到圖書館借書且冊數為多。

(三) 最近三個月借閱的暢銷書冊數

有關受訪者最近三個月借閱暢銷書冊數，借閱暢銷書冊數 5 冊以內的人數為 188 人 (61.6%)，冊數 6 冊至 10 冊 26 人 (8.5%)，借閱暢銷書冊數 10 至 20 冊的有 10 人 (3.3%)，借閱暢銷書 21 冊以上的有 1 人 (0.3%)，未借閱暢銷書的人數為 80 人 (26.2%)。四分之三受訪者均借閱過暢銷書，並以五冊以上為多。顯示受訪者經常到圖書館借閱暢銷書且冊數為多。

三、讀者暢銷書認知與暢銷書館藏服務使用滿意度

(一) 信度分析

有關問卷信度分析，信度代表問卷各題目間的關聯程度，以 Cronbach's Alpha 值來測量問卷提問之一致性，該值以超過 0.7 者為佳。本研究以 SPSS 20 版統計軟體分析，問卷之整體 Cronbach's Alpha 值達 0.910，顯示整體信度佳。本調查問卷包括兩構面、16 項指標，問卷構面一「暢銷書認知」，Cronbach's Alpha 值為 0.780，構面二「暢銷書服務滿意度」，Cronbach's Alpha 值為 0.905，皆高於 0.7，顯示本研究問卷信度頗佳。

(二) 讀者對於暢銷書認知

有關新北市立圖書館讀者對「暢銷書」認知看法，受訪者看法之次數分配、平均數及標準差，參見表 16。受訪者對於暢銷書認知整體平均數為 3.69，認同

度較高的前三項分別是 A1「我認為暢銷書是內容吸引人的圖書」(3.91)，A3「我認為暢銷書掌握了時代脈動」(3.80)，A4「暢銷書可以滿足我的好奇心」(3.66)。受訪者也會參考坊間的暢銷書排行榜來借閱圖書。受訪者大致認同暢銷書是內容吸引人與掌握時代脈動的圖書，但受訪者對於「暢銷書是優良圖書」認知較低，未肯定暢銷書是優良圖書。

表 16 讀者對暢銷書認知 N=305

指標	同意程度 [次數 (百分比)]					平均數	標準差
	5	4	3	2	1		
A1. 我認為暢銷書是內容吸引人的圖書	99 (32.5%)	117 (38.4%)	62 (20.3%)	18 (5.9%)	9 (3.0%)	3.91	1.01
A3. 我認為暢銷書掌握時代脈動	80 (26.2%)	116 (38.0%)	85 (27.9%)	16 (5.2%)	8 (2.6%)	3.80	0.98
A4. 暢銷書可滿足我的好奇心	64 (21.0%)	118 (38.7%)	84 (27.5%)	32 (10.5%)	7 (2.3%)	3.66	1.00
A5. 我會參考坊間的暢銷書排行榜來借閱圖書	92 (30.2%)	83 (27.2%)	75 (24.6%)	35 (11.5%)	20 (6.6%)	3.63	1.21
A2. 我認為暢銷書是雅俗共賞的圖書	57 (18.7%)	131 (43.0%)	76 (24.9%)	27 (8.9%)	14 (4.6%)	3.62	1.03
A6. 我認為暢銷書是優良的圖書	44 (14.4%)	117 (38.4%)	114 (37.4%)	20 (6.6%)	10 (3.3%)	3.54	0.93
平均值						3.69	1.03

(三) 讀者對於暢銷書服務的期望與滿意度

本研究探討讀者暢銷書服務看法，分期望與滿意度調查二方面。有關讀者對暢銷書服務期望分析，受訪者平均值為 3.92，顯示讀者重視暢銷書且有期望，參見表 17。有四項平均大於 4，依序為：B8 圖書館的館藏包含非文學類的暢銷

書 (4.10)，B7 圖書館的館藏包含文學類的暢銷書 (4.08)，B13 圖書館的暢銷書館藏可以滿足我休閒娛樂的需求 (4.05)，B16 圖書館提供優質的暢銷書館藏服務 (4.05)。而 B11 圖書館的暢銷書館藏可以滿足我學習的需求 (3.96)、B9 圖書館的館藏包含財經類的暢銷書 (3.92) 兩指標則趨近於 4，此六項均是讀者對暢銷書服務期望較高的項目。但是 B12「圖書館的暢銷書館藏可以滿足我工作的需求」期望最低，平均數為 3.49，顯示讀者對暢銷書館藏滿足工作需求的期望不高。

表 17 讀者對圖書館暢銷書服務期望 (N=305)

指標	重要性
B8. 圖書館的館藏包含非文學類的暢銷書 (如健康養生、親子教養、自然科普等)	4.10
B7. 圖書館的館藏包含文學類的暢銷書 (如文學小說、散文、詩詞等)	4.08
B13. 圖書館的暢銷書館藏可以滿足我休閒娛樂的需求	4.05
B16. 圖書館提供優質的暢銷書館藏服務	4.05
B11. 圖書館的暢銷書館藏可以滿足我學習的需求	3.96
B9. 圖書館的館藏包含財經類的暢銷書 (如投資、理財、金融經濟等)	3.92
B14. 圖書館的暢銷書館藏上架速度迅速	3.87
B15. 圖書館暢銷書的館藏複本數 (同一種書籍的館藏冊數) 充足	3.86
B10. 圖書館的館藏包含輕文學的暢銷書 (如大眾通俗小說等)	3.81
B12. 圖書館的暢銷書館藏可以滿足我工作的需求	3.49
平均值	3.92

有關讀者暢銷書服務使用滿意度分析，受訪者平均值為 3.70，顯示讀者對暢銷書服務滿意但未達高度滿意，參見表 18。受訪者對於圖書館暢銷書的滿意度較高為：B13. 圖書館的暢銷書館藏可以滿足我休閒娛樂的需求 (3.97)，B8. 圖書館的館藏包含非文學類的暢銷書 (3.89)，B7. 圖書館的館藏包含文學類的暢銷書 (3.82)，B16. 圖書館提供優質的暢銷書館藏服務 (3.80)。受訪者較

不滿意三項：圖書館的暢銷書館藏上架迅速，暢銷書館藏複本數充足，以及圖書館暢銷書滿足工作需求，對此三項讀者暢銷書服務較不滿意度項目仍有改善空間。

表 18 讀者對圖書館暢銷書服務滿意度 (N=305)

指標	滿意度
B13. 圖書館的暢銷書館藏可以滿足我休閒娛樂的需求	3.97
B8. 圖書館的館藏包含非文學類的暢銷書 (如健康養生、親子教養、自然科普等)	3.89
B7. 圖書館的館藏包含文學類的暢銷書 (如文學小說、散文、詩詞等)	3.82
B16. 圖書館提供優質的暢銷書館藏服務	3.80
B10. 圖書館的館藏包含輕文學的暢銷書 (如大眾通俗小說等)	3.77
B11. 圖書館的暢銷書館藏可以滿足我學習的需求	3.76
B9. 圖書館的館藏包含財經類的暢銷書 (如投資、理財、金融經濟等)	3.74
B14. 圖書館的暢銷書館藏上架迅速	3.47
B15. 圖書館暢銷書的館藏複本數 (同一種書籍的館藏冊數) 充足	3.39
B12. 圖書館的暢銷書館藏可以滿足我工作的需求	3.34
平均值	3.70

有關暢銷書服務期望與滿意度落差分析，以暢銷書館藏的上架速度與複本數落差最大，是受訪者最感受到服務品質不夠好。指標 B15「圖書館暢銷書的館藏複本數充足」是重要性與滿意度落差最大的指標 (-0.47)，而該指標的滿意度平均數為倒數第二 (3.39)，顯見讀者普遍不滿意圖書館的暢銷書館藏複本數。B14「圖書館的暢銷書館藏上架迅速」的重要性與滿意度落差達到-0.40，由於圖書館館藏上架的流程較長，讀者有期望且不滿意，才顯示落差大，為暢銷書服務較嚴重的兩項問題值得重視。參見表 19。

表 19 暢銷書服務重要性與滿意度落差分析 (N=305)

指標	重要性	滿意度	落差
B7. 圖書館的館藏包含文學類的暢銷書	4.08	3.82	-0.26
B8. 圖書館的館藏包含非文學類的暢銷書	4.10	3.89	-0.21
B9. 圖書館的館藏包含財經類的暢銷書	3.92	3.74	-0.18
B10. 圖書館的館藏包含輕文學的暢銷書	3.81	3.77	-0.04
B11. 圖書館的暢銷書館藏可以滿足我學習的需求	3.96	3.76	-0.20
B12. 圖書館的暢銷書館藏可以滿足我工作的需求	3.49	3.34	-0.15
B13. 圖書館暢銷書館藏可以滿足我休閒娛樂需求	4.05	3.97	-0.08
B14. 圖書館的暢銷書館藏上架迅速	3.87	3.47	-0.40
B15. 圖書館暢銷書的館藏複本數充足	3.86	3.39	-0.47
B16. 圖書館提供優質的暢銷書館藏服務	4.05	3.80	-0.25
平均值	3.92	3.70	-0.22

四、不同背景讀者對暢銷書認知與滿意度看法

為瞭解不同背景讀者對於暢銷書認知與滿意度看法是否不同，研究者採用變異數分析 (ANOVA)，首先進行變異數同質檢定 (Levene)，若未達顯著 (代表具備同質性)，再進行 ANOVA 分析。分析結果達顯著程度者，再以 Scheffe 法之事後多重比較探求不同因子各組別之間的差異情形。在讀者職業方面，由於農林牧 (N=3) 因樣本數較小，併入其他共 54 人。

(一) 不同職業的讀者對暢銷書認知與滿意度差異

有關不同職業的讀者對暢銷書認知差異，研究者進行單因子變異數分析後，僅 A5「我會參考坊間的暢銷書排行榜來借閱圖書」達顯著程度，參見表 20。其次進行 Scheffe 法之事後多重比較，顯示公教業讀者參考暢銷書排行榜，與工商業及其他職業讀者存在顯著差異。

有關不同職業讀者暢銷書服務滿意度差異，經觀察單因子變異數分析，其

中達到顯著差異的有 B13、B14、B15，參見表 20。研究者以 Scheffe 法之事後多重比較進行分析，有顯著差異如 B13「圖書館的暢銷書館藏可以滿足我休閒娛樂的需求」的滿意度，學生得分高於其他職業。B14，B15 兩項顯示公教業讀者對於暢銷書上架迅速及暢銷書館藏複本數充足，與工商業及其他職業、家管讀者存在顯著差異。

表 20 不同職業的讀者對暢銷書認知與滿意度差異

指標	公教 (40)	工商 (81)	自由業 (23)	學生 (94)	家管 (13)	其他 (54)	F值	p值	差異 組別
A5.我會參考坊間的暢銷書排行榜來借閱圖書	3.95	3.32	3.26	3.82	3.46	3.22	6.334	0.000*	公>工商>其
B13.圖書館的暢銷書館藏可以滿足我休閒娛樂的需求	4.23	3.84	3.61	4.22	4.08	3.65	4.656	0.000*	學>其
B14.圖書館的暢銷書館藏上架迅速	3.88	3.33	3.17	3.62	3.46	3.26	3.152	0.009*	公>自 公>其
B15.圖書館暢銷書的館藏複本數充足	3.73	3.14	3.30	3.60	3.00	3.30	2.665	0.022*	公>工商 公>家

*p<0.05

(二) 不同教育程度的讀者對暢銷書認知與滿意度差異

為利統計，研究者將受訪者進行分群整併，教育程度為中小學 (N=88) 的讀者群；碩士 (N=44)、博士 (N=4) 整併為碩博士 (N=48) 讀者群，再進行統計分析。A1，A2，A6 有顯著差異，有關讀者暢銷書認知差異進行教育程度單因子變異數分析，結果發現中小學學歷讀者在 A1、A2 皆高於碩博士學歷讀者，且皆達到顯著差異。在 A6「我認為暢銷書是優良的圖書」方面，不同學歷受訪者存在顯著差異；中小學學歷讀者的平均數高於大專學歷受訪者，參見表 21。

研究者採用單因子變異數分析，以瞭解不同教育程度的受訪者，對於「暢銷書服務滿意度」是否存在差異。依據統計分析，B9，B11，B12，B16 達顯著差

異，中小學學歷的讀者在 B11 與指標 B16 的滿意度高於碩博士學歷讀者。大專學歷讀者在 B9 的滿意度高於中小學及碩博士學歷讀者；在 B11 的滿意度皆高於碩博士讀者；B12 滿意度高於碩博士讀者，參見表 21。

表 21 不同教育程度的讀者對暢銷書意見與滿意度差異

指標	中小學 (88)	大專 (169)	碩博 士 (48)	F值	p值	差異 組別
A1.我認為暢銷書是內容吸引人的圖書	4.18	3.88	3.58	5.372	0.006*	中>碩
A2.我認為暢銷書是雅俗共賞圖書	3.88	3.58	3.31	5.078	0.009*	中>碩
A6 我認為暢銷書是優良的圖書	3.84	3.39	3.52	7.048	0.001*	中>大
B9.圖書館的館藏包含財經類的暢銷書	3.59	3.89	3.50	5.987	0.027* 0.020*	大>中 大>碩
B11.圖書館的暢銷書館藏可以滿足我學習的需求	3.85	3.86	3.23	9.825	0.001* 0.000*	中>碩 大>碩
B12.圖書館的暢銷書館藏可以滿足我工作的需求	3.19	3.50	3.08	4.841	0.036*	大>碩
B16.圖書館提供優質的暢銷書館藏服務	3.92	3.83	3.48	3.319	0.045*	中>碩

*p<0.05

陸、結論與建議

本研究探討公共圖書館暢銷書館藏現況，以及讀者對暢銷書認知與使用滿意度，以新北市立圖書館為研究個案，獲致結論與建議如下：

一、結論

(一) 我國出版暢銷書多數納入公共圖書館館藏

本研究以金石堂書店之暢銷書排行榜書目，比對新北市立圖書館線上目錄，發現 3,157 種暢銷書，列入新北市立圖書館館藏 2,602 種，占比例為 82.42%，

顯示暢銷書納入公共圖書館館藏比例為多。

(二) 暢銷書館藏列入圖書館借閱排行榜逐年增加並以非文學類最多

本研究比對暢銷書館藏書目以及新北市立圖書館年度前 200 名借閱排行榜，發現暢銷書館藏進入借閱排行榜的種數逐年遞增。顯示讀者喜歡借閱暢銷書逐年增加。

(三) 讀者認同暢銷書具有「內容吸引人」與「掌握時代脈動」特質

本研究調查讀者對暢銷書特質的認同，在 A1「我認為暢銷書是內容吸引人的圖書」，A3「我認為暢銷書掌握了時代脈動」，此兩項指標同意程度高於整體構面平均值，代表讀者認同暢銷書的特質。

(四) 圖書館讀者對暢銷書服務期待高但滿意度偏低

本研究調查讀者「暢銷書服務滿意度」期望值平均為 3.92，滿意度為 3.70，表示讀者期待高但滿意度偏低。全部 10 項指標中的滿意度皆低於期望，有待圖書館改善相關服務。問卷調查分析顯示讀者對暢銷書館藏的上架速度與複本數最不满意。

(五) 讀者認為公共圖書館暢銷書館藏主要滿足休閒娛樂與學習需求

B11 至 B13 探討圖書館暢銷書功能，B13「圖書館的暢銷書館藏可以滿足我休閒娛樂的需求」期望平均為 4.05，滿意度為 3.97。學習需求的問項讀者期望值 3.96 滿意度 3.76，故讀者認為公共圖書館暢銷書館藏主要滿足休閒娛樂與學習需求。B12「圖書館的暢銷書館藏可以滿足我工作的需求」之統計，其重要性 3.49，滿意度 3.34，落差為-0.15，因此滿足工作需求之功能較未彰顯。

(六) 公教業讀者較喜歡參考暢銷書排行榜借閱

公教業的讀者在 A6「我會參考坊間的暢銷書排行榜來借閱圖書」，與工商

業讀者跟其他職業讀者存在顯著差異。公教業讀者較二種讀者會參考暢銷書榜借閱館藏。

(七) 學生族群較重視且滿意暢銷書館藏之休閒娛樂價值

學生讀者在 B13「圖書館的暢銷書館藏可以滿足我休閒娛樂的需求」之重要性平均值 4.26，較之自由業讀者重要性 3.48 為高。學生族群在同一指標的滿意度得分平均值也較其他的讀者為高。表示學生族群較重視且滿意暢銷書館藏之休閒娛樂價值。

(八) 中小學學歷讀者認同暢銷書內容吸引人、雅俗共賞與優良圖書

中小學學歷的讀者在 A1「我認為暢銷書是內容吸引人的圖書」、A2「我認為暢銷書是雅俗共賞的圖書」、A6「我認為暢銷書是優良的圖書」，三者與其他學歷皆達到顯著差異。因此中小學學歷的讀者，比較認同暢銷書內容吸引人、雅俗共賞、與優良圖書。

(九) 大專學歷讀者認同圖書館暢銷書滿足學習需求並感到滿意

有關 B11「圖書館的暢銷書館藏可以滿足我學習的需求」的重要性與滿意度，大專學歷讀者較碩博士學歷讀者，重視圖書館的暢銷書滿足學習需求並且較感到滿意度。

二、 建議

基於本論文發現，研究者提出建議如下：

(一) 建議公共圖書館縮短熱門書籍的借閱期限

從上述結論顯示，讀者重視暢銷書複本數量足夠，圖書館一方面適度提高暢銷書館藏的複本數量，另一方面縮短暢銷書借閱時限調整流通政策，如臺北市立圖書館，其熱門館藏借期僅 14 天，可加速館藏暢銷書之流通周轉率，避免

讀者久候，讓資源有效利用。

(二) 建議公共圖書館加快暢銷書籍上架時程

本研究顯示讀者期望暢銷書上架迅速。由於圖書館的館藏不同於坊間書店的圖書，必須經過採購、編目、加工、驗收等程序後，才能上架提供閱覽利用。由於暢銷書具備「掌握時代脈動」特質，暢銷書須及時入館上架，以發揮最大效用。因此建議館方應檢討簡化作業流程，縮短上架時間，以提高館藏取用的速度。

(三) 建議公共圖書館提高暢銷書館藏質量以滿足讀者工作需求

本研究顯示調查讀者對 B12「圖書館的暢銷書館藏可以滿足我工作的需求」滿意度僅 3.34，是「暢銷書服務滿意度」最低者。圖書館可再針對讀者職業進一步調查，確認其工作需求（如電腦軟體操作、金融規劃、企劃撰寫等）後，以發展暢銷書相關館藏。

(四) 建議公共圖書館謹慎選擇暢銷書籍入藏

本研究顯示八成以上的暢銷書籍都入藏為新北市立圖書館館藏，但讀者對於暢銷書是否為優良圖書，未達高度認同；新北市立圖書館服務對象為社會大眾，年齡層涵蓋範圍大。一般出版暢銷書內容可能涉及色情或暴力議題，因此，為保護未成年讀者的身心發展，同時藉由優良的館藏資源引導讀者閱讀，圖書館應慎選優良的暢銷書出版品，作為其館藏資源，以發揮公共圖書館推廣閱讀與終身學習的功能。

參考文獻

- 王振鵠 (1987)。圖書選擇法。臺北市：臺灣學生書局。
- 王梅玲、謝寶媛 (2014)。圖書資訊學導論 (第二版)。臺北市：五南。
- 王錫璋 (2004)。圖書館員常用的歐美書評、書訊雜誌。佛教圖書館館訊，37，13-20。
- 王乾任 (2014)。編輯到底在幹嘛：企劃、選題、行銷、通路、電子書全都得會。臺北市：釀出版。
- 文化部 (2014)。2012 年至 2014 年金石堂書店暢銷書排行榜，TPI 臺灣出版資訊網，檢自：http://tpi.org.tw/bookinfo_bestseller.php
- 吳明德 (1991)。館藏發展。臺北市：漢美。
- 孟樊 (2007)。臺灣出版文化讀本。臺北市：商周。
- 林鈺雯 (2006)。LibQUAL+TM 探討我國大學圖書館服務品質評量 (未出版之碩士論文)。國立中興大學，臺中市。
- 邱炯友、紀宜均 (2009)。解讀圖書銷售與借閱排行榜：以金石堂、臺北市立圖書館為例。出版界，88，18-55。
- 洪妃 (2015)。從體育研究生資訊需求探討館藏使用與滿意度研究 (未出版之碩士論文)。國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所，臺北市。
- 國家圖書館 (編) (2018)。中華民國一〇六年圖書館年鑑。臺北市：國家圖書館。
- 陳穎青 (2007)。老貓學出版。臺北市：遠流。
- 陳力豪 (2017)。暢銷書與公共圖書館館藏及讀者使用關係研究：以新北市立圖書館與金石堂書店為例 (未出版之碩士論文)。國立政治大學圖書資訊與檔案學研究所，臺北市。
- 莫偉鳴、何瓊 (2014 年 1 月)。“暢銷書”分析研究。圖書館，1，62。
- 黃靖真 (2003)。文學類暢銷書購買者生活型態與消費行為之研究—以大臺北地區消費者為例 (未出版之碩士論文)。南華大學出版學研究所，嘉義縣。
- 蔡坤哲 (2005)。國內暢銷書讀者購買決策之實證研究 (未出版之碩士論文)。南華大學出版事業管理研究所，嘉義縣。

防疫期間的圖書館行銷創新 —以國立臺灣圖書館電子資源為例

The Marketing Innovation of Libraries during the epidemic prevention—A case study of electronic resources of National Taiwan Library

吳奕祥

Yi-Shiang Wu

國立臺灣圖書館編輯

Editor

National Taiwan Library

Email: <mailto:ntlivy@gmail.com>

【摘要】

2020 年全球籠罩在 COVID-19(新冠肺炎)風暴中，其對各行業造成強烈的衝擊，圖書館推廣也受其影響。本文以國立臺灣圖書館為例，運用圖書館服務行銷 7P 策略針對其館藏電子資源進行分析，基於創新服務理論，建構館藏電子資源行銷推廣上創新服務—視覺式圖像文宣吸引使用者目光、電子資源（含電子書、電子雜誌）隨手借閱不用等、社群分享功能的新增與強化。在未來的創新服務方面，國立臺灣圖書館可以透過與友館合作，來提升館藏電子資源的能見度與使用率，創造圖書館與讀者的雙贏局面。電子資源（指電子書）授權使用的不確定性則是其在創新服務的最大挑戰。

【Abstract】

In 2020, the whole world has been surrounded by the storm of COVID-19, which has a profound impact on every walk of life, including the library outreach programs. This essay will take National Taiwan Library as an example, employing the 7P strategies of library marketing and service to analyze its e-source collection.

On the basis of innovative services theory, it is advisable to offer the innovative services of the marketing and promotion of e-source collection—using the vision-based propaganda to catch reader's eyes, rapid borrow system of e-resources(including e-books and e-magazines), and the social media sharing.

關鍵詞：公共圖書館、資訊服務、圖書館行銷、創新模式、服務創新

Keywords: Public Library, Information Services, Library Marketing, Innovation model, Service Innovation

壹、前言

2020 年全球籠罩在 COVID-19 風暴中，其對各行業造成強烈的衝擊。隨著防疫政策宣導，公共圖書館由單一入館路線規劃（動線管制）、入館人員量測體溫、場館進出實名制等，改變仍在持續中。國立臺灣圖書館（文中以下簡稱國臺圖）為北部地區的公共圖書館之一，其自 2 月起受到疫情影響，各類型推廣活動陸續延期辦理或暫停辦理；自 3 月 21 日起，因應新北市政府最新防疫政策，實行閉館（暫停開放）措施。以上的諸多措施，無論是對國臺圖或其廣大的讀者族群而言，均是全新的挑戰。國臺圖如何因應時局，在讀者服務上適時提供全新的變革，是本文想探討的議題。

面對變動的環境，Layzell Ward（2001）指出圖書館雖調整服務以因應變革，但卻較少將其執行過程與因應方式撰寫成文，和其他圖書館分享，供其參考。Rowley（2011）也曾表示圖書館界較少為文討論創新與其過程，使得能從文獻中學習他館成敗的經驗有限，創新者往往也未能充分反思其創新歷程，因而限制其創新的能力。

公共圖書館以社會大眾為主要服務對象，提供圖書資訊服務、推廣終身學習及辦理閱讀等文教活動。在防疫期間，對電子資源而言，以何種形態進行行銷推廣，本文將從現況看起，逐一進行探討。

貳、電子資源推廣創新服務分析

美國密西根州立大學教授—麥卡錫（McCarthy）在 1960 年提出 4P 行銷理論，該理論一直以來廣被全球的學術界與行銷人員採用，且歷久不衰，為行銷管理的基石。然而，隨著時代的演變，市場從製造導向慢慢轉為全面消費者導向，服務業也隨之突飛猛進的成長，因此衍生出著重在服務行銷的「7P」理論。近年來，圖書館也將「7P」理論的行銷概念運用於推廣資源及服務上，其中沈彤玲（2019）的「公共圖書館服務行銷策略及現況之研究」就是以行銷 7P 策略

加以分析，以瞭解公共圖書館執行行銷策略所遭遇的困難及窘境、精進策略、作法及其對公共圖書館的效益。

行銷 7P 策略涵蓋產品 (product)、價格 (price)、通路 (place)、推廣 (promotion)、流程 (process)、實體呈現 (physical evidence) 及人員 (people)。本文將以行銷 7P 結合分析國臺圖的電子資源服務。

一、產品

運用現代科技與其「臺灣總督府圖書館」百年館藏結合，創造國內外學者專家、研究人員學術研究所需的電子資源外，亦陸續徵集從學齡前至樂齡間，適合各年齡層的電子資源，更於今 (109) 年爭取執行教育部專案計畫，提供一般民眾逾 14 萬冊之電子書暨電子期刊服務 (為租賃型態)。

防疫期間，國臺圖電子資源除了透過原本的「臺灣學數位圖書館」、「臺灣學電子資源」提供讀者使用外，更編製「國臺圖帶您進入雲端圖書館 讓您在居家做防疫，樂學無距離」專區、新增「雲端閱讀電子書整合查詢系統」(本項為今年新增設) 等以擴大提供電子資源線上服務範疇。

二、價格

國臺圖在電子資源購置上，以取得永久使用授權為主。其優點在於電子資源提供服務時具有穩定性，其缺點在於購置買斷之成本高於租賃，能提供服務的電子資源種類與冊數相對而言較少。在防疫期間，執行教育部專案，引進 14 萬冊的電子書暨電子雜誌服務，此為租賃方式辦理。在服務期間，電子書會因授權到期等原因，造成架上圖書內容的異動。

館藏電子資源以服務國臺圖讀者為主 (已領取該館借閱證之讀者或已線上完成網路申辦虛擬借閱證的讀者)，滿足其終身學習為目標，提供線上免費服務。線上特藏資源應用 (當使用者申請用於特展、出版或其他學術應用時)，採取使用者付費概念。在辦理電子資源推廣及行銷時，發現仍有未曾使用過的

民眾詢問圖書館的電子資源是否需要付費。

三、通路

電子資源透過網路提供讀者服務，在國臺圖的網頁中，電子資源使用入口多置放於網頁階層中之為第一階層（圖書館的首頁）或第二階層，以便利民眾查檢使用。

一般電子資源提供服務的方式，可分為兩大類。其一，民眾透過館藏查詢系統查找；其二，透過專門的整合查詢系統進行使用。以國臺圖的電子資源而言，電子資源為圖書館自行建置或是持有永久使用授權之電子資源館藏，會經由徵集編目後（透過書目 856 段欄位連結電子資源），提供讀者利用館藏查詢系統（Web OPAC）查檢使用；或是透過電子資源查詢系統或數位平臺提供服務。如遇該電子資源為圖書館向出版社或平臺商購買一段時間的使用授權（以租賃方式進行採購，多數約定為一年使用效期，如遇次年不續租時，則其服務亦同時中止），國臺圖此時多數僅透過該電子資源系統提供讀者查檢使用。

在防疫期間，面對館內電子資源推廣實體課程延期辦理的情況下，網頁中新增多處連結節點，如「國臺圖帶您進入雲端圖書館 讓您在家做防疫，樂學無距離」輪播專區、「雲端閱讀電子書整合查詢系統」橫幅網頁海報（banner）；「電子資源查詢系統」中適用對象之電子資源推薦，包含幼稚園（學齡前）到樂齡、一般讀者、研究人員等八類；109 年度電子書「主題」熱門借閱排行榜，以及 109 年度電子雜誌「主題」熱門借閱排行榜。

四、推廣

在電子資源推廣上，可分為一般課程和推廣活動。一般課程為電子資源推廣課程、智慧載具雲端悠遊樂、校園推廣課程；推廣活動為舉辦與作家有約、親子活動、參與臺灣閱讀節推廣活動及各電子資源系統商（或平臺商）舉辦之閱讀推廣活動。

今年多數推廣課程與活動均因防疫延期辦理，未延期辦理的校園推廣課程，

除了到校推廣外，亦提供線上課程的服務；推廣活動則由現場改為錄影剪輯後上網閱聽方式辦理。

利用數位行銷進行宣傳作法（國臺圖藝文資訊、FB、Youtube、新北藝遊網、全國教師在職進修網、公務人員終身學習入口網站、館藏電子書平臺...）。有別以往，今年製播數支有關數位閱讀的文宣短片，期能透過網路行銷推廣，讓更多民眾獲知國臺圖的電子資源服務。

在防疫期間的電子資源推廣，因為實體課程減少，民眾透過網（站）頁獲取國臺圖電子資源相關服務訊息。因此，考量使用者的需求、獲取資訊的路徑、時間與空間成本、便利性，強化與使用者溝通管道，顯得格外重要。

五、 流程

館藏電子資源以服務國臺圖讀者為主（已領取該館借閱證之讀者），如遇外地（遠地不便到館申辦借閱證或尚未成為該館讀者的民眾，國臺圖提供「網路辦證」的服務，讓民眾可以在透過網路，於線上填送申辦資料後，即時可使用館藏電子資源。雖然，國臺圖已提供「網路辦證」服務多年，每次電子資源推廣課程或活動時，仍有為數不少的參與者並不清楚如何申辦。為此，國臺圖亦將此項服務置放於網頁第一層中且較明顯的位置。

籌劃活動與課程時，進行詳盡的初步事前規劃、活動中需要注意事項（身障人士參與課程的便利性）、檢視事後成果作為日後活動參考（問卷調查與課程檢討）。

六、 實體呈現

實體措施包含利用館舍交通位置以吸引民眾參與推廣行銷活動與課程、在館舍內部空間進行電子看版、實體海報張貼、規劃電子資源利用推廣課程之教室動線安排以適合助教走動式即時解決學員問題為要，以及考量閱讀推廣活動場地及編置合宜的文宣資料（各電子資源 A4 文宣看版），善用觸控式設備（55

寸)讓參與者實機體驗館藏電子資源(非常適合親子共同閱讀推廣)。在防疫期間,實體呈現部分因課程延期辦理或改為線上播放。

七、人員

具備多元知識技能的館員、培訓志工成為館方得力的輔助力量。在部分課程規劃,由志工擔任助教,協助參與課程之學員,即時解決其學習中遭遇的瓶頸,以期讓每一位學員均能實機體驗電子資源的特色。同時,也透過助教即時收集一般民眾在使用電子資源時,所遭遇的使用問題;即時協調電子資源供應商,請其針對使用界面或手冊進行調整;學員學習中遭遇的問題與民眾平時反應的電子資源使用問題,均成為專業人員及專業志工培訓的教材內容。防疫期間,志工服務方式改採線上進行。

參、電子資源推廣的創新作為與措施

創新服務,乃在於以使用者的需求為主,考慮使用者的時間及空間成本,以使用者的方便為重點考量。加強與使用者溝通(communiation)管道建置,實體建設亦在建置系統方便讀者容易在浩瀚資訊海中尋得資訊方向。公共圖書館間普遍存在經費、人員不足的現象,創新服務不一定非得耗費巨資或是投入大量人力方可為之。

依據前述圖書館服務行銷 7P 策略分析結果,與筆者從事電子資源推廣活動多年的觀察,發現幾項存在之問題,進行圖書館電子資源推廣上創新服務的建構與發想。

一、視覺式圖像文宣吸引使用者目光

在每一場推廣活動中,館員均致力於把館藏推薦給讀者,提升館藏的能見度,讓館藏被人所用。在筆者參與數場閱讀節電子資源推廣活動時,挑選近 70 種各主題類型的館藏電子資源,將每一種電子資源設計為展示圖書一般(如圖 1、圖 2),利用大篇幅的圖像輔以簡短重點特色說明。透過視覺化的效果,在閱讀

推廣活動展場中，不但吸引更多民眾的駐足與青睞，便於工作人員向往來參與的民眾進行解說，成功引起民眾對該資源的使用興趣。



圖 1 國立公共資訊圖書館電子書服務平臺網頁（左）

圖 2 館員教導讀者使用電子資源（右）

觀之圖書館網站中電子資源推介時，甚少搭配圖片，多數以文字說明居多。若有電子書排行榜或主題介紹，也多以文字表單方式呈現。在今年 3 月間國家圖書館首頁輪播區曾以電子書影精彩呈現 108 年臺灣閱讀風貌（讀者最愛圖書 1-20、各類排行榜），可說相當吸睛。在曾昱嫻（2015）研究中發現使用者在圖書館電子書使用行為中期望圖書館能提供書影的加值服務。

其次，民眾的閱讀行為與趨勢有著密不可分的關係，在年度好書之外—2019 各大書店通路與暢銷榜觀察報告中提及，電子書能否與實體書同步上市，對銷售具關鍵性的影響。紙電同步在宣傳上必定有加乘效果，減少「想看的買不到」或「默默上市無人知」的窘況，更有機會搭配通路推薦獲得更好的曝光率。

在防疫期間，如何善用網頁線上進行館藏電子資源的行銷與推廣，因此有

了利用電子資源（含電子書及電子雜誌）書影來進行線上行銷館藏電子資源的構想。利用書影搭配電子資源的「借閱排行榜」、「主題」、「適用年齡」等議題進行文宣海報的設計，以強化民眾使用館藏電子資源的意願。

二、電子資源（含電子書、電子雜誌）隨手借閱不用等

以電子資源中的電子書為例，將該圖書資料詳細書目網址（含借書頁面）內嵌於書影中，讓使用者看到文宣上其有興趣翻閱的電子書時，即時點擊書影就可以完成借閱，達到隨看隨借的目的。其後測試時，當接收到文宣海報的民眾想向其朋友分享時，出現了一個關鍵問題，他（她）想分享的對象，有可能是尚未成為圖書館的讀者，也就是說，對方雖然收到文宣海報卻不能馬上即刻閱覽。因此造成了分享者與被分享者的困擾。

雖然圖書館提供了「網路辦證」的服務（讓民眾線上申辦，完成申辦後即刻可以使用圖書館的電子資源），以服務不便到館或居住在遠地的民眾申請辦理借閱證。然而實際操作使用本項服務的民眾，其對圖書館網頁或電子書平臺必需要有相當的熟悉度，才能順利完成。

在防疫期間，如何提升圖書館潛在的讀者群順利完成「網路辦證」的成功率，是圖書館在電子資源推廣時必須解決的課題之一。針對此一課題，筆者重新檢視讀者使用圖書館館藏電子資源的使用路徑，以提出解決之道。發現最有效的方式在圖書館電子資源查詢系統使用登入頁面及各電子書平臺詳細書目頁（含借書頁面），增加「無本館帳號密碼者，按此申辦」的申辦連結與文字說明，即時提供尚未持有圖書館借閱證的民眾在想使用電子資源的第一時間，直接接觸到圖書館提供的「網路辦證」服務，讓其不用再重新開啓連結至圖書館首頁或電子書平臺去查找「網路辦證」，而降低其使用圖書館電子資源的意願。



圖 3 海報中有各類型中借閱排行第 1 名的書影，民眾可以自行點選其有興趣的類別圖書



圖 4 點選圖書後，自動帶出該書詳目頁及借書的功能



圖 5 「電子資源查詢系統」登入頁面，調整前後之附圖

三、社群分享功能的新增與強化

網路興起的時代，社群概念也同時被運用在網路上，相較於傳統社群，其關鍵在於使用者之間的互動、自創內容，使用者可以運用社群媒體自行產製、發表、選擇及分享資訊，進而和他人產生交流，甚至影響其他網路使用者決策或消費行為（姜義臺，2015）。

而「社群網站服務」是一線上社群，為用戶提供各種聯繫、交流的交互通路，常透過朋友，一傳十、十傳百地把網路展延開。應用方式如過常用的 email、msn、部落客等，近期則以臉書 Facebook、LINE 的社群網站型態最為熱門。

以目前國臺圖提供民眾使用的「電子資源查詢系統」為例，其目前尚未提供使用者社群分享其「最新消息」的功能。「電子資源查詢系統」不僅位居圖書館提供民眾電子資源入口之首，也同時肩負著向使用者傳遞館藏電子資源特色與使用說明的重要任務，其「最新消息」中，透過提供讀者館藏服務的「電子資源整合查詢系統」網頁新增社群分享功能，方得以落實圖書館服務行銷 7P 策略中「通路」(place)、「推廣」(promotion)。透過加值提供讀者網頁（社群）分享服務，建立既有讀者及潛在讀者的互動關係。

肆、結論與建議

未來只有成為吸引使用者之主流模式才有生存的空間，誰能針對使用者個別需求提供最完整的資訊，誰才能掌握使用者的服務。現今的資訊使用者對資訊來源維持慣性忠誠度較低，當別人有更主動貼心的服務時，使用者會即刻轉向，這使得網際網路資源提供者與使用者互動狀況更形複雜，且彼此影響，因此形成了更複雜的使用者行為社會網絡。

因此，電子資源推廣創新重點在於以使用者的需求為主，考慮使用者的時間及空間成本，以使用者的方便為重點考量。加強與使用者溝通

(communication) 管道建置，實體建設亦在建置系統方便讀者容易在浩瀚資訊

海中尋得資訊方向。

在公共圖書館間普遍存在經費、人員不足的現象，創新服務不一定非得耗費巨資或是投入大量人力方可為之。國臺圖在防疫期間透過一視覺式圖像文宣吸引使用者目光、電子資源（含電子書、電子雜誌）隨手借閱不用等、社群分享功能的新增與強化等，建構館藏電子資源行銷推廣上的創新服務。

在未來的創新服方面，國立臺灣圖書館可以透過與友館合作，來提升館藏電子資源的能見度與使用率，創造圖書館與讀者的雙贏局面。電子資源（指電子書）授權使用的不確定性則是其在創新服務方面的最大挑戰。

參考文獻

- 沈彤玲（2019）。公共圖書館服務行銷策略及現況之研究。輔仁大學圖書資訊學系碩士班碩士論文，新北市。
- 林志鳳(2015)。公共圖書館資訊服務及網路行銷。臺北圖書館館訊 33(2)，頁 1-16。
- 林育圭（2011）。圖書館服務創新、品牌權益與讀者行為意圖關係之研究—以遠東科技大學圖書館為例。遠東科技大學創新設計與創業管理研究所碩士論文，台南市。
- 姜義臺（2015）。運用社群媒體行銷圖書館服務之淺析。臺北圖書館館訊 33(2)，頁 55-68。
- 唐雅雯（2017）。圖書館電子書推廣策略之研究-以淡江大學為例。淡江大學資訊與圖書館學系碩士班碩士論文，新北市。
- 莊靜芬（2008）。公共圖書館網路行銷策略之研究—以臺北縣立圖書館為例。國立臺灣大學圖書資訊學研究所碩士論文，台北市。
- 莊馥瑄（2019）。學術圖書館創新模式之研究。國立臺灣大學圖書資訊學研究所博士論文，台北市。
- 曾昱媄（2015）。大學圖書館提供電子書取用管道與使用者工作任務之關係。國立中興大學圖書資訊學研究所碩士論文，台中市。
- 羅威（2015）。公共圖書館青少年網站建置需求與評估之研究。國立中興大學圖書資訊學研究所碩士論文，台中市。

Layzell Ward, P.(2001).Management and the management of information and library services 2000. *Library Management*, 22(3), 131-155.

Rowley, J (2011).Should your library have a an innovation strategy? *Library Management*, 32(4-5),251-265.

由新冠病毒（COVID-19）防疫機制談假新聞防制

Prevention of fakes news can learn from the COVID-19's control experience in Taiwan

葉乃靜

Nei-Ching Yeh

世新大學資訊傳播學系教授

Professor

Department of Information and Communications, Shih Hsin University, Taiwan

Email: ncyeh@mail.shu.edu.tw

【摘要】

本文基於現今社會假新聞的流竄致使民主社會受到戕害，思考如何防制假新聞的傳播。因此採用比較分析法，新冠病毒擴散和防制方法與假新聞的傳播與防制，進行比較。最後提出防制假新聞傳播之道，除了平臺業者的行動外，事實查核更需要得到關注。並呼籲各界出錢出力，透過捐款或加入查核志工、擔任專家顧問，擴大查核中心的查核人力，共同為臺灣的卓越新聞環境努力。

【Abstract】

This article tries to study how to prevent the spread of fake news which has harmed the democratic society in Taiwan. Comparative analysis method is used to compare the spread and prevention of COVID-19 and fake news. Finally, the ways to prevent the transmission of fake news are put forward. In addition to the actions of platform operators, fact checking needs more attention. The author also appeals to the public to contribute money, expand donation or join the volunteer inspection team, act as an expert consultant, expand the inspection manpower of the fact checking center, and work together for Taiwan's excellent news environment.

關鍵字：新冠病毒、假新聞、傳播模式、防治方法

Keywords: COVID-19, fake news, transmission model, prevention mechanism

壹、前言

自 2019 年 12 月爆發新冠肺炎，臺灣在民國 109 年 1 月 21 日發現第一個確診的案例後，政府即成立中央疫情指揮中心，與專家學者商討防疫的措施，每日召開記者會讓資訊透明化，防疫的措施不僅比國際上其他國家起步的早，政府防疫表現獲得國人普遍肯定外，甚至在歐美國家疫情大流行的狀況下，臺灣防疫政策登上國際版面，也引起他國的仿效學習，衛福部長陳時中更和近 60 個國家及國際組織的駐臺使節、代表及官員分享防疫心得（三立新聞網，民 109 年 3 月 14 日）。

近年來，世界各國包括臺灣假新聞不論是透過社群媒體，例如 LINE 的訊息分享，或臉書的貼文，或是網路及傳統媒體的報導，不斷的在我們的身邊流竄，透過社群媒體的轉發，讓它像病毒似的快速擴散。假新聞的傳播可能讓很多民眾信以為真，而影響了決策，包括選舉投票、食品藥物的使用等。也因此，如何防制假新聞的影響力成為社會的重要議題。

筆者由此次新冠病毒的傳染和政府的防疫措施，得到了啟發，發現兩者的擴散模式相似，因此試著將新冠病毒擴散和防制方法與假新聞的傳播與防制，進行比較，思索如何借鑒新冠病毒的防疫，提出遏止假新聞傳播的可行方法。基於此動機，本文分別說明新冠病毒和假新聞的傳播模式與防疫（制）措施，再針對兩者的傳播模式與防疫（制）措施進行比較，最後提出防制假新聞之道。

貳、新冠病毒的傳播模式與防疫措施

自 2019 年 12 月中中國暴發新冠病毒（俗稱武漢肺炎，為避免與其他冠狀病毒混淆，本文以新冠肺炎稱之）以來，截至民國 109 年 5 月 20 日由臺灣衛生福利部疾病管制署網站的統計資料顯示，短短五個月已蔓延全球 187 個國家，全球確診病例 4,830,923 例，死亡人數 317,894 人，死亡率 6.58%。由於新冠病毒肆虐全球，各國陸續傳出確診案例，造成全球恐慌，封城、邊界隔離、航班禁

飛等形成全球隔離。新冠病毒被喻為世紀之疫，是一支由全新冠狀病毒所引發，世界衛生組織命名為「COVID-19」。

冠狀病毒 (CoV) 屬冠狀病毒科，為一群具外套膜之單股正鏈 RNA 病毒，分 α ， β ， γ ，與 δ 四個屬，在電子顯微鏡下可看到類似皇冠的突起因此得名。CoV 會引起人類和脊椎動物呼吸道疾病 (人畜共通傳染病)。人類感染冠狀病毒以呼吸道症狀為主，包括鼻塞、流鼻水、咳嗽、發燒等上呼吸道感染症狀，但嚴重急性呼吸道症候群冠狀病毒 (SARS-CoV)、中東呼吸症候群冠狀病毒 (MERS-CoV) 與新型冠狀病毒 (2019-nCoV) 感染後，比一般人類冠狀病毒症狀嚴重，部分個案可能出現嚴重的肺炎與呼吸衰竭等 (衛生福利部疾病管制署網站，民 109 年 3 月 4 日，取自 <https://reurl.cc/QdmyLZ>)。

依照分析，新冠肺炎 (COVID-19) 具有以下的幾種特性 (水鏡政經學院，民 109 年 2 月 13 日)：

- 一、高傳染性，可能高於流感。
- 二、潛伏期長，文獻上看到現有病例最長為 12.5 天。美國疾病管制與預防中心 (Centers for Disease Control and Prevention，簡稱 CDC) 建議冠狀病毒隔離 14 天。
- 三、83-85% 為輕症，約 13-15% 為重症，2-3% 左右為極重症。
- 四、重症的處理為提供支持療法如上氧氣罩、氣管內插管呼吸道支持，腎臟急性衰竭時洗腎，更嚴重者裝上 ECMO (俗稱葉克膜)。
- 五、住院者平均住 10.5 天。
- 六、飛沫與接觸傳染外，糞便亦可能傳染。

一、新冠病毒的傳播模式

一般傳染病的傳染模式是，病原體—傳染源—傳播途徑—宿主，稱之為傳染鏈。病原體指引致感染的微生物，如細菌、病毒、真菌 (黴菌) 和寄生蟲。

傳染源指任何讓病原體可以存活、寄居和繁殖的環境，如受感染的人類（例如病人、帶菌者和隱性感染患者）、禽畜、昆蟲和泥土。傳播途徑指病原體由一處到另一處的移動方式，例如飛沫傳染、空氣傳染、血液傳染等。有些傳染病能以超過一種的方式傳播，例如水痘可以經接觸或空氣傳播。宿主指容易受感染者（傳染病概念，民 109 年 3 月 10 日，取自 <https://reurl.cc/g7x00L>）。

新冠肺炎的傳播模式亦同，引發新冠肺炎的新型冠狀病毒的傳染源是蝙蝠，作為中間宿主再傳給人類，人類又透過飛沫傳播傳染給他人。新冠肺炎的潛伏期為 1 至 14 天，根據「美國醫學會期刊」（JAMA）刊登的研究，有新證據顯示，這種病毒可能無症狀傳播（劉文瑜譯，109 年 2 月 25 日）。新冠肺炎的傳染模式對應傳染病傳播如表一：

表一 新冠肺炎的傳染過程與傳染病傳播歷程對應表

病毒	新冠病毒
病原體	新冠病毒的宿主蝙蝠（也可能其他動物）
傳染途徑	人接觸蝙蝠或透過飛沫傳染給他人
宿主	人

二、 新冠病毒的防疫措施

由於國內對新冠肺炎的防疫，比國際上其他國家起步的早，政府防疫表現獲得國人普遍肯定外，也登上國際權威期刊《美國醫學會雜誌》（JAMA）（郭家宏，109 年 3 月 5 日），因此本文以臺灣的作法為分析根據，根據疾病管制署發佈的新聞稿，由 108 年 12 月 31 日發布第一則新冠肺炎相關的新聞稿開始，分析每日的新聞稿至 109 年 5 月 19 日，輔以相關新聞，整理出政府的防疫方法如下表列步驟。讀者由發布日期，可以由參考文獻找到是日新聞稿內容。

臺灣政府對於新冠肺炎防制的逐步作法，除了個人防護和環境清潔外，主要採用隔離和檢疫兩種：隔離，指將病毒防堵在外或一定空間（如隔離病房或住所）（隔離作法例如禁止航班飛行、郵輪停靠等），避免境外帶入更多病毒

或使病毒擴散)；檢疫作法如登機檢查、出入密閉空間量體溫等。

表二 臺灣政府對於新冠肺炎防疫的逐步作法一覽表

新聞稿日期	防疫作法	防疫作法
108.12.31	檢疫	登機檢疫，將疫情阻絕於境外 ²
109.01.02	通報 醫護人員 防護	醫療院所加強通報、醫護人員嚴格執行防護措施、自武漢返國民眾若有不適應主動通報 ³
109.01.05	通報	確定醫療院所相關通報定義及後續處置流程 ⁴
109.01.07	隔離	對疫情嚴重地區提出國際旅遊建議 ⁵
109.01.08	隔離	針對通港埠提升警戒
109.01.15 109.01.31	防護	建議做好個人防護措施
109.01.15	防護	將「嚴重特殊傳染性肺炎」列為第五類法定傳染病 ⁶
109.01.19	檢疫	加強檢驗新型冠狀病毒可能存在範圍
109.01.20	檢疫	成立「嚴重特殊傳染性肺炎中央流行疫情指揮中心」
109.01.21	隔離	國人入境發燒直接送進醫院，不接觸社區
109.01.21	隔離	禁止旅行業出團湖北旅遊，也禁止武漢大陸團客赴臺旅行
109.01.21	隔離	疫情等級提升至第二級、居住地或原居住地為武漢者，一律拒絕入境
109.01.22	隔離	搭機有特別的座位區塊
109.01.24	檢疫	放寬新冠肺炎病例定義
109.01.26	隔離	限制中國大陸人士來臺
109.01.29	防護	發行 Line@疾管

² 政府的邊境檢疫，包括入境旅客之發燒篩檢、疑似病例詢問旅遊史、職業別、接觸史、群聚情形等、健康評估及衛教宣導。確認沒有旅客發燒才讓旅客下機，也透過空橋門口的紅外線體溫檢測儀，再次逐一檢測旅客的體溫（[陳麒全](#)，109年1月2日；[雷雅和戴榮賢](#)，109年1月3日）。

³ 醫院若發現疑似確診，啟動防疫 SOP，包括詢問病人旅遊史、病人隔離等待、醫師換隔離衣、病人身體檢查，若有肺炎病人則送進負壓房、院內感控通報、上電腦通報疾管中心、檢體隔離送出、清潔病人動線、醫師護理師脫隔離衣徹底清潔，最後再回工作崗位（[水鏡政經學院](#)，109年2月13日）。

⁴ 詳見醫院因應院內發生 COVID-19（新冠肺炎）確定病例之應變處置建議，取自 <https://reurl.cc/mn7VrM>；嚴重特殊傳染性肺炎通報個案處理流程，取自 <https://reurl.cc/51V64z>

⁵ 自 109 年 1 月 7 日起，政府陸續依據「國際旅遊疫情建議等級表」，對不同疫情國家提出一至三級的旅遊建議。詳細的國家、建議等級、發布日期，詳見 <https://reurl.cc/b5qLDM>

⁶ 相關辦法詳見衛生福利部疾病管制署全球資訊網「嚴重特殊傳染性肺炎」防疫專區（<http://www.cdc.gov.tw> 首頁>傳染病與防疫專題>傳染病介紹>第五類法定傳染病>嚴重特殊傳染性肺炎）。

109.02.02	防護	全國高中職（含）以下學校，延後 2 週開學
109.02.05 109.02.07	隔離	禁止有確定病例或疑似病例的郵輪停靠我國港口
109.02.07	隔離	除少數航班外，大陸往返臺灣的班機暫停飛航
109.02.16	隔離	防堵病毒於社區及醫療院所傳播
109.02.23	隔離	「地方政府居家檢疫及居家隔離關懷服務計畫」，3 月 1 日上路
109.02.24	隔離	第疫情第一與第二級返國者進行自主健康管理
109.02.27	隔離	至疫情第三級國家旅遊者，入境後需進行 14 天居家檢疫
109.03.02	隔離	「與確診者接觸者」，須居家隔離 14 天
109.03.05	防護	公布「公眾集會因應指引」
109.03.22	隔離	禁止旅客登機來臺轉機
109.03.25	隔離	停辦室內 100 人以上、室外 500 人以上集會活動
109.04.01	防護	公布「社交距離注意事項」
109.04.04	防護	透過「災防告警細胞廣播傳染病警示訊息發送系統」發送訊息
109.04.10	防護	著名觀光景點、國家公園、遊樂區及夜市、寺廟等人潮密集公共場域，實施人流管制措施
109.04.30	防護	啟動「防疫新生活運動」

臺灣政府的防疫措施由最早的登機檢疫到入境發燒直到送到醫院隔離、停止郵輪停靠或航班往來的邊境隔離，以及禁止國人出國或由疫情嚴重國家返國者須居家檢疫、包機返國者的集中隔離等採用邊境管理、檢疫隔離的策略；為避免社區感染或人與人接觸感染，呼籲民眾配戴口罩、勤洗手，環境清潔和消毒，以及規定室內外大型集會人口數，和維持社交距離，屬於減害措施。

可以說，臺灣政府的防疫措施分為兩階段，第一階段的作法是邊境管理，採用隔離和檢疫方法；第二階段進行減害計畫，包括：

- (一) 族群措施：停班/停課、減少大型集會、醫院病人分流、工作人員體溫監測及感染管制訓練；
- (二) 個人防護：戴口罩、勤洗手；
- (三) 環境防護：清潔、消毒、通風、廢棄物處理（臺大公共衛生學院抗 COVID-19 疫情說明會，民 109 年 3 月 2 日；衛生福利部疾病管制署，民 109 年 1 月 31 日）。

由新冠肺炎的傳染到染疫者治癒過程，可以用下圖表示：

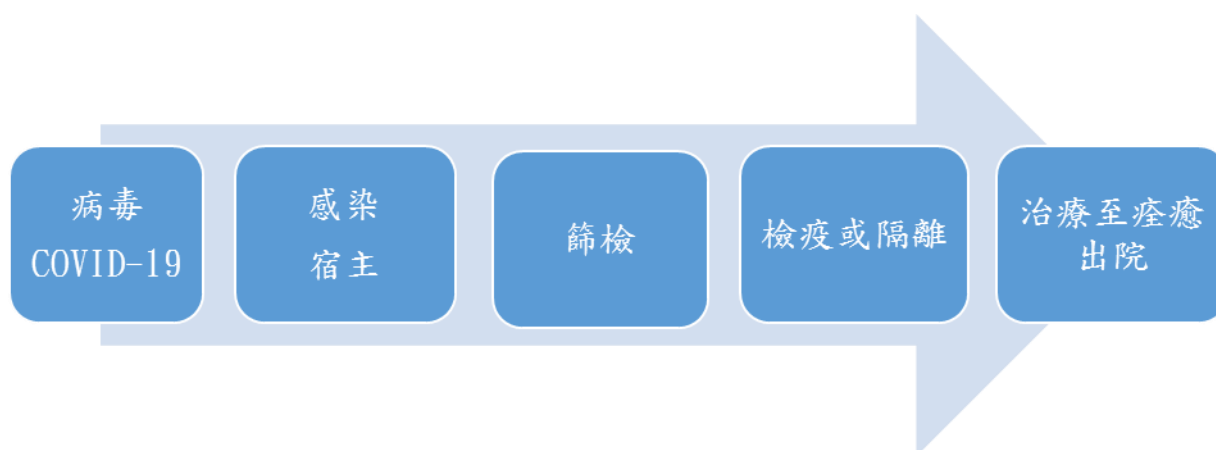


圖 1 新冠肺炎的傳染到治癒過程圖

參、假新聞的傳播模式與防治方法

何謂假新聞？世界上廣為使用的定義，是 Google 支持成立的美國非營利組織「初稿」（First Draft）所分類的七種假新聞類型，包括（廖家慧，2019 年 02 月 27 日）：

- 一、惡搞／諷刺：網路梗圖、不一定有惡意造成傷害，卻有潛在愚弄閱聽者的意圖；
- 二、偏誤的內容：針對不同的個人或議題，利用偏誤的資訊誤導閱聽者；
- 三、假冒性內容：內容農場文，有些可能是真實的內容卻被冒名頂用；
- 四、虛構的內容：100%捏造的內容，惡意欺騙閱聽者；

五、圖文不符：標題、繪圖、字幕與真實內容不符；

六、脈絡錯置：僅擷取真實內容的一部分刻意誤導閱聽者；

七、被操縱的內容：真實的內容被刻意扭曲，造成與事實不符的情況發生。

然而，這七種類型並非都是民主國家打擊的對象，胡元輝認為，我們必須對抗的假新聞／假訊息有三個基本要件：首先是「故意」，即帶有特定目的；其次是「假的」；第三則是造成公共傷害（public harm）。他指出，假新聞的受害的對象甚廣，從人體健康到國家民主都有可能；假新聞的出現，破壞了溝通基於事實的本質，並戕害民主機制運作中的信賴基礎（邱佩文，民 108 年 7 月 1 日）。

假新聞的來源包括個人（帶有目的的製作假新聞）、網軍（劉致昕，民 108 年 4 月 23 日）、內容農場（爲了賺取流量，寫手可能捏造、改寫或無中生有產製新聞）、新聞製造業（未查核引用不實訊息）、政府（王怡蓁，2018 年 07 月 27 日）。假新聞有些屬性讓人們容易相信它，了解這些屬性就有可能停止危險錯誤資訊的傳播。假新聞主要的特色之一就是新聞的新穎性、讓人覺得驚奇和震驚，這個特性有助於它的散播，人們之所以傳播是因爲他們相信，這類的新聞是他人不知道的（Flores, 2020）。

第二個特性是假新聞傳播的速度快（Vosoughi, Roy & Aral, 2018），快速大量的傳播，讓很多人暴露在假新聞的環境，而愈多人閱讀的資訊，人們就愈容易相信它是真的。此外，名人發言轉傳速度也很快，特別是受矚目藝人的發言。蔡昕宸（2019 年 01 月 9 日）指出，多數大學生表示，假如訊息來自著名藝人，即使是錯誤資訊也容易令人相信，進而轉傳擴散。其理由包括「藝人發言比一般新聞更具說服力」、「藝人說話方式與傳達方式很有技巧」、「轉傳藝人發言的內容較容易」。對很多大學生而言，朋友傳來的訊息會馬上轉分享，且來自親近友人的資訊很難質疑。LINE 也曾表示，「LINE 因爲具有必須是認識的人才能聯繫的特性，也正因爲如此，使用者更容易相信收到的訊息內容」。

第三個特性是訴諸情感。不令人驚訝的，最廣為流傳的假新聞往往強烈的訴諸人們的情感（Friedlander, March 11, 2019）。假新聞比較容易引起人們驚訝或厭惡的回應，甚至是比較負面的情感反應（Vosoughi, Roy & Aral, 2018）。

一、假新聞的傳播模式

假新聞產製後，有心者（包括網軍或個人）可能於網路媒體或社群平台上廣傳，或透過特定演算法傳送給某些特定的人。甚至主流媒體在未經查證的情況下，也會轉載。如同前面所述，由於假新聞內容較新（奇觀）、情感訴求等特性，接收者常在不假思索的情況下轉發給親友，或在網路上引發熱議。

二、假新聞的防制方法

學者專家對於假新聞的防制方法，一般分為自律和他律兩種取向。胡元輝指出，防制假新聞要靠媒體組織和平臺業者的自律（邱佩文，民 108 年 7 月 1 日）。他律則包括媒體識讀和資訊素養教育的實施、及第三方查核機構的審核、政府及法律規範。這些防制方法各有其意涵及可能面臨的難題：

（一）自律部分

1. 傳播媒體

很多廣電媒體追蹤或引用網路媒體的新聞，記者理應注意消息來源的正確性、可靠性，並建立查核習慣或機制。這也是為甚麼，臺灣很多媒體均成立新聞自律委員會和自律規範，詳見臺灣媒體教育觀察基金會網站

（<https://reurl.cc/0lz1a7>）。透過這些媒體自律機制，企圖建立媒體與外部團體的對話平台，讓多元的價值與外部的監督力量進入媒體產業，落實新聞產製之把關檢核程序（民 109 年 4 月 2 日，取自 <https://reurl.cc/8GzKAj>）。

2. 平臺業者

平臺業者為了防止假訊息傳播有幾個作法，包括刪除假帳號、公開廣

告主、提供民眾舉報的機制、與第三方機構合作查證假新聞並發布查證結果。如果傳統或網路媒體轉發假新聞，被查核屬實，臉書就會調降該媒體的網路觸及率。社會運動工作者吳銘軒認為，平臺業者必須負起防制假新聞的責任。因為這些平臺（例如 Facebook、Line、Google）可以掌握訊息最初是從哪裡發出來、誰在轉傳這些訊息、被轉傳多少次、多少觸及（廖家慧，2019 年 02 月 27 日）。臉書在其資訊運作（information operations）的報告中指出，該公司致力於防止和刪除假帳戶，並使用新的分析技術，包括機器學習，來揭露和阻止更多帳戶的濫用（Caplan, Hanson & Donovan, 2018 年 03 月 30 日）。吳吉軒也指出，「訊息來源背後的資金揭露，比起探究訊息的真假更重要！」為達此目的，Facebook 目前的作法是對於廣告投放（尤其是政治廣告），會有一個按鈕讓讀者可以點進去，告知是誰花錢投放此則廣告、投放目標族群為何，公開廣告背後的來源（廖家慧，2019 年 02 月 27 日）。

臉書於 2016 年 12 月宣布簡化用戶檢舉假新聞的程序，當用戶看到假新聞時，可以通過點擊右上角的一個特殊位置來舉報。如果有許多人舉報同一則訊息，臉書則將該則新聞傳給第三方機構查證。臉書也與美國 ABC News、美聯社、FactCheck.org、Politifact.com 及 Snopes.com 五個事實查證和新聞機構合作，後來甚至與海外的民間團體合作，例如臺灣事實查核中心，共同建立查核機制。Google 資助非營利組織 First Draft News 查核網路新聞，並與臉書合作，加入 Crosscheck 組織，合作阻斷假新聞網站金援，並禁止使用廣告聯播（何吉森，2018）。

（二）他律部分

1. 第三方查核機構的審核

胡元輝認為，當媒體無法履新自己的功能時，就需要事實查核機制的出現；或開發偵測假新聞的人工智慧（AI）協助辨識社群網站的機器人帳

號（邱佩文，民 108 年 7 月 1 日）。目前臺灣最具公信力的第三方查核機構為臺灣事實查核中心（<https://tfc-taiwan.org.tw/>），查核流傳的假新聞並於網站上公布查核的結果。除了臺灣事實查核中心外，其他的第三方查核機構包括 Cofacts、MyGoPen、蘭姆酒吐司等。臺灣事實查核中心由臺灣媒體教育觀察基金會與優質新聞發展協會共同成立，屬非營利性質，是臺灣最早獲得國際事實查核聯盟認證的第三方查核機構。臺灣事實查核中心和 MyGoPen 有專門的查核員每日進行查核，每日發布的訊息有兩、三則不等，也於 109 年 3 月獲得國際事實查核聯盟的認證。Cofact 則是提供全民協作平台，人人可以撰寫回覆。蘭姆酒吐司是創業公司，老闆工作之餘協助闢謠工作。

2. 政府部門角色

何吉森（2018）認為，防制假新聞政府的作為包括：1. 不宜介入網路爭議訊息判讀，但引發議題如牽涉國家安全、資安等議題，應建立跨部會協商機制即時因應。2. 應以公開、快速和結構化三原則設置問答集，即時澄清不實謠言，提供正確訊息。3. 扮演協調角色，但避免涉及限制言論自由。

歐美有些國家已著手進行的防制工作包括，德國訂定「社群網路強制法」，規範內容包含：社群平臺需在接獲檢舉 24 小時內移除明顯違法內容，包含仇恨言論、惡意誹謗或煽動暴力的內容。若平臺不下架可罰款 500 至 5000 萬歐元。對於有爭議，但尚非明顯違法的內容，社群媒體有七天時間可以斟酌是否移除。法國訂定「反資訊操縱法」與「反虛假訊息法」，選舉前三個月，政黨或候選人有權就疑似被刻意操縱的虛假訊息申請禁制令，而法院也必須在 48 小時內做出裁決。此外，社群媒體平臺應公開揭露背後投放廣告推廣政治內容的廣告主，並授權法國高等視聽委員會可將意圖影響選舉的「受外國勢力控制或影響」的電視頻道下架（廖家慧，2019 年 2

月 27 日）。

臺灣政府某些單位網站設有闢謠專區，例如衛生福利部食品藥物管理署食藥闢謠專區（<https://reurl.cc/8GzKky>）及謠言終結區（<https://reurl.cc/AqpQ53>）、農業委員會爭議訊息澄清區（含食安）（https://www.coa.gov.tw/faq/faq_list.php）、內政部警政署 165 全民防騙網闢謠專區（<https://reurl.cc/E7W3A0>）、衛生福利部國民健康署真相與闢謠（<https://reurl.cc/E7W3xK>）、衛生福利部疾部管制署澄清專區（<https://reurl.cc/qdox7N>）、國家通訊傳播委員會即時新聞澄清、台北市政府警察區澄清闢謠專區（<https://reurl.cc/arRo0Z>）。這些專區並非有固定的訊息查核量，但仍維持運作。

除了他律和自律兩種方法外，學者專家也認為須由民眾的媒體素養教育著手，預防假新聞的傳播。例如胡元輝指出，防制假新聞長期作法除了健全媒體結構外，應提升公眾素養（邱佩文，民 108 年 7 月 1 日）。其中主要是媒體素養。政府於 2002 年公布「媒體素養政策白皮書」，2008 年執行三年期的「國民中小學媒體素養教育課程計畫」培育出媒體素養種子教師，在部分縣市以「媒體素養教學輔導團」的方式持續運作（媒體素養發展沿革與概況，民 109 年 3 月 10 日，取自 <https://reurl.cc/51V6jz>）。媒體素養更列入 108 年課綱中。教育部於 108 年啟動的教育基金會終身學習圈，首度納入媒體素養（吳尚軒，民 108 年 4 月 25 日）。除了學生外，吳銘軒認為成人的媒體識讀教育似乎更迫在眉睫。因為轉傳不實訊息的大宗來自於不熟悉網路世界的成人們，因此必須加強成人的媒體識讀教育（廖家慧，2019 年 02 月 28 日）。

假新聞的傳播模式可用下圖來表示：

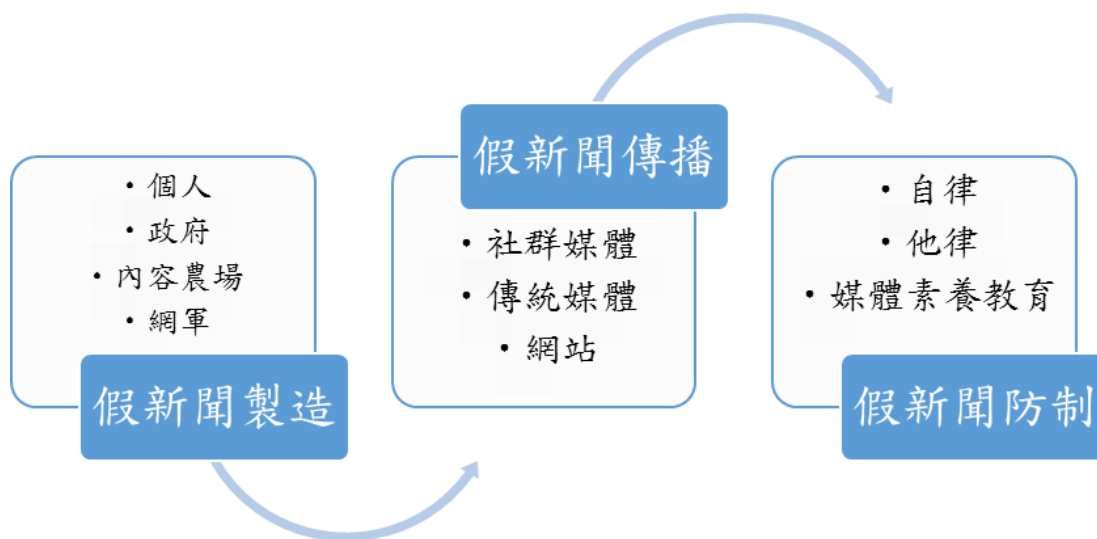


圖 2 假新聞的傳播模式圖

肆、新冠肺炎與假新聞的傳播模式與防制方法比較分析

新冠肺炎的傳染和防疫機制與假新聞傳播與防制，其實有相似性，可以由下兩圖的對照得知：

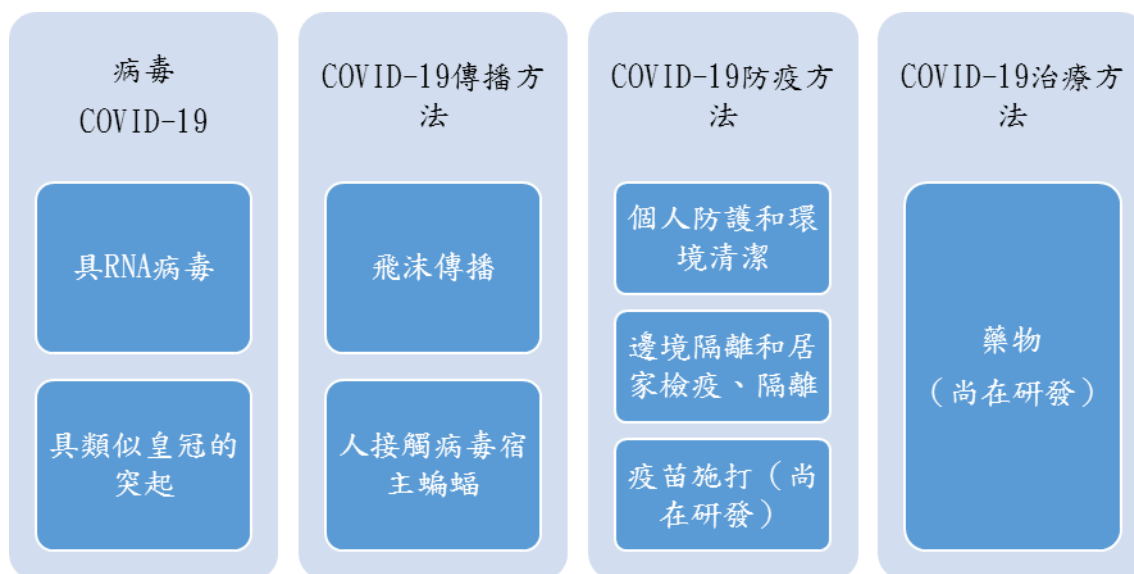


圖 3 新冠肺炎的傳染和防疫機制

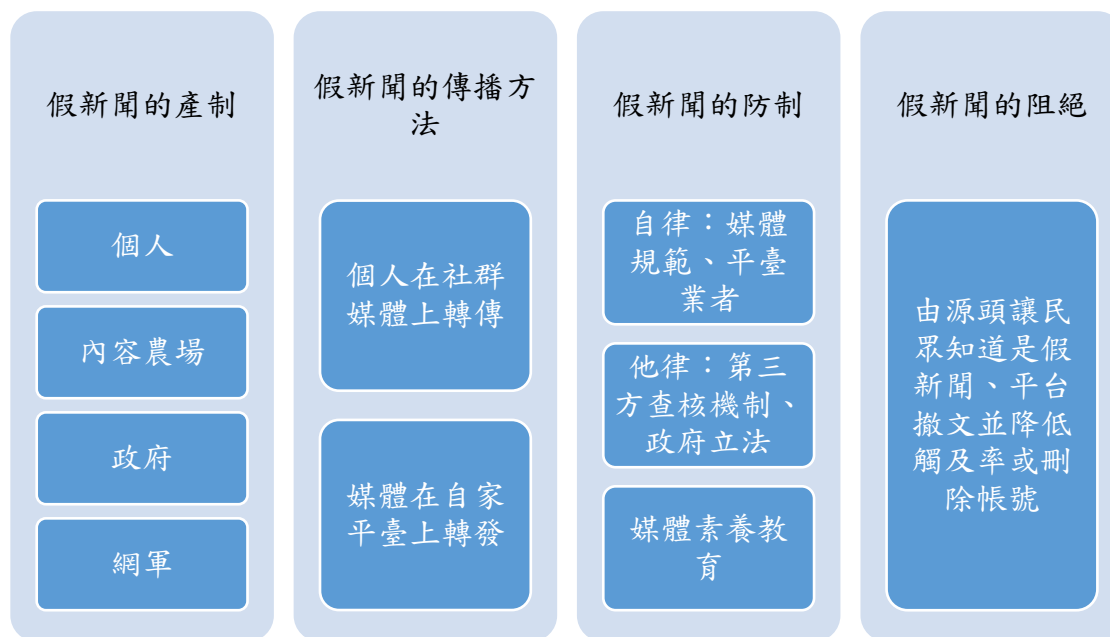


圖 4 假新聞傳播與防制方法

經由本文的說明及圖三、四的對照，我們由政府對新冠肺炎的防疫觀察，可以得到一個可行的假新聞防制方式，即由源頭阻絕假新聞。如何由源頭阻絕呢？當假新聞出現時，立即有查核機制提出查核的證據，讓民眾知道訊息不實，民眾一般都會立即撤文，日後也會較為小心。另外，則是平臺業者負起應有的責任，防止假新聞的擴散，這也是臉書去（108）年十二月採取動作，以「違反社群守則」、「試圖以虛假手法提高貼文內容的人氣」為由，在臺灣移除 118 個粉絲專頁、99 個社團，以及 51 個多重帳號的主因。

伍、結論

隨著假新聞的漫天飛舞，以及對社會民主的戕害，有關假新聞的防制方法已成為社會重要議題。目前社會上幾種防制假新聞的機制都有其存在的必要性，多方兼容並蓄，才能健全防制的機制。然而，不同的防制機制在現階段也面臨不同的難題，例如媒體自律部分，在現今以點閱率為記者 KPI 的媒體生態圈，記者講求快速上稿、希望新聞聳動，很難要求記者發稿前能先進行事實查核。

媒體素養教育絕對重要，然而教育的成效並非短時間內可以達成，況且民

眾接受媒體素養教育後，是否能要求或改變自己的行為（查證新聞真實性、不轉發假新聞），仍是未知數。如同疫苗的施打，也有無效的時候。目前新冠肺炎疫苗尚未研發成功，至少也要再 12-18 個月，對治新冠肺炎除了政府防疫機制，短期只有靠個人免疫力的提升和改變行為（個人防護以維持低傳播率）（BBC News，民 109 年 4 月 3 日）。若由政府立法以防制假新聞擴散，可能觸及言論自由的議題。

因此，以筆者的觀察，假新聞的阻絕，源頭防制應該列為重點。除了平臺業者的行動外，事實查核更需要得到關注。臺灣事實查核中心和 MyGoPen，是獲得國際事實查核聯盟（IFCN）認證的會員，查核假新聞的公信力獲得肯定。然而，專業的查核亟需人力，為讓更多假新聞被偵測出來，阻絕假新聞的散播，擴大查核中心的查核人力實有必要。這樣的查核工作，期待各界出錢出力，透過捐款或加入查核志工、擔任專家顧問，共同為臺灣的卓越新聞環境努力。

參考文獻

- 三立新聞網（，民 109 年 3 月 14）。武漢肺炎／外媒讚防疫典範 台大教授：真心以台灣為榮。三立新聞網。民 109 年 3 月 9 日，取自 <https://reurl.cc/01nb0D>
- 水鏡政經學院（民 109 年 2 月 13 日）。接下來的疫情關注三件事：「武漢肺炎」的特性、醫療資源侷限性，以及臺灣防疫具體目標。關鍵評論網。民 109 年 3 月 3 日，取自 <https://www.thenewslens.com/article/131104>
- 天下編輯部（民 109 年 2 月 4 日）。第一班武漢包機抵達臺灣 200 多人完成檢疫後進行 14 天隔離。天下雜誌。民 109 年 3 月 9 日，取自 <https://www.cw.com.tw/article/article.action?id=5098835>
- 王怡蓁（民 107 年 07 月 27 日）。假新聞在東南亞：最大的散播者是政府。端傳媒網站。民 109 年 3 月 5 日，取自 <https://theinitium.com/article/20180731-g0v-fakenews-asia/>
- 李宗憲（民 109 年 1 月 22 日）。武漢肺炎：臺灣首例確診者發病後搭機返鄉 臺叫停武漢雙向旅遊團。BBC News 中文，民 109 年 2 月 29 日，取自 <https://www.bbc.com/zhongwen/trad/chinese-news-51202545>
- 何吉森（2018）。假新聞之監理與治理探討。傳播研究與實踐，8(2)，1-41。
- 吳尚軒（民 108 年 4 月 25 日）。人人都要認識假新聞！媒體素養 10 年來首列教育部終身學習圈課程。風傳媒。民 109 年 3 月 10 日，取自 <https://www.storm.mg/article/1216375>
- 邱佩文（民 108 年 7 月 1 日）。【2019 事實查核工作坊／臺中場】報導一：對抗 AI 新騙術 事實查核全球崛起。臺灣事實查核中心網站。民 109 年 3 月 8 日，取自 <https://tfc-taiwan.org.tw/articles/625>
- 蔡昕宸（民 108 年 01 月 9 日）。假新聞為何容易擴散？—引人相信的理由與背景。財團法人卓越新聞獎基金會網站。民 109 年 3 月 5 日，取自 <https://www.feja.org.tw/43947>
- 劉致昕（民 108 年 4 月 23 日）。深入全球假新聞之都，看「境外網軍」是如何煉成的？：助川普當選的藏鏡人，竟在北馬其頓。報導者網站。民 109 年 3 月 12 日，取自 <https://reurl.cc/20V4X0>
- 劉文瑜譯（民 109 年 2 月 25 日）。武漢肺炎全球拉警報 新冠病毒疾病和傳播一覽。中央通訊社網站。民 109 年 3 月 12 日，取自 <https://www.cna.com.tw/news/firstnews/202002250067.aspx>
- 郭家宏（民 109 年 3 月 5 日）。【臺灣防疫經驗登上國際期刊】為何臺灣緊鄰

中國，疫情卻不像別國那麼嚴重？民 109 年 3 月 9 日，取自

<https://reurl.cc/MvV7nk>

廖家慧（2019 年 02 月 27 日）。吳銘軒 | 假新聞來勢洶洶，臺灣要如何面對？
（上）— 國際觀點下的假新聞防範機制。財團法人卓越新聞獎基金會網站。
民 109 年 3 月 5 日，取自 <https://www.feja.org.tw/44812>

廖家慧（2019 年 02 月 28 日）。Billion Lee | 假新聞來勢洶洶，臺灣要如何面對？
（下）— 公民科技如何抗擊假新聞？Cofacts 的實踐經驗。財團法人卓越新聞獎基金會網站。民 109 年 3 月 5 日，取自
<https://www.feja.org.tw/44818>

衛生福利部疾病管制署（民 109 年 1 月 2 日）。因應中國大陸武漢發生肺炎疫情，衛生福利部疾病管制署持續落實邊境檢疫及執行武漢入境班機之登機檢疫。衛生福利部疾病管制署新聞稿，民 109 年 2 月 29 日，取自
<https://reurl.cc/L3q19y>

衛生福利部疾病管制署（民 109 年 1 月 2 日）。為因應中國大陸武漢肺炎疫情，籲請民眾前往該地區及返國應做好相關防護措施。衛生福利部疾病管制署新聞稿，民 109 年 2 月 29 日，取自 <https://reurl.cc/GV0kzZ>

陳麒全（民 109 年 1 月 2 日）。因應武漢肺炎疫情 直航實施登機檢疫。中時電子報，民 109 年 2 月 29 日，取自
https://www.chinatimes.com/realtimenews/民_1090102004444-260405?chdtv

衛生福利部疾病管制署（民 109 年 1 月 3 日）。關注中國大陸武漢市不明原因肺炎疫情持續維持現有登機檢疫等防檢疫機制。衛生福利部疾病管制署新聞稿，民 109 年 2 月 29 日，取自
https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/0b6_z1_d9GNjec7ez0oalQ?typ eid=9

雷雅和戴榮賢（民 109 年 1 月 3 日）。防堵中國肺炎 登機檢疫. 空橋量體溫。華視新聞，民 109 年 2 月 29 日，取自
https://news.cts.com.tw/cts/life/民_10901/民_10901031986342.html

衛生福利部疾病管制署（民 109 年 1 月 5 日）。疾病管制署召開「因應中國不明原因肺炎疫情專家諮詢會議」，完備因應策略及作為。衛生福利部疾病管制署新聞稿，民 109 年 2 月 29 日，取自
https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/6dDf5Z46a7G_u1IbCQmysw?typ eid=9

衛生福利部疾病管制署（民 109 年 1 月 5 日）。為因應武漢肺炎疫情，已將國際旅遊疫情建議等級列為第一級，請民眾落實相關防護措施。衛生福利部

疾病管制署新聞稿，民 109 年 2 月 29 日，取自

<https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/WxTy1S1HjDBF14yMdzyvQw?typ eid=9>

衛生福利部疾病管制署（民 109 年 1 月 8 日）。因應中國大陸武漢肺炎疫情，國際及小三通港埠全面提升警戒。衛生福利部疾病管制署新聞稿，民 109 年 2 月 29 日，取自

<https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/assS47DJNWftQQzGFez1WQ?typ eid=9>

衛生福利部疾病管制署（民 109 年 1 月 15 日）。衛生福利部疾病管制署針對新型冠狀病毒未排除人傳人之可能，相關防治措施皆以該病毒可能會人傳人情形研擬並已完備。衛生福利部疾病管制署新聞稿，民 109 年 2 月 29 日，取自

<https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/ilgIvqvA6WbVZFybZTOqRw?typ eid=9>

衛生福利部疾病管制署 a（民 109 年 1 月 15 日）。衛生福利部疾病管制署自民 109 年 1 月 15 日起將「嚴重特殊傳染性肺炎」列為第五類法定傳染病。衛生福利部疾病管制署新聞稿，民 109 年 2 月 29 日，取自

<https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/JG8nPK7751yXJOTHvb8aIg?typ eid=9>

衛生福利部疾病管制署（民 109 年 1 月 16 日）。二位專家說明赴中國大陸武漢瞭解嚴重特殊傳染性肺炎疫情相關資訊，衛生福利部疾病管制署提升武漢旅遊疫情建議至第二級警示。衛生福利部疾病管制署新聞稿，民 109 年 2 月 29 日，取自 <https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/vhdJ-q9cK-U5pHw1zVDk1g?typeid=9>

衛生福利部疾病管制署（民 109 年 1 月 19 日）。中國大陸武漢新確診 17 例新型冠狀病毒感染之肺炎病例，籲請往返武漢及鄰近地區之民眾加強落實個人防護措施與自主健康管理。衛生福利部疾病管制署新聞稿，民 109 年 2 月 29 日，取自

<https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/jV0xGVY1kJ5ssGcTmkqx8g?typ eid=9>

衛生福利部疾病管制署（民 109 年 1 月 20 日）。衛生福利部疾病管制署宣布成立「嚴重特殊傳染性肺炎中央流行疫情指揮中心」，全面防範中國大陸新型冠狀病毒肺炎疫情，確保我國防疫安全。衛生福利部疾病管制署新聞稿，民 109 年 2 月 29 日，取自

<https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/32NPG1QXFhAma0LjD0pNmg?typ eid=9>

- 衛生福利部疾病管制署（民 109 年 1 月 21 日）。我國藉由登機檢疫即時發現首例中國大陸武漢移入之嚴重特殊傳染性肺炎個案，指揮中心提升中國大陸武漢之旅遊疫情建議至第三級警告（Warning）。衛生福利部疾病管制署新聞稿，民 109 年 2 月 29 日，取自 https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/6oHuoqzW9e_onW0AaMEemg?typeid=9
- 衛生福利部疾病管制署（民 109 年 1 月 23 日）。因應武漢肺炎疫情，中央流行疫情指揮中心疫情等級提升至第二級，春節期間各項防疫工作不放鬆，共同維護國民健康。衛生福利部疾病管制署新聞稿，民 109 年 2 月 29 日，取自 https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/2dyV6r-YMcyNX0_uKdenXQ?typeid=9
- 衛生福利部疾病管制署 a（民 109 年 1 月 24 日）。因應武漢肺炎疫情，放寬通報病例定義，並呼籲返臺民眾自主健康管理。衛生福利部疾病管制署新聞稿，民 109 年 2 月 29 日，取自 <https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/tqCmT2dzYmS9ikJkuYjFwg?typeid=9>
- 衛生福利部疾病管制署（民 109 年 1 月 24 日）。我國新增確診二例嚴重特殊傳染性肺炎境外移入個案，指揮中心持續中港澳旅客主動關懷機制，全力守護國內防疫安全。衛生福利部疾病管制署新聞稿，民 109 年 2 月 29 日，取自 <https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/ozDpnZZxwa-kBKTXbdS0Kw?typeid=9>
- 衛生福利部疾病管制署（民 109 年 1 月 25 日）。因應武漢肺炎疫情，指揮中心擴大提升中國大陸湖北省之旅遊疫情建議至第三級警告（Warning），籲請民眾如非必要應避免前往，中國大陸其他各省市則提升至第二級警示（Alert），至當地應採取加強防疫措施。衛生福利部疾病管制署新聞稿，民 109 年 3 月 3 日，取自 <https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/MnTWeIbgfZ43qiDUr07kRg?typeid=9>
- 衛生福利部疾病管制署（民 109 年 1 月 26 日）。因應中國大陸新型冠狀病毒肺炎疫情，中央流行疫情指揮中心訂定陸籍人士來臺限制。衛生福利部疾病管制署新聞稿，民 109 年 3 月 3 日，取自 https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/Ja4WiN7s_J7sqFkLmxTCAA?typeid=9
- 衛生福利部疾病管制署（民 109 年 1 月 27 日）。中央流行疫情指揮中心針對昨（26）日陸籍人士來臺限制新增一條件。衛生福利部疾病管制署新聞稿，民 109 年 3 月 3 日，取自

<https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/qMJorxdM7CShIIIlocwsAw?typeid=9>

衛生福利部疾病管制署（民 109 年 1 月 28 日）。中央流行疫情指揮中心公布國內新增 2 例境外移入嚴重特殊傳染性肺炎病例，指揮中心擴大提升中國大陸（不含港澳）之旅遊疫情建議至第三級警告（Warning），籲請民眾如非必要應避免前往。衛生福利部疾病管制署新聞稿，民 109 年 3 月 3 日，取自 <https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/-1N6bM-ZCU-nWvlgUIXx0g?typeid=9>

衛生福利部疾病管制署 a（民 109 年 1 月 29 日）。中港澳入境的學生及教職員工，建議在家休息 14 天。衛生福利部疾病管制署新聞稿，民 109 年 3 月 3 日，取自 https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/WLwXmfTcTff__sb8AYp78g?typeid=9

衛生福利部疾病管制署（民 109 年 1 月 29 日）。Line@疾管家因應武漢肺炎疫情，提供民眾互動及諮詢功能，歡迎民眾多加運用。衛生福利部疾病管制署新聞稿，民 109 年 3 月 3 日，取自 <https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/0so3QVAZEqwADcevX04G9Q?typeid=9>

衛生福利部疾病管制署（民 109 年 1 月 31 日）。嚴重特殊傳染性肺炎 新型冠狀病毒（2019-nCoV）。衛生福利部疾病管制署簡報。民 109 年 3 月 3 日，取自 https://www.cdc.gov.tw/File/Get/SvVS-A1PV5F3CibzERbT_A

衛生福利部疾病管制署 a（民 109 年 2 月 2 日）。因應中國大陸新型冠狀病毒肺炎疫情嚴峻，中央流行疫情指揮中心決定全國高中職（含）以下學校，延後 2 週開學。衛生福利部疾病管制署新聞稿，民 109 年 3 月 3 日，取自 https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/JZQ1IA_rgWjwQV-gqeJJww?typeid=9

衛生福利部疾病管制署（民 109 年 2 月 2 日）。因應中國大陸及國際間新型冠狀病毒肺炎疫情，中央流行疫情指揮中心密切監視疫情發展，籲請民眾入出國加強個人防疫措施。衛生福利部疾病管制署新聞稿，民 109 年 3 月 3 日，取自 <https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/2CAH1Yoc2KWPMhXnV9C7yQ?typeid=9>

衛生福利部疾病管制署 a（民 109 年 2 月 3 日）。武漢返臺臺商將嚴格集中隔離檢疫，請民眾放心。衛生福利部疾病管制署新聞稿，民 109 年 3 月 3 日，取自 <https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/o0Jv7INhMSc5XLECa6V7ow?typeid=9>

[eid=9](#)

衛生福利部疾病管制署（民 109 年 2 月 3 日）。中國大陸病例遽增，指揮中心嚴密監控疫情、隨時調整。衛生福利部疾病管制署新聞稿，民 109 年 3 月 3 日，取自

[https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/8JvRIFG8ErMgnf2U6RIAYa?typ
eid=9](https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/8JvRIFG8ErMgnf2U6RIAYa?typ
eid=9)

衛生福利部疾病管制署（民 109 年 2 月 4 日）。嚴守邊境，14 天內曾停靠中港澳之郵輪不得靠岸。衛生福利部疾病管制署新聞稿，民 109 年 3 月 3 日，取自

[https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/ju9Pn6BdJZBks83L5iDGCg?typ
eid=9](https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/ju9Pn6BdJZBks83L5iDGCg?typ
eid=9)

衛生福利部疾病管制署（民 109 年 2 月 5 日）。2 月 6 日起全中國大陸（含港澳）列二級以上流行地區，居住中國大陸各省市陸人暫緩入境。衛生福利部疾病管制署新聞稿，民 109 年 3 月 3 日，取自

[https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/d8IEMvgt20oaB7rIu8ygaQ?typ
eid=9](https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/d8IEMvgt20oaB7rIu8ygaQ?typ
eid=9)

衛生福利部疾病管制署（民 109 年 2 月 6 日）。中央流行疫情指揮中心宣布 2 月 6 日起國際郵輪禁止靠泊我國港口。衛生福利部疾病管制署新聞稿，民 109 年 3 月 3 日，取自

[https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/yybAkCFAUSmBeCQ1imc7Cw?typ
eid=9](https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/yybAkCFAUSmBeCQ1imc7Cw?typ
eid=9)

衛生福利部疾病管制署（民 109 年 2 月 7 日）。2 月 10 日起經中港澳轉機得入境者，需居家檢疫 14 天；並限縮我國直航中港澳航線，部分機場暫停航班。衛生福利部疾病管制署新聞稿，民 109 年 3 月 3 日，取自

[https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/3TSeMBtW8Gz0vB_UR1RjUA?typ
eid=9](https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/3TSeMBtW8Gz0vB_UR1RjUA?typ
eid=9)

衛生福利部疾病管制署 a（民 109 年 2 月 11 日）。即日起所有入境航班旅客皆須填報「入境健康聲明書」。衛生福利部疾病管制署新聞稿，民 109 年 3 月 3 日，取自 https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/Q5a-4r_k3qNum3SEY8jTBw?typeid=9

衛生福利部疾病管制署（民 109 年 2 月 11 日）。提升港、澳、新加坡及泰國旅遊警告，民眾避免前往、加強防護。衛生福利部疾病管制署新聞稿，民 109 年 3 月 3 日，取自

https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/j2cq5c_I0wT9W-eAIYnw0g?typeid=9

衛生福利部疾病管制署（民 109 年 2 月 16 日）。為加強社區監測，具國外旅遊史、接觸史或其他可能風險族群加強採檢送驗。衛生福利部疾病管制署新聞稿，民 109 年 3 月 3 日，取自

<https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/0c0xpUPIbta4D8JxjMbiFA?typeid=9>

衛生福利部疾病管制署（民 109 年 2 月 23 日）。中央與地方聯手，居家檢疫隔離服務計畫 3 月 1 日上路。衛生福利部疾病管制署新聞稿，民 109 年 4 月 2 日，取自

https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/8vR2AImiXW-f3NJ_kFPPvA?typeid=9

衛生福利部疾病管制署（民 109 年 2 月 24 日）。旅遊疫情建議「第一級」及「第二級」國家入境旅客，入境後須自主健康管理 14 天。衛生福利部疾病管制署新聞稿，民 109 年 4 月 2 日，取自

<https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/MkZYxI-8Cj8Fob8VGjZszA?typeid=9>

衛生福利部疾病管制署（民 109 年 2 月 27 日）。義大利旅遊疫情升至第三級警告，入境需居家檢疫 14 天。衛生福利部疾病管制署新聞稿，民 109 年 4 月 2 日，取自

https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/fgnEv3Sj_CfbdXD00fWoXA?typeid=9

衛生福利部疾病管制署（民 109 年 3 月 2 日）。搭機遇 1 乘客確診，以色列旅遊團 11 人今返國居家隔離 14 天。衛生福利部疾病管制署新聞稿，民 109 年 4 月 2 日，取自

https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/20Ux_Bh9jKkqZr-UaQ00Xw?typeid=9

衛生福利部疾病管制署（民 109 年 3 月 5 日）。避免集會群聚感染，指揮中心公布「公眾集會因應指引」。衛生福利部疾病管制署新聞稿，民 109 年 4 月 2 日，取自

https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/vyRZfHHe_ZR9nMJxN8Nvrg?typeid=9

衛生福利部疾病管制署（民 109 年 3 月 22 日）。3 月 24 日至 4 月 7 日，我國全面禁止旅客登機來台轉機。衛生福利部疾病管制署新聞稿，民 109 年 4 月 2 日，取自

https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/LbQTPXUJx1SBy_DDRSnTMw?typeid=9

衛生福利部疾病管制署（民 109 年 3 月 25 日）。避免群聚感染，建議停辦室內 100 人以上、室外 500 人以上集會活動。衛生福利部疾病管制署新聞稿，民

109 年 4 月 2 日，取自

<https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/OGvZ8alqdqdNo5mUgea0qw?typ eid=9>

衛生福利部疾病管制署（民 109 年 4 月 1 日）。降低風險！指揮中心公布「社交距離注意事項」。衛生福利部疾病管制署新聞稿，民 109 年 4 月 2 日，取自

<https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/YAH1bhKR2hlsRW1lyBchhA?typ eid=9>

國立臺灣大學公共衛生學院（民 109 年 3 月 2 日）。臺大公共衛生學院抗 COVID-19 疫情說明會簡報資料。

Friedlander, E. (March 11, 2019). *Why people post fake news. Vice: The truth and lies issue*. Jan. 9, 民 109 取自

https://www.vice.com/en_us/article/9kpz3v/why-people-post-fake-news-v26nl

Flores, L. (民 109). *Fake news: Why does it persist and who's sharing it? The Decision Lab*. Jan. 17, 民 109 取自

<https://thedecisionlab.com/fake-news-why-does-it-persist-and-whos-sharing-it>

Vosoughi, S., Roy, D. & Aral, S. (2018). *The spread of true and false news online. Science*, 359 (6380), 1146-1151. Jan. 28, 2020, retrieved from

<https://science.sciencemag.org/content/359/6380/1146>

BBC News 中文（民 109 年 2 月 6 日）。武漢肺炎：最早公開疫情「吹哨人」李文亮去世。民 109 年 2 月 29 日，取自

<https://www.bbc.com/zhongwen/trad/chinese-news-51403740>

BBC News 中文（民 109 年 4 月 3 日）。肺炎疫情：BBC 分析抗疫成功三大選項和時間線。民 109 年 4 月 3 日，取自

<https://www.bbc.com/zhongwen/trad/world-52005618>

Caplan, R., Hanson, L. & Donovan, J. (民 109 年 03 月 30 日)。假新聞的應變之道—查核機制與降低經濟誘因（朱弘川摘譯）。財團法人卓越新聞獎基金會網站。民 109 年 3 月 5 日，取自 <https://www.feja.org.tw/33586>（原出處：Dead Reckoning—Navigating Content Moderation After “Fake News” <https://datasociety.net/output/dead-reckoning>）

Caplan, R., Hanson, L. & Donovan, J. (民 107 年 03 月 30 日) a。假新聞的應變之道—降低內容排序和封鎖帳戶（朱弘川摘譯）。財團法人卓越新

聞獎基金會網站。民 109 年 3 月 5 日，民 109。取自
<https://www.feja.org.tw/33583>（原出處：Dead Reckoning—Navigating
Content Moderation After “Fake News”
<https://datasociety.net/output/dead-reckoning>）

Caplan, R., Hanson, L. & Donovan, J.（民 107 年 03 月 30 日）b。假新聞
的應變之道—政府的監管措施（朱弘川摘譯）。財團法人卓越新聞獎基金
會網站。民 109 年 3 月 5 日，取自 <https://www.feja.org.tw/33589>（原出
處：Dead Reckoning—Navigating Content Moderation After “Fake
News” <https://datasociety.net/output/dead-reckoning>）

=

閱讀存摺：集點行銷在公共圖書館

Reading Passbook：Reward Program in Public Library

葉奕辰

I-Chen Yeh

臺北市立圖書館閱覽典藏課課員

Section Assistant

Circulation & Preservation Section,

Taipei Public Library

【摘要】

為推廣閱讀，臺北市立圖書館率先全國於 108 年 1 月起，啓用「點閱成金・閱讀存摺」集點系統。透過借閱圖書或參加特定活動集點，持北市圖個人借閱證之讀者即可於「閱讀存摺」平臺上累積點數與兌換獎勵。

本文將會說明閱讀存摺的操作、運作方式，以及 108 年閱讀存摺滿意度調查中得到的意見，供圖書館之同道參考。

【Abstract】

To promote reading, since January 2019 Taipei Public Library has taken the lead nationwide by enabling the use of “Reading Passbook”, a reward program . Through borrowing books or participating in certain activities, users can collect rewards points and redeem the prizes on the Read Passbook.

This article will show how Reading Passbook work, and some advice obtained from satisfaction survey of Reading Passbook in 2019.

關鍵字：集點行銷、閱讀存摺、公共圖書館

Keywords：reward program、reading passbook、public library

壹、閱讀存摺的概念來源

集點行銷觀念源自於日本，後來臺灣仿效日本，在 2005 年 4 月統一超商推出臺灣第一個集點活動 kitty 週年紀念 3D 磁鐵，造成廣大民眾迴響，成功開創了新的市場，使得其他超商也紛紛跟進，逐漸演變成各大超商集點行銷競爭（張嘉倩，2007）。各大業者後續紛紛仿效推出具吸引力贈品以刺激消費者的購物意願。

近年來，集點已成顯學，不只是信用卡，各大超商百貨等實體店家紛紛走入數位點數時代。集點（points），是遊戲化（gamification）經常會使用的遊戲元素。透過安排遊戲設計元素在非遊戲的情境中，鼓勵使用者更加投入眼前任務，享受達成的樂趣（葉乃靜，2014）。

在行銷領域，集點驅動內在動機的特性在短期活動用於刺激顧客消費，而長期運用則有增加顧客回購率、提高顧客忠誠度之效（曾皇儒，2019）。在零售業中，集點提供顧客加入會員的誘因。藉著「會員制—手機應用程式會員卡—集點制」的框架，除了省去實體點數累積和兌換的不便，還能有效整合顧客於各據點消費的長期紀錄，輔助企業未來行銷計畫的訂定，也提供更精準推播促銷資訊給潛在消費者的管道（陳書榕，2019）。連集點兌換商品、加價購活動，都可以作為曝光新商品方式，可說是一魚多吃。

在教育領域，集點的遊戲化機制則是將繁瑣零散的行為可視化，以具體數字回饋給學習者，並如同線上遊戲中角色的經驗值一般可累積。集點配合目標的設立，有助於提升學習者完成任務的內在動機，正增強學習者行為，故常用於培養長期習慣的情境。例如，學校利用集章卡片鼓勵學生表現良好行為，又或是記帳程式以代幣系統鼓勵使用者確實每日記帳。

過往在公共圖書館的場域中，集點也常被運用為推廣活動使用的遊戲化元素。然而，實施方式多為各閱覽單位各自辦理之短期活動。規模小、時間短，

使得集點在公共圖書館的運用較限縮於提高短期借閱量，又或是促使民眾投入閱讀推廣活動的手法，較難鼓勵民眾培養長期的閱讀習慣。近年來，日本為推廣閱讀風氣吸引學生借閱圖書，率先推出「讀書存摺」是日本山口縣下關市的市立中央圖書館，仿照一般銀行的晶片存摺製作，再以專用的補摺機自動登錄借閱明細，如：借閱圖書書名、借閱日期，除可保留讀者完整借閱歷史，且讀書存摺可刷出書本金額，落實「知識即是財富」，滿足讀者成就感（愛傳媒，2015）。

貳、閱讀存摺讀者端的操作

為提升閱讀風氣，增加讀者走進圖書館參與閱讀活動意願，臺北市立圖書館（以下簡稱北市圖）於 108 年 1 月 28 日率全國之先，導入閱讀可以存錢的概念，啟用「點閱成金·閱讀存摺（以下簡稱閱讀存摺）」系統。

閱讀存摺系統善用讀者借閱歷史紀錄，誠如一般商業會員集點活動，讀者透過借書，即可自動累積閱讀點數，如：臨櫃借書 1 冊 1 點、自助借書 1 冊 2 點，每日最多累積 20 點，並可將累積點數於「閱讀存摺」平臺上兌換書籍、文具、禮券、生活小物等獎勵品。換言之，讀者集點兌獎步驟簡易，主要有三：借書累積點數、線上兌獎、到館領獎。

讀者由館藏查詢系統登入「閱讀存摺」平臺，即可由「我的點數」、「點數明細」查看點數累積之狀況，點選「我要兌換」瀏覽、兌換平臺上的獎勵品，只要點數充足且該項獎勵品仍有庫存，便可憑借閱證、行動借閱證條碼或是「待換清單」中的獎勵品條碼，於兌換期限內至指定館領取獎勵品，惟部分獎勵品須再達成指定條件，才能在現場兌換獎勵品。

就閱讀存摺平臺之介面，主頁左側放閱讀存摺服務的簡介，右側設計了顯著的紅色數字為讀者目前累積的點數，點數旁的綠色問號則是隱藏版之閱讀存摺 Q&A 及功能說明，並有四大功能按鍵，分別是「我要兌換」、「待換清單」、

「點數明細」、「兌換紀錄」（如圖 1），多數讀者第 1 次看到自己的點數都驚訝又開心，直言：「怎麼這麼好，借書集點還可換獎品」，並想進一步探究點數兌換方式，除提升北市圖形象，更可鞏固讀者忠誠度，提升借閱量。



圖 1 閱讀存摺主頁畫面

次頁上方針對四大功能作簡要說明，當讀者點選「我要兌換」功能，則該項功能鍵會顯示橘色，以示區別。為便利讀者瀏覽獎勵品，提供上架新舊、點數大小排序、兌換狀態篩選及兌換地點篩選，以便讀者操作使用（如圖 2）。



圖 2 閱讀存摺「我要兌換」畫面

若以教育應用的角度而言，點數低的獎勵品等同是小而容易的目標，像是有些手機遊戲常見的「每日登入禮」或實體店家「月月好禮」，希冀藉由穩定贈品培養穩定客群，北市圖的部分分館安排每月或每季上架獎勵品，無非是吸引讀者每月或每季到圖書館走一趟，借幾本書回家，讓讀者維持長期借書之閱讀習慣。此外，點數高的獎勵品則是向讀者提出閱讀挑戰，需達到一定借閱量，方可獲得獎勵品，最常推出寒暑假學童集點活動，提供具吸引力的文具、玩具、桌遊等不少高點數的獎勵品，鼓勵兒童讀者利用寒暑假廣泛閱讀、大量閱讀。

「待換清單」功能，讓讀者可查看待換品項，並直接使用手機產生行動條碼至服務櫃檯兌獎。因應人手一機時代，透過響應式設計避免重複建置系統，讀者一手掌握手機操作閱讀存摺平臺各項功能，讓服務更加值。

現在，各企業無不重視顧客忠誠度，並擬定各種活動計畫鞏固既有客群，北市圖以數位集點式「閱讀存摺」系統，希望為喜愛閱讀的既有讀者帶來更多借書樂趣，以及協助家長提升孩子對閱讀興趣並培養閱讀習慣，更想藉由具誘因獎勵品吸引潛在讀者走進圖書館且親近閱讀。

參、閱讀存摺的營運

北市圖將啟動「閱讀存摺」系統視為一項新興服務，究其本質亦是一種集點換獎、成本低且活動時間長的促銷工具，需要投入長期營運規劃。

將目光拉遠，不只聚焦在兌換，以讀者的角度來看投入使用閱讀存摺的過程，正如行銷上 AIDA 模型，是由認知（awareness）、興趣（interest）、慾望（desire）、行動（action）四個階段形成一連串行為導向。也就是說，讀者最初先是透過各種管道知曉閱讀存摺之存在後，對這項服務感到興趣想去了解服務內容，並產生想要兌獎的慾望，最後並真正的投入使用閱讀存摺。如果初始使用經驗就一如期待，後續可能便會轉換成為長期使用。整套過程轉換成營運者的策略，就如下表一所示，牽涉到行銷宣傳、獎勵品、第一線館員對使

用者的支援、閱讀存摺系統本身。

表 1 使用者行為與營運者策略表

讀者的行為	認知	興趣	慾望	行動	忠誠
營運者的策略	廣大易接觸的宣傳	能被理解 宣傳內容	獎勵品吸引兌換	自動系統、 使用支援	長期穩定的維持慾望
牽涉面向	行銷宣傳		獎勵品	系統、第一線	全部

在讀者認知和興趣的階段，北市圖配合大小活動檔期，利用線上、線下多元管道推廣閱讀存摺。線上方面，在圖書館網站首頁公告或館藏查詢系統均有宣傳，另外配合各館主題活動，在首頁、市圖之窗、電子報、臉書粉絲專頁上持續推播閱讀存摺的訊息。線下方面，各閱覽單位選擇館內明顯處張貼閱讀存摺海報，部分分館更加強宣傳，如同速食店展示玩具般，設置「閱讀存摺的獎勵品展示專區」，又或重設自助借還書機的借還書收據所顯示文本內容，納入閱讀存摺的上架資訊。

文宣內容，除以「知識即是財富」暗喻借書存點數的「閱讀存摺」，亦會強調獎勵品和點數連結，讓讀者理解閱讀存摺就如同超商集點活動，只要累積點數就能夠兌換獎勵品，更甚者，透過閱讀存摺系統，現在每個人在北市圖借書就可自動累積點數，而這些點數仿如北市圖虛擬貨幣，點數好比鈔票，惟只能兌換閱讀存摺平臺的獎勵品。



圖 3 閱讀存摺海報

爲了降低進入門檻，在寒暑假等旺季的大型活動中會以「大獎」搭配「點數加倍」的促銷方式吸引民眾踴躍借書。108 年 7 月 1 日起配合北市府台北通政策，凡新辦或補辦個人借閱證且結合台北通成功便贈送 300 點，並以【恭喜您獲得閱讀存摺 300 點】電子郵件通知，還宣傳當時集點活動提供「超商虛擬購物金」等獎勵品，直接促成讀者初次使用經驗。

在讀者慾望的階段，作爲集點誘因的獎勵品是讀者最在乎的部分，然因公共圖書館服務本質是知識中介者而非商品販售者，較不能像商業集點以自己通路的商品做爲點數免費兌換或加價購的品項，或提供商品折扣、新上市商品等。北市圖在倉儲空間和經費的限制之下，獎勵品選擇偏向體積小、易保存的物品，如生活用品、文具、桌遊、書籍或是禮券。部份獎勵品則是從既有的資源整合、再創造，例如：二手書、好書交享閱的圖書兌換券、過期期刊兌換券、或分館附近商家提供優惠券等。

在讀者行動的階段，則回歸到會員集點系統及整個兌換體驗，牽涉到閱讀存摺系統和第一線館員的服務兩個層面。在會員集點系統方面，相對過去蓋章集點或集點卡的模式，閱讀存摺系統可以自動整合同一名讀者在不同閱覽單位的借閱紀錄並轉換成點數，只要刷借閱證便能兌換獎勵品，讀者無需擔憂集點卡遺失，並免除館員與讀者雙方確認集點情況及紙本註記之人力及時間。再者，獎勵品有相應庫存量與兌換量的控管機制，確保讀者不會因獎勵品兌換完畢而向隅。最後，閱讀存摺系統係將北市圖整體之行銷資源和集點推廣活動予以整合及運用，使得閱讀推廣不再是單一館活動或單一呈現，而是全館集點活動在同一平臺呈現，便於讀者由統一管道獲取集點活動資訊。至於支援服務則仰賴第一線館員於服務櫃臺引導初次或不熟悉的讀者使用閱讀存摺平臺，並向讀者解釋如何集點及兌換獎勵品等，有些熱心館員還會主動向常來借書讀者推廣這項服務。

使用者忠誠的階段，北市圖目前的上架活動尚採取「以大包小」的模式，

也就是在寒暑假旺季推出全館性活動以達到較高的行銷效益，平時則鼓勵各閱覽單位自行辦理集點活動與服務據點之社區使用者互動，以更由在地的視野推出合宜集點活動。

北市圖近期陸續整合資源，將市民生活講座、每月一書推廣活動等既有服務逐步納入閱讀存摺服務，未來將持續就系統、獎勵品、活動規劃整合等面向進行優化，以提升服務。

肆、成果與檢討

閱讀存摺於 108 年 1 月 28 日啓用至該年年底，累積 5,606 兌換人次，58 個閱覽單位共上架 948 種品項。為改善閱讀存摺的使用體驗，北市圖遂於 108 年 11 月對閱讀存摺進行滿意度調查。

- 一、 **調查時間**：108 年 11 月 1 日至 11 月 30 日止，共 30 天。
- 二、 **調查對象**：從閱讀存摺服務於 108 年 1 月 28 日開辦至 108 年 10 月 31 日止，曾經使用過閱讀存摺兌換獎品的 1,737 位讀者。
- 三、 **調查方式**：採線上問卷方式，問卷內容分為五大部分：基本資料、閱讀存摺服務之使用經驗、兌換獎勵品經驗、對閱讀存摺服務之滿意程度評量、開放意見。
- 四、 **實施方式**：透過電子郵件寄發線上問卷給 1,737 位讀者，並以填答贈送閱讀存摺 100 點，以及由填答者再抽 20 名獲得 100 元超商禮券作為誘因，獎勵讀者填答。
- 五、 **調查時間內**，以電子郵件寄發 1,087 份問卷，回收有效問卷 520 份，回收率為 47.8%，受訪者對於閱讀存摺服務之整體滿意度為 7.78（滿分為 10 分）。以下就問卷的回饋進行整理，分為系統介面、獎勵品、兌換規則三個部分。

項目	建議內容
系統介面	<p>主要為獎勵品分類篩選、手機版障礙、和原本硬體嵌合等。</p> <p>1. 新增獎勵品分類篩選需求</p> <p>目前閱讀存摺現有的排序系統有點數高低、上架時間新舊，分類則是獎勵品的兌換狀態及兌換館。部分讀者建議設有兌換條件的獎勵品可增加篩選機制，或提供點數級距的分類。</p> <p>2. 手機版障礙</p> <p>閱讀存摺雖有提供行動網頁版，但部分的操作仍延續電腦版的操作，例如手機版的兌換地點仍舊是採用電腦版較小的下拉式選單，導致行動版的兌換地點不易點選。</p> <p>3. 和原本硬體嵌合</p> <p>有讀者建議，應該在自助借書機直接顯示現有點數，以省去另外要自己到閱讀存摺上檢視的麻煩。</p>
獎勵品	<p>主要是希望獎勵品的數量能增加、種類更豐富、分布更均勻。</p> <p>讀者具體建議獎勵品類型，如實用禮券、虛擬點數、館方與私人企業或社區商家募集獎勵品、多提供圖書等。</p>
兌換規則	<p>主要是就同一獎勵品兌換限制、借閱收據條件、跨館領獎等方面規則感到不悅。</p> <p>1. 同一獎勵品兌換限制</p> <p>指在閱讀存摺上同一項獎勵品只能被同一讀者兌換一次。當初規則如此訂定是因獎勵品的資源有限，若有少</p>

	<p>數讀者大量兌換特定獎勵品，會影響其他讀者兌換權益。</p> <p>2. 借閱收據條件</p> <p>指在閱讀存摺上，部分閱覽單位除了點數外，尚會附加兌獎條件，如五張該館的借書收據。關於本項的建議，主要是部分閱覽單位當時設下的收據數量門檻偏高，有環保及增加兌換困擾的疑慮。調查結束後有觀察到不少分館皆有進行調整，例如改為領獎當日借閱該館幾冊，或以其他方式取代。</p> <p>3. 跨館領獎</p> <p>指在閱讀存摺上，獎勵品無法如同預約書轉移到他館兌換，只能到指定館領取的規則。該項規則的訂定主要是因部分上架獎勵品，是屬於各閱覽單位自行舉辦的活動。另是部分獎勵品的價值偏高，無法以既有的物流系統運送。</p>
--	--

系統方面，除去上述兌換前端介面，還有後端系統的「獎勵管理」功能也有待改善。北市圖參酌使用者和館員意見釐清真正需求，評估每一項需求必要性，以整體性的思維檢視各個修改方案，避免方案之間互相衝突，或是修改後衍生新的可預見的問題，待條列清楚修改需求後，與系統廠商確認修改系統可行性及報價，並思考施作的優先次序，逐項改善，讓經費能夠得到最有效的運用。

獎勵品方面，未來逐步由獎勵品種類、數量、上架時間等面向進行調整，而獎勵品豐富性亦會廣納各館獎勵品建議藉由集體採購方式以量制價，以提升獎勵品數量。

兌換規則方面，同一項獎勵品僅能兌換一次，因資源有限，為求公平兌獎

所限。跨館領取獎勵品限制係因應各館獎勵品有限且集點活動無非是想鞏固在地社區讀者，故設限優先提供給當地讀者，惟讀者仍可自行前往該館進行兌獎。部分分館會設定兌獎條件亦是同理，但已提醒各閱覽單位修正兌獎條件，避免不環保或保留不易等爭議性條件。

北市圖將就系統、獎勵品及兌換規則持續編列預算或廣納意見進行改善，讓讀者愛上閱讀存摺平臺。

伍、結語

因應經費編列逐年下降的大環境，在現有資源的基礎上進行整合和創新，以滿足讀者需求並達到推廣閱讀的使命，是現今圖書館的重要課題。有鑑於商業環境中集點活動的成功，以及近年來在教育上的應用，北市圖嘗試整合過去的閱讀推廣活動，運用數位集點的「閱讀存摺」系統，藉此鞏固既有讀者並開發潛在讀者，提升圖書館使用率及借閱量。最終希望能鼓勵更多民眾走入圖書館，培養終身受用的閱讀習慣，擁有終身學習能力，更加享受閱讀的樂趣。

參考文獻

- 張嘉倩(2007)。便利商店滿額贈品收集動機與各階段行為特徵之研究，輔仁大學管理學研究所。
- 陳書榕(2019)。數位化商機！全家如何從 2%「超級用戶」中獲利 64 億？食力。取自：
<https://www.foodnext.net/news/industry/paper/5357357899>
- 曾皇儒(2019)。集點的行銷魔力一點數經濟。取自：
<https://mymkc.com/article/content/23160>
- 愛傳媒(2015)。知識及財富「讀書存摺」讓大家越來越富有。取自：<https://www.i-media.tw/Article/Detail/2533>
- 葉乃靜(2014)。建構有意義的遊戲化圖書館服務。《圖書館學與資訊學》，40(2)，67-76。

徵稿啓示

Contribution Bulletin Board

- 一、《臺北市立圖書館館訊》創刊於民國 72 年，以蒐羅圖書館相關學術領域理論與實務之論文，提供以公共圖書館經營參考為核心宗旨，歡迎關心圖書館事業現況、發展及未來趨勢的各界人士踴躍惠稿。
- 二、本刊為半年刊，每年 6 月及 12 月各出版 1 期，採電子發行，全年徵稿，每期出版前一個半月截稿。

卷期	主題	截稿日期	出刊日期
35 卷 4 期	公共圖書館與資訊社會	109.10.30	109.12.15

- 三、來稿以原創性為主，以未曾登載且不預備投寄於其他期刊者為限，切勿一稿多投，並作者應保證無侵害他人著作權或違反學術倫理之情事。
- 四、撰稿注意事項如下：
 - (一) 本刊登載以中文稿為限，稿件字數以 10,000 字以下為原則。
 - (二) 來稿請以電腦繕打，提供 Microsoft Word 格式之電子檔，不需排版。
 - (三) 需標明中英文篇名、作者中英文姓名、服務機關之中英文名稱、中英文關鍵字（2 至 5 個）及中英文摘要（500 字內）各 1 篇。
 - (四) 文稿請使用 APA 第 6 版格式撰寫，參考資料或引用文獻請務必註明來源。
- 五、本刊所載之文稿，以尊重作者之意見為前提，但仍保有部分刪改權。來稿一經刊載，致送稿酬；書面投稿若需退還稿件請先告知。
- 六、凡經本刊審查接受之文稿，即視為著作人同意授權本刊將文稿以電子形式刊登於本館之全球資訊網，並同意本刊得再無償授權國家圖書館或其他資料庫業者，進行重製、透過網路提供服務、授權用戶下載、列印、瀏覽等行為。並得為符合各資料庫之需求，酌作格式之修改。
- 七、本刊著作者享有著作人格權，本刊享有著作財產權，惟作者仍保有未來集結出版及網站公開傳輸與自我典藏等個人使用之權利，作者於再次出版之著作中，亦須清楚註明於本刊初次出版之完整書目資訊。
- 八、賜稿請投送：10659 臺北市大安區建國南路 2 段 125 號，臺北市立圖書館館訊編輯委員會收，並請傳送電子檔 btpl@email.tpml.edu.tw 信箱，註明作者姓名、聯

絡電話及地址。聯絡電話：(02) 27552823 分機 2117。

臺北市立圖書館館訊
Published by the Taipei Public Library

半年刊
35 卷 3 期

出版機關：臺北市立圖書館

發行人：洪世昌

編輯委員：林佳穎·王莒茵·何健豪·高詠茹·張如瑩

執行編輯：秦知寧

封面(底)設計：陳柔安

著作權管理資訊：第三者轉載本刊內容，須取得作者同意，並註
明原載本刊卷期、頁數。

地址：臺北市大安區建國南路 2 段 125 號

網址：<https://tpml.gov.tapei/>

電話：(02) 2755-2823

傳真：(02) 2703-3545

臺北市民當家熱線：1999 (外縣市 02-27208889)

中華民國 109 年 6 月 15 日出版

中華民國 72 年 6 月 20 日創刊

