

北市圖疫情影響之超商借還書服務

Taipei Public Library During COVID-19: Convenience Store Book Return and Loan Service

葉奕辰

I Chen, Yeh

臺北市立圖書館閱覽典藏課館員

Senior Clerk

Circulation & Preservation Section, Taipei Public Library

Email: ichenyeh@email.tpml.edu.tw

【摘要】

新冠肺炎在 2020 年引起全球性大流行，戴口罩、量額溫已成為生活常態。對圖書館而言，如何繼續服務變成重要課題。即使臺灣的圖書館在實施各項防疫措施多數保持開放，實體館藏借閱仍舊受到嚴重的打擊。另一方面，不用進館之遠距服務吸引人們的目光，臺北市立圖書館除了電子資源，還提供民衆便捷的遠距借還書服務——超商借還書。

超商借還書服務的始於 2015 年，透過異業結盟方式，讀者只要負擔低廉運費即可在全國近萬家超商門市借還臺北市立圖書館的館藏。本文旨在透過描述性統計探討，2020 年新冠疫情如何影響圖書館服務及超商借還書的使用情況。結果顯示，超商借還書的使用量在疫情影響反而逆勢成長，其中使用率在疫情嚴峻的 3 月有突出的高峰，而新竹縣市無論在超商借書和還書使用率皆成長 30% 以上，居各縣市之冠。

【Abstract】

Since 2020, Covid-19 has broken out as a global pandemic. Wearing masks and taking one's temperature has become a part of people's daily lives. In regard to libraries, how to keep services ongoing has become an important issue. Although most libraries in Taiwan stay open under pandemic-prevention policies, the lending of physical holdings has been impacted. On the other hand, services outside the library building have caught people's attention. Besides electronic resources, Taipei Public Library provides another alternative for distant lending: Convenience Store Book Return and Loan Service.

Convenience Store Book Return and Loan Service is a cross-industry collaboration, which was set up in 2015. With an inexpensive delivery fee, users can check out and return Taipei Public Library's physical collection through nearly ten thousand

convenience stores spread out in Taiwan. This article aims to understand how Covid-19 has affected the use of Convenience Store Book Return and Loan Service in 2020 by using descriptive statistical data. The result shows that usage rate peaked in March when the pandemic was more prominent, and the usage both in loan and return in Hsinchu County has grown more than 30%, the most out of all the counties and cities in Taiwan.

關鍵字：公共圖書館、超商借書、超商還書、新冠肺炎

Keywords: public library、convenience store book borrow service、convenience store book return service、COVID-19

壹、2020 年的北市圖防疫

2020 年新冠肺炎經由傳播引發全球性大流行，給國內外的社會經濟帶來巨大的衝擊，而臺灣也沒能逃過新冠肺炎的影響。在 2020 年 1 月 21 日，臺灣的第一起境外移入案例確診，1 月 28 日又確診第 1 例本土個案（衛生福利部疾病管制署，2020a），爆發境內傳染，在農曆新年前，正式為新冠防疫拉開序幕。

一、防疫大事記

時至今日，雖尚未解除新冠肺炎的危機，臺灣在各方的努力之下，疫情相對穩定，臺北市立圖書館（以下簡稱北市圖）也不斷的調整防疫措施，持續提供服務。配合中央防疫措施與國內疫情發展，大致分為初始期、爆發期、隱憂期、平穩期、防範期五個階段：

1. 疫情初始期：一線人員戴口罩

疫情之初始，即 1 月 21 日第一個確診案例出現後，「口罩」成了一個防疫關鍵字。中央疫情指揮中心在口罩的生產上，1 月 24 日禁止口罩出口，1 月 31 日實施口罩徵收再分配限量販售，以維持國內防疫物資存量（衛生福利部，2020a；張茗暄，2020）。口罩的使用宣導方面，中央疫情指揮中心建議民眾在染病風險較高的情況下配戴口罩，像是需要進出醫院、接觸病人，或者有呼吸道症狀、慢性病者外出時才應配戴（衛生福利部疾病管制署，2020b）。

考慮到第一線同仁接觸民眾較多，臺北市政府在 1 月 27 日下令，機關第一線工作人員都必須戴上口罩（鄭舫，2020）。北市圖當時也依據市府命令，內部公告請同仁、志工戴口罩，並特別提醒到館公共服務學習學生務必自行配戴口罩。此外，防疫措施尚有：（1）官網及館內張貼海報提醒讀者「勤洗手、戴口罩」；（2）加強公共區域、電梯、廁所等清潔消毒，並提供乾洗手液設備或酒精予讀者使用。

2. 爆發期：入館量額溫、梅花座、取消群聚型活動

隨著 2 月底爆發院內、校園群聚感染，3 月 18 日累積確診病例破百，臺灣疫情進入第一次爆發期。中央疫情指揮中心於 3 月 19 日限制非本國籍入境（中華民國外交部，2020）。北市圖於 2 月 26 日起全面實施入館民眾須測量額溫，額溫超過 37.5 度或有發燒症狀者，請其配戴口罩並儘速就醫，暫時勿入館。3 月 20 日啓動梅花座機制，並規勸讀者戴口罩。3 月 23 日起取消辦理群聚型活動（如：讀書會、電影欣賞）或延期場地租借至 6 月。3 月 25 日為避免群聚感染，中央疫情指揮中心建議，停辦室內 100 人以上、室外 500 人以上集會活動（衛生福利部，2020c）。

同時，新北市政府宣布，3 月 20 日起關閉場館 2 週，新北市立圖書館開始了長期閉館，直至 5 月 4 日才恢復開放（吳亮賢，2020）。由於新北市圖書館長期閉館，致使該館讀者有移往北市圖之現象，在櫃檯時常遇到讀者詢問：「我可以直接用新北市立圖書館的借書證借書嗎？」、「我借的書能在新北市圖書館歸還嗎？」等問題，此外，公共服務學習也較先前多了不少外縣市學校的學生。值此時期，北市圖基於危機管理亦規劃閉館之各項服務調整及相關配套措施，計有（1）鼓勵讀者使用自助借書機借還圖書或館外還書箱歸還圖書；

（2）各閱覽單位皆設有圖書消毒除菌機供讀者使用；（3）讀者因有感染風險進行居家檢疫、隔離或健康管理而影響圖書歸還或預約書領取等問題，依個案協助處理；（4）提供更多數位資源，包含：電子書、電子資源、線上影音服務等。

3. 隱憂期：入館強制量額溫及戴口罩、實名登記、社交距離、智慧圖書館閉館

3 月 30 日累積 300 個確診案例，4 月清明連假當前，引起國內疫情爆發之隱憂。4 月 1 日，中央疫情指揮中心公布社交距離注意事項，建議人與人之間室內保持 1.5 公尺、室外保持 1 公尺之距離，但若皆正確配戴口罩，則可不須保持社

交距離（衛生福利部疾病管制署，2020c）。因此，4月5日起強制民眾量額溫及戴口罩方能入館，若額溫超過37.5者，一律禁止入館，且館內座席採梅花座、設置等候線及電梯站立位置等，以配合社交距離之政策。

另一方面，4月4日，臺北捷運先行配合社交距離政策，強制民眾全程配戴口罩，同時要求站內合作之商家配合（蔡思培，2020）。自4月9日針對無全時段人力配合防疫政策之智慧圖書館，如東區地下智慧圖書館、松山機場智慧圖書館、西門智慧圖書館，發出閉館或服務時間調整公告。其後，4月28日，配合臺北市府政策，入館除了全程戴口罩、量額溫，還須進行實名登記，以供未來疫調追蹤之用（楊正海，2020）。

4. 平穩期：防疫新生活運動

在4月12日出現本土確診案386後，臺灣迎來一段很長的零本土確診期。5月4日，新北市立圖書館恢復開放。5月8日中央流行疫情指揮中心提出「防疫新生活運動」，放寬室內活動100人，室外活動500人之限制（衛生福利部疾病管制署，2020d）。5月18日北市府宣布逐步解封，在有限的人數下開放室內活動（沈佩瑤，2020）。5月26日中央指揮中心表示，已超過44天即3個潛伏期以上沒有本土案例，若至6月7日仍維持本土零確診，活動將不受人數限制（衛生福利部疾病管制署，2020e）。依據市府會議決議，自6月5日起，不強制民眾戴口罩，但維持量額溫、實名制、梅花座之防疫措施。

5. 防範期：恢復全程戴口罩、秋冬防疫專案

平穩期在8月1日出現感染源待確認已入境多日的無症狀感染者案469時告結，國內陷入早已社區感染的恐慌之中（衛生福利部疾病管制署，2020f）。因應中央指揮中心和市府政策，自8月6日，恢復入館民眾全程戴口罩，原先8月1日在民眾持續的要求，恢復正常開館的智慧圖書館，亦於8月7日起強制

入館民眾量額溫、戴口罩、實名制，以及梅花座。因人力考量再次縮短部分智慧圖書館開放時間迄今。

隨著時間進入冬天，11月18日中央指揮中心宣布秋冬防疫專案，限制8大場所自12月1日起，「民眾未依規定佩戴口罩，經勸導不聽者，將依違反傳染病防治法第37條第1項第6款規定，由地方政府裁罰新臺幣3千元以上1萬5千元以下罰鍰」（衛生福利部疾病管制署，2020g）。為避免民眾觸法，透過海報與廣播積極宣導最新防疫措施，並加強館內巡檢時段。

二、「臺北市立圖書館因應傳染病疫情應變計畫」之制定

有鑑於各國圖書館受到疫情嚴重影響，美國圖書館學會（ALA, 2020）、國際圖書館協會聯盟（IFLA, 2020）建議圖書館需要在評估相關風險後作出相應處理模式，抉擇開館、閉館或限制服務等，並提供相關作法，如：環境衛生維護及消毒、關閉自修室避免讀者長時間接觸、高風險讀者之維護、規劃電子資源服務方案、提供遠距服務、館員在家辦公等。

北市圖遂制定「臺北市立圖書館因應傳染病疫情應變計畫」，依據中央及市府疫情指揮中心發布措施辦理。為防範傳染病疫情擴散，並於不同階段啟動相關防治措施，調整館務運作流程，特訂定本計畫。除依上級單位指示成立應變小組，負責協調、防疫、宣導、通報及聯繫等事宜，就開館、暫停內閱或閉館的三種情境，規劃閱覽、推廣服務應變措施，及辦公場所異地備援措施，得以面對疫情做好危機管理。

三、疫情對北市圖實體借閱環境的影響

國家圖書館曾淑賢館長提到，2020年全國的公共圖書館總進館人次，較去年減少30.59%，借閱總人次也減少3.27%（陳至中，2021）。北市圖在服務和防疫的平衡下持續開放，實體借閱仍有衰退的跡象。2020年進館總人次約為1,357

萬，較去年減少 19.13%；借閱總冊數約 1,228 萬冊，減少 4.77%；借閱總人次約為 330 萬，減少 9%，如表一，2020 年進館人次及借閱量呈現整體性衰退現象，然由下降比率顯示大部分民眾並沒有因疫情恐慌到捨棄原先的閱讀習慣或閱讀需求。

表 1 2019、2020 年北市圖進館總人次、借閱總冊數、借閱總人次比較表

	進館總人次	借閱總冊數	借閱總人次
2019 年	16,782,374 人次	12,894,521 冊	3,614,538 人次
2020 年	13,571,590 人次	12,280,509 冊	3,306,240 人次
成長率	-19.13%	-4.77%	-9%

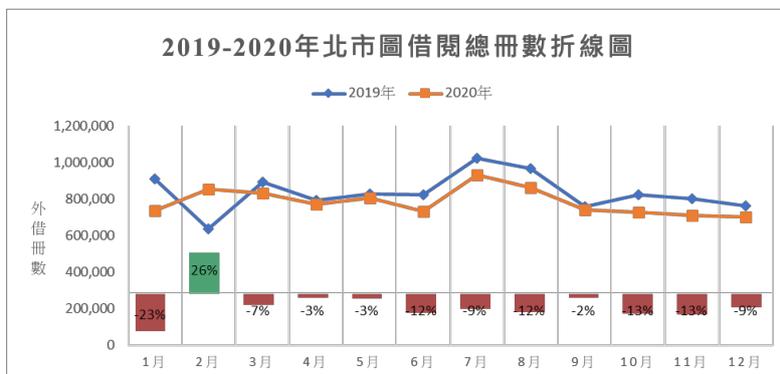


圖 1 2019-2020 年北市圖借閱總冊數折線圖

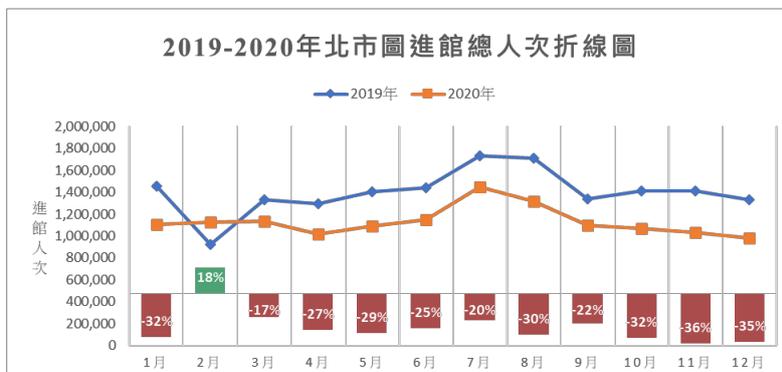


圖 2 2019-2020 年北市圖進館總人次折線圖

以各個月份分布來看（如圖一、圖二），無論進館總人次、借閱總冊數，2020 年淡旺季的分布方式大約和 2019 年一致，呈現 1、2 月寒假未遇過年時稍多，暑假 7、8 月全年峰頂的模式，其中 2020 年進館人次及借閱量較前年各月份相差最多分別大減 35%、13%，然而在疫情較嚴峻的 3 月竟未出現斷崖式的崩盤。

就進館人次而言，除民眾防疫意識外，人次下降主因有二：其一是 3 月 20

日起施行梅花座政策，也就是原先 4 人的座位撤掉 2 張座椅，每側各保留 1 張的座位分配，確保讀者的社交距離，卻也使館內閱覽與自修座位數大砍半，有些讀者便會到櫃檯反映自修或筆電區座位過少，希望館方能有所作為，尤其考季當前的 4、5 月更為嚴重。以總館為例，考季會遇到自修讀者外溢至閱覽區域，如期刊室、參考室等，進而影響閱覽讀者的使用權益。其二是館內活動受防疫限制辦理，2 月已開始停辦嬰幼兒起步走活動，3 月 23 日至 6 月底取消館內群聚性活動，包含講座、電影放映、說故事、讀書會及研習班等。不論是梅花座或館內活動停辦，這些因素讓原先為了借閱圖書以外目的進館讀者減少，進而降低潛在的突發性借書行為發生。

回顧 2020 年，服務與疫情間的角力來回，撤了閱覽座位，防疫海報換了又換，「先生請把口罩拉起來」更是大家熟悉的臺詞。疫情期間，多數讀者進館先使用酒精，借完圖書就遍尋紫外線圖書消毒箱，隨即趕緊離館，且各類圖書借閱量以國外旅遊書下降 30% 最多，其次是學齡前童書下降 22%，顯見大家懼怕疫情，卻又渴望館藏資源，部分讀者將目光轉向電子資源或遠距借閱服務——超商借還書服務。

貳、計次服務之分析

北市圖館藏量 840 萬餘冊冠於全臺公共圖書館，且各分館建立館藏特色典藏特殊主題圖書有 42 種，如：中崙分館—漫畫、文山分館—茶藝、松山分館—攝影、北投分館—生態保育等，質量俱佳。為便於讀者所用，通借通還是其中一項重點服務。

通借通還，又稱通閱服務，通借指讀者可以利用線上館藏目錄將境內 A 館書預約調至 B 館取件；通還則是讀者可以在 A 館歸還 B 館圖書（洪世昌，2012）。北市圖透過巡迴車 1 週 5 次高頻率的配送，讓圖書資料能夠於臺北市內的總館、分館、民眾閱覽室、智慧圖書館、FastBook 全自動借書站及借還書工作站共 74

個服務據點間配送，且調撥時間控制於4日內，以達成有效的通借通還服務。近3年讀者滿意度調查最高分項目是「預約跨館借還圖書」。

爲了突破既有的服務據點與服務時間的限制，縮短讀者到圖書館的「最後一哩路」，看準超商據點數量龐大及24小時營業的特性，2015年2月率先與全家便利商店合作推出超商還書服務（劉振中，2014）。廣受好評之下，2016年10月再推出「超商借書服務」，結合全臺7-ELEVEN、全家、萊爾富近萬間門市，提供民眾於網站預約圖書，並指定超商門市取書，再操作超商機臺進行還書，服務內容詳見表二。

表2 超商借書、超商還書服務簡介

	超商借書	超商還書
申請與否	需申請會員繳納200元保證金	無須申請會員
合作超商	統一、全家、萊爾富	全家、萊爾富
運費	每包50元	每包45元
規格限制	一包最多5本書。不接受視聽資料、熱門館藏之預約。	尺寸規格長+寬+高 \leq 105公分、最長邊 \leq 45公分、總重量 \leq 5公斤
使用方式	預約至取書館A01超商借書。收到預約到館通知後，於取書期限內至超商借書的網頁下單。館方打包後，以超商物流寄至讀者指定之超商門市。收到包裹取件通知後，讀者攜帶身分證件及50元運費至超商取件。	將圖書適當包裝帶至超商，以店內機臺填寫寄件資料。印製繳費白單，到超商收銀臺繳45元的運費後寄出。超商物流彙整集中配送至北市圖總館。館方收到超商物流送來的還書包裹後，回溯以寄件日爲還書日，進行還書作業。

藉由異業結盟達到延伸近萬點服務據點及全年無休時間，大大拓展通借通還之效益，同時，也讓三大便利超商成爲生活忙碌、住所離服務據點遠或難以配合開館時間讀者之圖書館，840萬餘冊館藏有機會可以提供給全臺各地讀者。這項創新服務先後榮獲「103年臺北市政府創意提案會報創意點子獎—創新組亞軍」、「105年臺北市政府教育局創意提案競賽—特優」。

參、疫情對超商借還書之影響

在實體館藏借閱量受疫情影響衰退的趨勢下，超商借還書是否也受到牽連

呢？以 2020、2019 年相比，超商借書冊數增加 1,573 冊，成長 16.76%，超商還書則增加 1,127 冊，成長 11.91%，顯示借還書量不受疫情影響，反而逆勢成長，惟超商借書的新增會員數減少 45 人，衰退 6.4%。

表 3 2019、2020 年超商借還書數據比較表

	超商借書新增會員數	超商借書冊數	超商還書冊數
2019 年	708 人	9384 冊	9463 冊
2020 年	663 人	10957 冊	10590 冊
成長率	-6.4%	16.76%	11.91%

一、月份分布分析

超商會員的申請及超商借書冊數在 3 月迎來高峰，3 至 6 月較 2019 年同期成長 53 位會員（25%）及 1,036 冊（26%），反映受到疫情爆發及對未來不樂觀的疫情，讓讀者產生嘗試超商借書的興趣，進而成為超商會員，同時既有超商會員及新增會員的借閱量，致使 3 至 6 月呈現大幅成長趨勢。

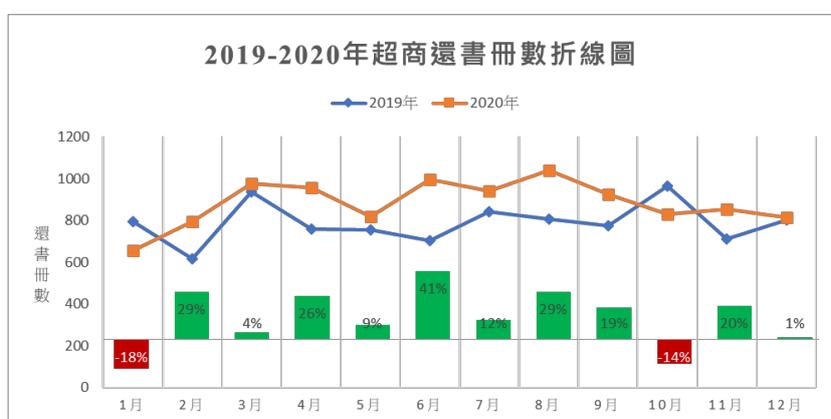


圖 3 2019-2020 年超商借書會員申請人數折線圖

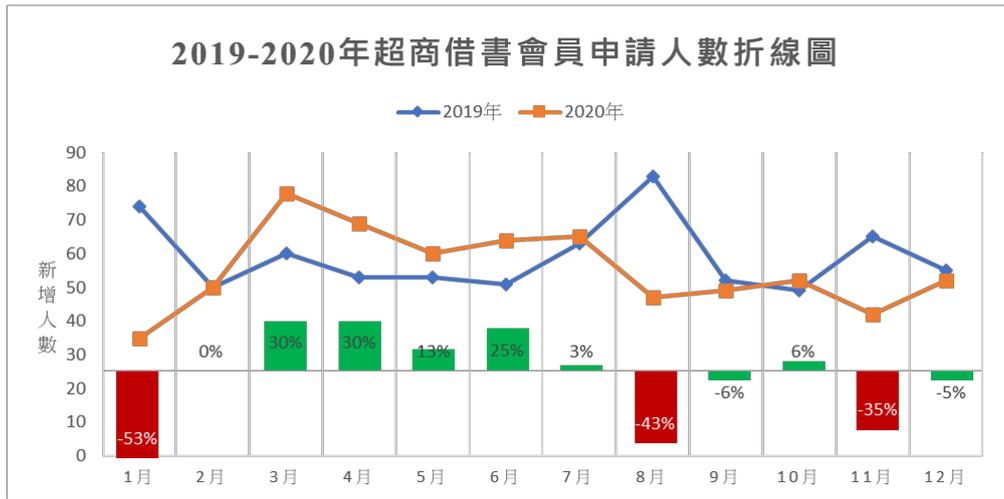


圖 4 2019 年超商借書冊數折線圖

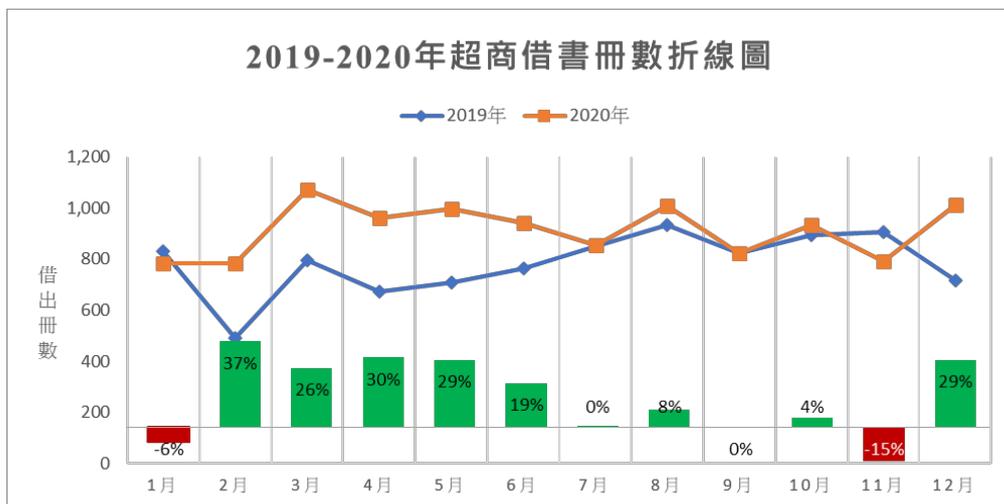


圖 5 2019-2020 年超商還書冊數折線圖

超商還書除了3月高峰，3至9月較2019年同期成長1,060冊（19%），而10至12月超商借還書成長率，呈現兩者相呼應之一個月高、一個月低的模式，推估是借期30日所致，另因超商還書無需申請會員，使用讀者可能是超商借書會員，或親自到館借書的讀者，故無法透過縣市和月份的統計資料推論：超商借書量增加則超商還書量也增加之正相關。

二、縣市分布分析

超商借書方面，北部地區佔比從去年的66.48%提升到71.03%，成長率最高前三名依序是新北市23.36%、新竹縣市19.37%、臺北市17.99%，而且比例相較

去年有所增加，其中以新竹縣市的增加比例為最多，由 16.02% 增加至 19.37%。

超商還書方面，北部地區從原先的 62.12% 略為提升至 63.85%，成長率最高前三名依序是新竹縣市 22.11%、新北市 19.08%、桃園市 10.33% 為多，其中新竹縣市增加最多，從 18.99% 提升到 22.11%；其次是桃園由原先的 9.19% 提升至 10.33%。

表 4 2019、2020 年超商借書冊數縣市比例比較表

北部	新北市	臺北市	新竹縣(市)	桃園市	基隆市	全區比例
2019 年	22.30%	17.75%	16.02%	7.89%	2.52%	66.48%
2020 年	23.36%	17.99%	19.37%	8.21%	2.10%	71.03%
中部	臺中市	苗栗縣	彰化縣	雲林縣	南投縣	全區比例
2019 年	3.90%	3.80%	5.74%	3.14%	0.69%	17.27%
2020 年	2.74%	4.08%	4.37%	1.54%	0.94%	13.67%
南部	臺南市	高雄市	嘉義縣(市)	屏東縣		全區比例
2019 年	1.28%	3.60%	4.93%	1.12%		10.93%
2020 年	1.25%	2.82%	4.24%	1.32%		9.63%
東部離島	宜蘭縣	花蓮縣	臺東縣	澎湖縣	金門縣	全區比例
2019 年	2.29%	2.45%	0.44%	0.16%	0.00%	5.34%
2020 年	3.26%	1.59%	0.79%	0.04%	0.01%	5.69%

表 5 2019、2020 年超商還書冊數縣市比例比較表

北部	新北市	臺北市	新竹縣(市)	桃園市	基隆市	全區比例
2019 年	19.96%	10.96%	18.99%	9.19%	3.02%	62.12%
2020 年	19.08%	9.93%	22.11%	10.33%	2.40%	63.85%
中部	臺中市	苗栗縣	彰化縣	雲林縣	南投縣	全區比例
2019 年	5.20%	4.04%	6.01%	3.57%	1.00%	19.82%
2020 年	4.81%	3.87%	5.42%	1.89%	0.98%	16.97%
南部	臺南市	高雄市	嘉義縣(市)	屏東縣		全區比例
2019 年	1.84%	4.22%	4.82%	1.23%		12.11%
2020 年	2.19%	3.35%	5.14%	1.71%		12.39%
東部離島	宜蘭縣	花蓮縣	臺東縣	澎湖縣	金門縣	全區比例
2019 年	2.79%	2.32%	0.62%	0.21%	0.00%	5.94%
2020 年	4.07%	1.98%	0.74%	0.00%	0.00%	6.79%

三、縣市成長率比較

各縣市的成長率可以看到，新竹縣市無論在超商借書或超商還書方面，成長率都超過 30%，其中臺北市和新北市呈現出超商借書成長較多，超商還書成長較少的模式，推估是臺北市、新北市相較其他縣市更容易抵達北市圖各館，還書不同於取預約書必須在服務時間進館辦理，即使閉館，尚有設置於館外之還書箱。

表 6 2019、2020 年超商借還書的縣市冊數與成長率比較表

縣市		超商借書			超商還書		
		2019 年	2020 年	成長率	2019 年	2020 年	成長率
北部	新北市	2096	2545	21.42%	1889	2021	6.99%
	臺北市	1669	1960	17.44%	1037	1052	1.45%
	新竹縣(市)	1506	2110	40.11%	1797	2341	30.27%
	桃園市	742	894	20.49%	870	1094	25.75%
	基隆市	237	229	-3.38%	286	254	-11.19%
中部	臺中市	367	298	-18.80%	492	509	3.46%
	苗栗縣	357	444	24.37%	382	410	7.33%
	彰化縣	540	476	-11.85%	569	574	0.88%
	雲林縣	295	168	-43.05%	338	200	-40.83%
	南投縣	65	102	56.92%	95	104	9.47%
南部	臺南市	120	136	13.33%	174	232	33.33%
	高雄市	338	307	-9.17%	399	355	-11.03%
	嘉義縣(市)	463	462	-0.22%	456	544	19.30%
	屏東縣	105	144	37.14%	116	181	56.03%
東部 離島	宜蘭縣	215	355	65.12%	264	431	63.26%
	花蓮縣	230	173	-24.78%	220	210	-4.55%
	臺東縣	41	86	109.76%	59	78	32.20%
	澎湖縣	15	4	-73.33%	20	0	-100.00%
	金門縣	0	1	-	0	0	-

肆、結語

2020 年全球受新冠肺炎 (COVID-19) 疫情肆虐，各國圖書館對於繼續開館服務或徹底閉館面臨著艱難的抉擇，臺灣的圖書館配合中央及地方政府防疫措施，並調整服務和執行流程，讓民眾閱讀權益的影響降至最低，包括：加強館舍環境清潔消毒、梅花座、提供電子資源、遠距借還書服務、特殊狀況之借期調整、限

制服務等。

疫情影響之下，2020 年實體借閱情況較 2019 年呈現衰退跡象，但在疫情較為嚴峻之 3 月到館借閱讀者人數為去年同期人數 90%，表示多數讀者仍不願放棄閱讀生活。另一方面，資訊科技進步使得公共圖書館得以提供更便利的遠距服務，如電子資源，或本文探討對象之「超商借還書服務」。

2020 年超商借還書量較 2019 年成長 14.24%，就月份分析，使用量高峰期為 3 月，且上半年度借還書量的成長率高達 21.44%；就區域分析，以北部地區有明顯的成長，成長居冠的縣市則是新竹縣市，超商借還書量的成長率高達 38.96%。

以超商借還書為例，讓人不禁想問：新冠肺炎的疫情對於圖書館究竟是危機，還是轉機呢？疫情確實改變了讀者的行為，促使實體借閱衰退，但同時也能驅使讀者使用數位化、遠距化以及自助化的服務。讀者會為了減少疾病風險，嘗試使用電子資源，或像是超商借還書的遠距服務，甚至即便入館，也可能會傾向自助借還圖書。對圖書館來說，不失是為強化推廣既有服務的好時機。

參考文獻

IFLA(2020). COVID-19 and the Global Library Field. Retrieved from <https://www.ifla.org/covid-19-and-libraries>

ALA(2020). ALA Survey Shows Effects of Pandemic on Library Services. Retrieved from <https://americanlibrariesmagazine.org/blogs/the-scoop/ala-survey-shows-effects-of-pandemic-on-library-services/>

中華民國外交部（2020）。因應全球「新型冠狀病毒肺炎」疫情持續擴大，我國將限制全球非我國籍人士入境。2021 年 3 月 19 日取自 https://www.mofa.gov.tw/News_Content.aspx?n=8742DCE7A2A28761&s=A8F9D083258B61F2

吳亮賢（2020）。解禁！侯友宜今宣布：新北公有場館明起漸進開放。聯合新聞網。2021 年 3 月 16 日取自 <https://udn.com/news/story/120940/4535931>

- 沈佩瑤 (2020)。台北市府室內場館 5/18 起逐步解封。自由時報。2021 年 3 月 16 日取自 <https://news.ltn.com.tw/news/life/paper/1371994>
- 洪世昌 (2012)。通借通還服務。圖書館學資訊科學大辭典。2021 年 3 月 20 日取自 <https://terms.naer.edu.tw/detail/1679164/>
- 張茗喧 (2020)。武漢肺炎延燒 1/31 起國內生產防疫口罩全數徵用分配。中央通訊社。2021 年 3 月 16 日取自 <https://www.cna.com.tw/news/firstnews/202001305007.aspx>
- 陳至中 (2021)。疫情影響閱讀風貌 進館減 3 成、電子書借閱增 4 成。經濟日報。2021 年 3 月 27 日取自 <https://money.udn.com/money/story/7307/5328970>
- 楊正海 (2020)。加強防疫 北市宣布下周二起動物園、圖書館實施實名制。聯合新聞網。2021 年 3 月 16 日取自 <https://udn.com/news/story/7323/4518165>
- 劉振中 (2014)。「北市圖」全國還書，超商就近為您服務。臺北市圖書館館訊，32(2)。取自：[https://www-
ws.gov.taipei/001/Upload/public/Attachment/532912335778.pdf](https://www-
ws.gov.taipei/001/Upload/public/Attachment/532912335778.pdf)
- 蔡思培 (2020)。連假後明恢復上班 台北捷運籲進閘門前先戴好口罩。自由時報。2021 年 3 月 17 日取自 <https://news.ltn.com.tw/news/life/breakingnews/3123751>
- 衛生福利部 (2020a)。穩定防疫物資，安定社會民心。2021 年 3 月 16 日取自 <https://covid19.mohw.gov.tw/ch/cp-4839-53642-205.html>
- 衛生福利部 (2020c)。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。2021 年 3 月 17 日取自 <https://www.mohw.gov.tw/cp-4634-52410-1.html>
- 衛生福利部疾病管制署 (2020a)。疾病介紹。2021 年 3 月 15 日取自 <https://www.cdc.gov.tw/Category/Page/v1e0MKqwuEbIMgqaTeXG8A#>
- 衛生福利部疾病管制署 (2020b)。口罩販售實名制 2 月 6 日上路，民眾可持健保卡購買。2021 年 3 月 16 日取自 <https://www.cdc.gov.tw/Category/ListContent/EmXemht4IT-IRAPrAnyG9A?uaid=4SQmkbT4pXkirVMKhzySKA>
- 衛生福利部疾病管制署 (2020c)。降低風險！指揮中心公布「社交距離注意事項」。2021 年 3 月 16 日取自 <https://www.cdc.gov.tw/Category/ListContent/EmXemht4IT-IRAPrAnyG9A?uaid=YAH1bhKR2hlsRW1lyBchhA>
- 衛生福利部疾病管制署 (2020d)。享受生活促進經濟，業者、民眾齊響應「防疫新生活運動」。2021 年 3 月 16 日取自 <https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/nXiK59FxJZacIsYn0B-Y-g?typeid=9>

衛生福利部疾病管制署 (2020e)。國內本土病例持續零確診，生活防疫措施將鬆綁。2021 年 3 月 16 日取自

<https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/cs8u8vbAaN562pXXw9BKig?typ eid=9>

衛生福利部疾病管制署 (2020f)。新增 7 例 COVID-19 確診，6 例境外移入、1 例感染源待釐清。2021 年 3 月 16 日取自

https://www.cdc.gov.tw/Category/ListContent/EmXemht4IT-IRAPrAnyG9A?uaid=dyAdK_RTdinjr_9t1ZNP5A

衛生福利部疾病管制署 (2020g)。12 月 1 日秋冬防疫專案啓動，請民眾及醫療院所主動配合相關措施。2021 年 3 月 16 日取自

<https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/56UPsWnK5KgAKo1UMz7uWw?typ eid=9>

鄭舫 (2020)。柯文哲下令北市府員工戴口罩 黃珊珊：補足防疫漏洞。中央廣播電臺。2021 年 3 月 16 日取自

<https://www.rti.org.tw/news/view/id/2049532>