

疫情期間之圖書館服務

Library Services during the epidemic situation

高瑄鴻

Hsuan-Hung Kao

國立故宮博物院綜合規劃處助理研究員

Assistant Researcher

Department of Strategic Planning, National Palace Museum

Email: anny1998@npm.gov.tw

【摘要】

2003 年臺灣出現首例嚴重急性呼吸道症候群 (severe acute respiratory syndrome, 簡稱 SARS) 疾病的疑似案例, 2020 年臺灣出現類同 SARS 疾病的嚴重特殊傳染性肺炎 (Coronavirus Disease-2019, 簡稱 COVID-19) 的確診者, 同時全球圖書館因 COVID-19 疫情不斷, 互相分享抗疫思維及創新服務。因此筆者期望以圖書館服務的調整、閱覽與推廣服務、防疫內容為討論重點, 觀察國內及國外圖書館疫情期間的服務實例, 做為未來館內活動及服務規劃之參考。

研究結果發現國家圖書館、國立公共資訊圖書館及臺北市立圖書館為使讀者在服務調整期間亦能享受原有服務品質, 舉辦線上講座、提供館藏遞送服務、加強推廣數位資源。國外圖書館則典藏疫情期間的相關資源、支援生活困難的民衆, 以及鼓勵年輕人教導年長者使用數位工具。另國內外圖書館的防疫方式皆含配戴口罩、洗手、測量體溫、定期清潔館內空間及設備, 而消毒圖書或許可防止病毒傳播, 但可能使圖書受損。國內圖書館或許可參考國外圖書館的創新服務, 滿足較多讀者需求, 亦可將國內圖書館服務措施集結於同一網站中, 互相分享疫情期間的重要服務。

【Abstract】

The first case of SARS had appeared in Taiwan in 2003. Libraries have shared thinking for innovative services since COVID-19 invaded Taiwan in 2020. Through reviewing previous studies, this article investigates library services and epidemic prevention measures during the COVID -19 pandemic.

The previous studies show that National Central Library, National Library of Public Information and Taipei Public Library provided online lectures, book delivery services and digital resources. Foreign libraries collected COVID -19 resources, supported people who need help and encouraged young people to help senior citizens

to use digital technology. Epidemic prevention measures include when and where to wear a mask, wash hand, measure body temperature and clean environment. Cleaning and disinfecting materials can also reduce the risk of infection, but cleaning and disinfection methods are likely to cause damage to collections. The suggestions for improvement are as follows: Refer to foreign libraries' innovation services and establish a website for library services during the epidemic situation in Taiwan.

關鍵字：嚴重急性呼吸道症候群、嚴重特殊傳染性肺炎、圖書館服務

Keywords: SARS, COVID-19, Library Services

壹、前言

2019 年 12 月中 國 湖 北 武 漢 市 所 爆 發 的 COVID-19 疾 病 已 使 全 球 必 須 面 對 相 應 而 來 的 染 疫 災 情，截 至 2021 年 10 月 28 日，COVID-19 全 球 疫 情 地 圖 資 料 顯 示 確 診 人 數 已 達 245,530,564 人，死 亡 率 約 百 分 之 二，以 美 國（45,826,098；18.7%）、印 度（34,246,157；13.9%）、巴 西（21,781,436；8.9%）的 確 診 數 最 多，同 時 亦 為 死 亡 數 最 多 的 國 家（衛 生 福 利 部 疾 病 管 制 署，2021c），在 社 群 媒 體 中 更 開 啓 COVID-19 是 大 自 然 對 人 類 的 反 撲、人 類 所 創 造 出 的 生 化 武 器 等 諸 多 討 論。回 顧 2002 年 11 月 中 國 廣 東 省 發 生 SARS 疫 情，經 由 染 病 者 傳 播 病 毒 至 下 榻 旅 館 的 各 國 遊 客，並 以 九 個 月 的 時 間，使 全 球 產 生 8,096 件 確 診 案 例，達 到 近 一 成 的 致 死 率，使 人 民 直 撲 死 亡 恐 懼 中，當 時 主 要 流 行 國 家 為 東 方 國 家，其 中 包 含 中 國（5,327；65.8%）、香 港（1,755；21.7%）、臺 灣（346；4.3%）、新 加 坡（238；2.9%），西 方 國 家 則 以 加 拿 大（251；3.1%）確 診 比 率 最 高（衛 生 福 利 部 疾 病 管 制 署，2018；World Health Organization, 2003）。

兩 者 相 比，COVID-19 疾 病 的 致 死 率 下 降，傳 染 性 卻 提 高，導 致 各 國 開 始 注 意 隨 之 而 來 的 經 濟、人 民 健 康 問 題，亦 由 於 此 次 全 球 深 受 疫 情 影 響 甚 深、恰 逢 網 路 普 及 世 代，國 際 圖 書 館 協 會 聯 盟（International Federation of Library Associations and Institutions，簡 稱 IFLA）更 為 此 創 建「新 冠 病 毒 和 全 球 圖 書 館 界」網 頁，集 結 各 國 圖 書 館 面 臨 COVID-19 疫 情 時 的 因 應 措 施。筆 者 思 索 國 內 圖 書 館 在 面 臨 疫 情 時，如 何 規 劃 相 關 活 動 及 執 行 公 務，國 際 間 所 提 供 的 服 務 是 否 又 與 國 內 不 同，因 此 本 研 究 選 擇 蒐 集 在 服 務 公 眾 方 面，肩 負 圖 書 館 界 領 頭 羊——國 家 圖 書 館、國 立 公 共 資 訊 圖 書 館 與 臺 北 市 立 圖 書 館 所 公 告 的 服 務 訊 息、相 關 文 獻，以 及 觀 察「新 冠 病 毒 和 全 球 圖 書 館 界」網 頁 出 現 的 國 外 圖 書 館 案 例，以 供 各 圖 書 館 再 次 面 臨 疫 情 時 的 服 務 參 考。

貳、SARS 與 COVID-19 疾 病

衛 生 福 利 部（前 身 為 行 政 院 衛 生 署）於 2003 年、2020 年 公 告 SARS、COVID-

19 疾病列第一類及第五類傳染病，依據傳染病防治法所述第一類為高危害風險疾病，第五類則係對民眾健康造成危害的新興傳染病（衛生福利部，2019；衛生福利部疾病管制署，無日期 a，無日期 b），兩者皆為經由接觸及飛沫傳染冠狀病毒所引發的疾病，症狀包含發燒、咳嗽、倦怠、呼吸急促、肌肉痛、頭痛、腹瀉，另 COVID-19 疾病近期發現有嗅味覺異常以及嚴重肺炎的問題。以潛伏期及可傳染期而言，SARS 疾病最多達 10 天，無發燒症狀就無傳染性；COVID-19 疾病達 14 天，未發病前仍可能傳播病毒。衛生福利部疾病管制署提及預防方式為避免出入人潮眾多或不通風的場所，以及維持良好衛生習慣，否則可能導致感染風險提高。然為因應傳染力較高且無法單以發燒做為傳染基準的 COVID-19，比起舊時呼籲民眾維持測量體溫的習慣、發燒超過攝氏 38 度要戴口罩等預防感染的措施，更強調搭乘大眾運輸工具須配戴口罩，全程保護自身與他人安全，以及推廣施打 COVID-19 疫苗，加強自身防護（衛生福利部疾病管制署，2018，2020）。

叁、圖書館服務的調整

為杜絕 SARS 與 COVID-19 疾病的接觸及群聚感染，國家圖書館、國立公共資訊圖書館與臺北市立圖書館皆會因應疫情變化決定調整服務措施，其包含停止研究小間、團體討論室、會議廳等場地租借或部分區域暫停開放、停止團體導覽服務、停止或延緩講座、展演活動（林淑娟，2003；俞小明，2003；國立公共資訊圖書館，2021c；國家圖書館，2020a，2020b，2020c；粘玉鈴，無日期；葉奕辰，2021；劉水抱，2003）。其中 COVID-19 時期恰逢新興社群媒體的盛行，部分講座或展演活動經評估後便改以線上直播或預錄活動影片的方式維持原有服務（國立公共資訊圖書館，2021d；國家圖書館，2021c；臺北市立圖書館，2021e），亦因恰逢網路世代，當館舍不開放參觀時，民眾亦能透過館方自建的線上環景系統或官網的精美圖文替代各樓層空間設施的導覽服務（國立公共資訊圖書館，無日期；國家圖書館，2019；臺北市立圖書館，2021f）。另由於

SARS 疾病當初主要流行於部分東方國家，因此未見類似集結全球圖書館抗疫思維的「新冠病毒和全球圖書館界」網頁。亦因 COVID-19 疾病影響全球範圍之廣，各國圖書館更願意分享如何於疫情期間提供服務的方法，從「新冠病毒和全球圖書館界」的網頁中可發現國外圖書館的服務調整方式並無不同，亦依據疫情程度，決定開閉館、限制使用區域、重新策畫講座活動，或者修改平日的管理方式 (International Federation of Library Associations and Institutions, 2020)。

除前述提及的服務調整外，做為圖書館根基的館藏資源如何於疫情期間供應的問題亦為一大重點，尤其 COVID-19 時期全國圖書館一度同時關閉更顯此議題之重要性。國家圖書館做為法定送存單位，雖然從未提供圖書外借服務，卻係莘莘學子獲取全國書刊及博碩士論文的典藏機構，讀者無法入館期間推出期刊文章及博碩士論文的複印資料宅配到府或到圖書館特定窗口取件的服務 (國家圖書館, 2020c)。國立公共資訊圖書館及臺北市立圖書館則面臨常規性的借還書問題，2021 年 5 月 15 日中央流行疫情指揮中心宣布雙北地區進入第三級警戒，必須關閉雙北地區圖書館，臺北市立圖書館即對外公告停止預約取書服務、順延預約取書與還書的期限、以原有的 Fastbook 全自動借書站、還書箱、超商還書服務替代臨櫃接觸 (臺北市立圖書館服務「讚」, 2021 年 5 月 15 日；衛生福利部疾病管制署, 2021d)。國外圖書館亦提供不須面對面的借還書服務，希臘韋里亞中央公共圖書館 (Veria Central Public Library) 即與 ACS 快遞公司 (ACS Courier) 合作，強調免付費送書到家服務 (Veria Central Public Library, 2020)。當 2021 年 5 月 19 日中央流行疫情指揮中心公告提升為全國疫情警戒，國立公共資訊圖書館亦全面閉館，所施行政策與臺北市立圖書館並無異 (國立公共資訊圖書館, 2021 年 6 月 23 日；衛生福利部疾病管制署, 2021e)。2021 年 7 月 8 日中央流行疫情指揮中心公布 7 月 13 日起適度鬆綁部分措施，臺北市政府與臺中市政府即公告 7 月 13 日起圖書館設置臨時服務臺或單一窗口，

以讀者不入館方式維持借還書服務（朱明珠，2021；臺北市政府秘書處媒體事務組，2021；衛生福利部疾病管制署，2021b）。2021年7月23日中央流行疫情指揮中心將疫情警戒調整至二級，要求公共場所室內維持1.5公尺社交距離、每2.25平方公尺內以1人為上限的人流管控、配戴口罩、實名制。臺北市立圖書館及國立公共資訊圖書館各別於8月1日及7月27日部分區域開放入館借還書（國立公共資訊圖書館，2021b；臺北市立圖書館，2021b；衛生福利部疾病管制署，2021a）。另關於居家檢疫與隔離者的借還書問題亦依個案辦理逾期天數、次數減免（國立公共資訊圖書館，2021a；臺北市立圖書館，2020年4月）。

國內圖書館主要以調整原有服務為主，國外圖書館除發展既有服務外，亦支援因疫情失業或者無法獲得資源的民眾需求。美國佛羅里達州邁阿密戴德縣內26間圖書館，提供民眾就業支援申請表，民眾將申請表放入密封的信封投入還書箱內，即會送至補助機構（Batchelor, 2020）。希臘利瓦迪亞中央公共圖書館（Levadia Central Public Library）則提供求職履歷的編修建議（Levadia Central Public Library, 2020）。而疫情的延續導致運動中心、地下街、廟宇、公園等公共場所持續關閉，使無家者或弱勢族群，缺乏洗漱、便溺、飲水的生活場域。美國加利福尼亞州南帕薩迪納公共圖書館（South Pasadena Public Library）在得知2020年3月16日將對民眾關閉圖書館時，立即意識到無法使用館內廁所將成為部分民眾的問題，便決定在館外所附設的停車場安裝無障礙廁所及洗手臺（Khubesrian, 2020, May 4）。而在必須維持社交距離的情況下，庇護所的容留人數變得更少，或許可能使無家者失去以往習慣獲得的服務，甚至由於長期暴露在危險環境下，更容易染病，美國華盛頓州斯波坎公共圖書館（Spokane Public Library）將主要樓層改造成臨時庇護所，並由兩位管理安全的警察每小時對圖書館進行監控與檢查（Shanks, 2020, March 30）。

由於疫情導致部分企業、小規模公司或店家經營不易而裁員、減薪或放無薪假，增生更多為餐食煩惱的弱勢勞工。為解決這類群體的生活需求，加拿大

安大略省多倫多公共圖書館 (Toronto Public Library) 與北約克收成食物銀行 (North York Harvest Food Bank)、日糧食物銀行 (Daily Bread Food Bank)，以及剩食救援組織 (Second Harvest) 合作，在九間分館增設食物銀行的服務據點，儘可能協助弱勢族群能獲得生活所必需的糧食 (Toronto Public Library, 2020)。而口罩因疫情爆發導致短缺時，美國加利福尼亞州奧克蘭公共圖書館 (Oakland Public library) 在閉館期間，反而邀請民眾捐贈未使用且密封的口罩，投入還書箱，若捐贈數量較大，便透過電子郵件討論交付方式 (Oakland Public Library, 2020, March 24)。

肆、閱覽與推廣服務

國家圖書館、國立公共資訊圖書館與臺北市立圖書館皆於疫情期間加強推廣館內資源，國家圖書館的既有方式主要係在 SARS 與 COVID-19 時期舉辦主題書展及建置專題網站 (俞小明, 2003; 國家圖書館, 2021b)。國家圖書館深感 SARS 的殺傷力及抗疫資訊對民眾、醫護人員、患者所造成的恐慌，於是希望透過書目療法舒緩民眾心理壓力，2003 年 5 月 3 日便建置「SARS 心靈補給站」，提供 SARS 疫情資訊、宗教團體心靈成長刊物、心理健康網站及部分經作者或出版社授權的有益文章 (陳立原, 2003)。COVID-19 時期，國家圖書館則將以往所開發的「公共圖書館圖書資源共享服務平台」、「臺灣記憶展覽」、「國家圖書館遠距學園」、「國家圖書館閱讀教育推廣計畫主題網站」、「國圖到你家數位頻道」等電子書及電子資源整合為「同心防疫不鬆懈 國圖給力不停歇」單一網站 (<https://isp.ncl.edu.tw/site-readingispower>)，期望民眾能抒發自身壓力以及避免疫情期間學習中斷 (國家圖書館, 2021b)。

有別於國家圖書館主要以分享館內學習主題的電子資源，國外圖書館則嘗試將疫情期間的文化保存定位充分發揮。美國密蘇里州斯普林菲爾德-格林縣圖書館 (Springfield-Greene County Library District) 除典藏 19 至 20 世紀與奧扎克相關企業、當地政府、社區及都市發展的照片、手稿、文件、口述歷史

資料及錄音檔案，建置「地方史數位檔案館 (Local History Digital Archive)」外 (Springfield-Greene County Library District, n.d.)，更於疫情期間創建 COVID-19 時期的奧扎克歷史檔案夾 (Enduring COVID-19 in the Ozarks)，鼓勵當地居民提供相關照片，期望能透過照片記錄疫情期間的歷史事件 (Karnes, 2020)。西班牙國家圖書館 (Biblioteca Nacional de España) 則決定在 2009 年啟動的「西班牙網際網路檔案館 (Archivo de la Web Española)」計畫中，新增 COVID-19 疾病相關的資訊網站內容。此計畫使用丹麥國家圖書館 (National Library of Denmark) 所設計的 NAS 資源保存工具 (NetarchiveSuite)，結合非營利組織「網際網路檔案館 (Internet Archive)」所創建的網路機器人 (Heritrix robot)，用以抓取並保存事先挑選的網頁內容，除受限於智慧財產權問題，查閱相關資訊網站時必須在西班牙國家圖書館閱讀外，民眾皆可自行查閱所存網頁內容 (Biblioteca Nacional de España, n.d. ; Consejo de Cooperación Bibliotecaria, 2020)。

國立公共資訊圖書館及臺北市立圖書館除照常推廣紙本圖書閱讀行為，另為避免讀者於服務調整期間無法取得紙本圖書，亦積極推廣數位閱讀。國立公共資訊圖書館因應疫情以及世界閱讀日的到來，將各領域職人所推薦的實體書裝入閱讀書袋，推出「職人書包袋著走」，並特別於書袋放置網路書店折價券及電子書優惠碼，供民眾借閱 (洪敦明，無日期)。臺北市立圖書館則推出電子書選物店服務，定期於臺北市立圖書館服務『讚』Facebook 粉絲團分享各種主題的電子書，並於每週推薦一本兒童電子書，舉辦有獎徵答活動，以及正式上線 PODCAST 閱讀節目「熟讀深思」開箱好書 (臺北市立圖書館，2021c)。國立公共資訊圖書館與臺北市立圖書館甚至同時辦理電子書借閱抽獎活動，並且調整電子書的借閱冊數 (國立公共資訊圖書館，2021d；臺北市立圖書館，2021d，2021e)。

不論從國內或國外圖書館的案例中，皆可發現 COVID-19 疫情突顯圖書館數

位轉型的重要性，然而從圖書館電子資訊聯盟 (Electronic Information for Libraries) 所徵集發展中國家或正處於經濟轉型國家的創新服務計畫中，發現圖書館在發展數位服務時亦不能遺忘仍有部分年長者或弱勢群體不擅於使用網路服務。秘魯國家圖書館 (Biblioteca Nacional del Perú) 即為年長者、閱讀困難或行動不便讀者提供電話諮詢與閱讀服務，其運作模式由館員及自願者根據讀者需求，透過通話方式，提供文學作品、報紙、雜誌或網頁等不同主題資料的讀字服務 (Biblioteca Nacional del Perú, n.d. ; Electronic Information for Libraries, n.d.a)。南非約翰內斯堡市內的公共圖書館則共同經營 Facebook 粉絲團，做為圖書館活動與服務交流的管道，疫情期間邀請各圖書館館員製作各種知識主題影片，解決讀者無法入館獲取知識的困擾，其中所舉辦的年長者數位技能競賽 (Digital Skills for Senior Citizens)，邀請年輕人透過拍攝影片，展示他們教導年長者使用數位工具，並將獲獎影片發佈到 Facebook 粉絲團，做為其他年輕人的最佳實務訓練範例 (Electronic Information for Libraries, n.d.b)，藉此使年長者學習數位資源，亦使觀看影片的年輕人能習得教導年長者的技巧。

此外，為使讀者仍可在疫情期間學習使用館內資源或服務的方法，臺北市立圖書館嘗試以解謎遊戲的方式，引導民眾使用各個 Fastbook 全自動借書站，借閱指定圖書，僅需掃描書中 QR code，取得故事提示，並將線索湊齊後，即贈送小禮物 (林佳穎、林佳宗，2021)。而國外圖書館亦試圖使用現有的線上工具資源，引導讀者學習索書號的分類、各種參考工具的使用或模擬原有圖書館服務的樣貌，從美國賓夕法尼亞州彼得斯鎮公共圖書館 (Peters Township Public Library) 所設計的哈利波特主題密室逃脫遊戲 (Hogwarts Digital Escape Room) 可見，其透過 Google 表單的問卷功能，結合館方所使用圖書分類法、地圖、維基百科做為線索，促使讀者學習資源的運用 (Krawiec, n.d.)。而美國俄亥俄州萊克伍德市的羅斯福小學 (Roosevelt Elementary School) 亦使

用 Google 簡報創建常用網路資源、借閱需求的提調服務、線上說故事影片等超連結目錄，將多頁簡報整合成虛擬圖書館的基底內容，期望使圖書館在疫情期間維持存在感 (Benson, 2020, September 11 ; Roosevelt library, n.d.)。

伍、防疫內容

為提供民眾安全無虞的閱讀空間以及服務不中斷的營運環境，國家圖書館、國立公共資訊圖書館、臺北市立圖書館不論 SARS 與 COVID-19 時期皆組成防疫小組，召集各單位幹部，討論如何向讀者宣導防疫規則與服務新訊、阻斷傳播途徑的防疫措施、清潔環境中的感染源，並依所屬職責分工 (林淑娟, 2003 ; 俞小明, 2003 ; 國家圖書館, 2020c ; 粘玉鈴, 無日期 ; 劉水抱, 2003) 。讀者宣導方面，在 SARS 時期，圖書館以文字、口頭、各式媒體宣導入館須配合的防疫措施，國家圖書館在館舍入口處張貼海報、館內定時廣播、在官網及跑馬燈公告相關入館規定，並另建「SARS 心靈補給站」提供疫情資訊的相關連結、心理健康網站 (俞小明, 2003) 。臺北市立圖書館亦同樣採取張貼海報及定時廣播宣導防疫規定 (林淑娟, 2003) 。國立公共資訊圖書館則直接在官網提供 SARS 資訊的相關連結，並將防疫宣導資料呈現在館舍入口處的電子看板上 (劉水抱, 2003) 。COVID-19 時期則新增 Facebook 粉絲頁、LINE 群組等社群媒體，一同宣導防疫資訊。國家圖書館、國立公共資訊圖書館及臺北市立圖書館 Facebook 粉絲頁的防疫資訊皆以入館措施或推廣活動的參與限制為主。其中，國立公共資訊圖書館更於 Facebook 粉絲頁不定期加入政府防疫宣傳影片，使讀者適時掌握較新的衛教知識 (國立公共資訊圖書館, 2021d ; 國家圖書館, 2021a ; 臺北市立圖書館服務「讚」, 2021e) 。此外，臺北市立圖書館常年發行的「市圖之窗」除公告總館、分館及閱覽室的活動資訊、書籍及電影推介，亦成為館內防疫措施的文宣品 (臺北市立圖書館, 2021a) 。

SARS 及 COVID-19 疾病皆經由接觸及飛沫傳染冠狀病毒而引發疾病，若欲降低感染風險，可阻斷傳播途徑或者清除感染源。1983 年世界衛生組織曾發現當

人們進入設置空調系統的建築物時，由於室內建材、通風規劃、移入設備等所形成的污染物，引發室內環境污染，造成使用建物者出現眼睛、鼻子、喉嚨、皮膚、頭部、鼻子等部位不適的症狀，此現象稱為「病態建築症候群」（Sick Building Syndrome）」（財團法人臺灣病態建築診斷協會，無日期）。圖書館做為設有空調的公共場所，其污染源的種類不亞於普通建物，包含攜帶病菌入館的讀者所引發的空氣污染、讀者重複使用公用設備及設施的污染、書籍加工、流通及典藏期間所產生的污染（何作順，2006）。為防範病毒於圖書館內傳播，國內圖書館所採行的防疫措施與國外圖書館無太大差異，大抵如下：由於口罩可以降低病毒傳播的數量，不論 SARS 或 COVID-19 時期，國家圖書館、國立公共資訊圖書館及臺北市立圖書館皆規定館員與民眾入館必須配戴口罩，而手部衛生亦是預防感染的重要防線，因此提供民眾乾洗手、潔手露或酒精消毒雙手。由於世界衛生組織提出 SARS 病患發燒時會將疾病傳染給他人，因此測量體溫成為初步排除 SARS 病患的方式。直到新興疾病 COVID-19 出現，才瞭解 COVID-19 與 SARS 疾病不同，COVID-19 患者未發病前傳染他人的可能性較高。不過體溫過高仍可做為患病標準，因此仍持續量測館員與民眾的體溫，避免疑似病例入館。另憑藉過往經驗，三間圖書館更仔細規劃檢測體溫的動線，亦在服務臺或電梯內外張貼社交距離地板貼紙，指引民眾保持距離，並配合政府施行實名制及黏貼體溫檢測合格的貼紙。而國家圖書館及國立公共資訊圖書館更額外購買紅外線熱像體溫感測儀，降低館員與民眾在測量體溫時的接觸機會（林淑娟，2003；俞小明，2003；國家圖書館，2020c；粘玉鈴，無日期；葉奕辰，2021；劉水抱，2003）。COVID-19 時期因應學生或民眾自主閱讀的需求，國家圖書館、國立公共資訊圖書館、臺北市立圖書館皆適度調整閱覽區、自修室等區域的座位數量及間隔距離，施行梅花座，其中國家圖書館更在閱覽桌間黏貼 PVC 塑膠布。另由於自修室為讀者密集使用區域，因此國家圖書館、國立公共資訊圖書館皆強調其加裝透明隔板（國家圖書館，2020c；粘玉鈴，無日期；臺北市立圖書館服務

「讚」，2020年1月27日，2021年7月25日）。為降低同業務性質的館員群聚感染，導致無法維持圖書館的基本營運，國家圖書館及國立公共資訊圖書館亦規劃分區或居家辦公的模式（國家圖書館，2020c；粘玉鈴，無日期）。

清潔環境感染源方面，在 SARS 時期，國家圖書館、國立公共資訊圖書館及臺北市立圖書館定期以漂白水、稀釋酒精消毒館舍、辦公區、廁所，亦重點擦拭讀者常使用的公共設施，以達到殺菌效果（林淑娟，2003；俞小明，2003；劉水抱，2003）。或許係由於漂白水雖然便宜又做為強而有效的清潔劑，卻可能刺激人體黏膜、皮膚及呼吸道，而奈米光觸媒對人體較無害且殺菌效果較好，國家圖書館特別選擇奈米光觸媒拭劑擦拭電腦鍵盤，並將電梯部分燈管換裝奈米光觸媒燈管（俞小明，2003）。在 COVID-19 時期，三間圖書館亦表示有定期消毒清潔公共設施，提供民眾安全的閱覽空間，其中國立公共資訊圖書館使用次氯酸水消毒周邊環境，並將電梯按鈕貼覆病毒僅能殘存四小時的銅箔並定時消毒（粘玉鈴，無日期）。關於使用何種消毒劑可有效滅菌的問題，美國國家環境保護局（United State Environmental Protection Agency，簡稱 EPA）提供經檢測後認證有效幫助減少 COVID-19 病毒傳播的消毒劑清單，另提及若無法取得前述消毒劑，可以家用漂白水稀釋使用（United State Environmental Protection Agency，2020）。美國疾病管制與預防中心（Centers for Disease Control and Prevention，簡稱 CDC）則未強調使用何種品牌的清潔產品滅菌效果最好，只要使用含有肥皂或洗潔劑的產品每天一次清潔物品表面，即可降低感染風險（Centers for Disease Control and Prevention，2021）。

另為免流通圖書成為傳染病毒媒介，消毒圖書工作亦被認為係防疫的一環，美國國際圖書館電腦中心（Online Computer Library Center，簡稱 OCLC）、美國博物館與圖書館服務局（Institute of Museum and Library Services，簡稱 IMLS）以及巴特爾公司（Battelle）所合作的研究項目「重啟檔案室、圖書館、博物館研究計畫（REopening Archives, Libraries, and Museums，簡稱

REALM) 」中，為降低讀者使用相關服務時所導致的病毒傳播，因而檢測 COVID-19 病毒能在物體表面存活的時間，其發現若將平裝書及精裝書疊放，病毒仍可存活 6 至 10 天，若不疊放，病毒於平裝書及精裝書封面則存活 1 天。而未攤開圖書的內頁，病毒可存活多達 3 天(Online Computer Library Center, Institute of Museum and Library Services, Battelle, n.d.)。近期國立公共資訊圖書館強調會使用移動式紫外線殺菌機消毒後再上架，而 SARS 時期臺北市立圖書館及國立公共資訊圖書館會先將歸還圖書消毒並放置二十四小時後才上架(林淑娟, 2003; 粘玉鈴, 無日期; 劉水抱, 2003)。實際上美國東北地區文檔保存實驗室(Northeast Document Conservation Center, 簡稱 NEDCC) 不建議對館內藏品進行消毒或清潔，因為消毒或清潔劑的化學物質可能會導致紙張脆化，亦不建議將紫外線照射做為消毒方式，因為紫外線會導致圖書材料褪色、變色、脆化及加速老化，然而若是做為消毒耳機、筆電等非典藏品的消毒方式是合適的。因此建議依據藏品材質進行隔離作業，若無法提供專用隔離場所，則可將藏品放在未完全密封的袋子或箱子(Northeast Document Conservation Center, 2021)。

陸、結論

本文以國家圖書館、國立公共資訊圖書館、臺北市立圖書館等三間國內圖書館，以及「新冠病毒和全球圖書館界」網頁出現的國外圖書館案例做為研究對象，觀察疫情期間所執行的服務措施。從圖書館服務的調整中，發現國內外圖書館皆依據疫情情勢，善用社群媒體及網路技術改變原有服務的形式，亦嘗試使用超商、快遞服務寄送圖書，然而國外圖書館與國內圖書館不同之處在於其行有餘力之間，提供求職、生活相關的履歷編修建議、戶外公廁及洗手臺、庇護所、食物銀行據點等服務。

在閱覽與推廣服務方面，則可發現國家圖書館較常以主題書展及專題網站做為推廣資源的方式，國外圖書館則加強文化保存的角色，蒐集 COVID-19 疾病

的數位資源及記錄疫情期間的生活歷程。國立公共資訊圖書館與臺北市立圖書館則積極推廣數位資源，祭出電子書優惠碼、舉辦各種主題電子書的有獎徵答活動，甚至辦理電子書借閱抽獎活動，調整電子書借閱冊數。而國外圖書館發現疫情期間，不會使用網路服務的年長者的需求，因而提供透過電話為年長者閱讀的讀字服務以及在圖書館 Facebook 粉絲團展示年輕人如何教導年長者使用數位技能的方式。此外，臺北市立圖書館試圖在疫情期間透過解謎遊戲方式，教導讀者使用各地 Fastbook 全自動借書站，國外圖書館同樣亦使用現有的線上工具，引導讀者學習圖書館相關知識。

在防疫內容方面，國家圖書館、國立公共資訊圖書館與臺北市立圖書館善用新興媒體宣傳抗疫資訊，其中國立公共資訊圖書館輔以政府防疫宣導影片，產生衛教功效。圖書館做為病態建築場所之一，所引發的空氣汙染、共用設備及設施汙染、書籍加工、流通及典藏汙染，需透過配戴口罩、洗手、測量體溫、與人保持適當距離、定期消毒清潔公共設施，或許才可降低感染風險。關於圖書館是否需要將圖書消毒作為防疫工作之一，美國東北地區文檔保存實驗室較建議採用圖書隔離方式，較不影響圖書材質。

從國外圖書館的案例中可發現許多可借鏡之處，或許國內圖書館能在人力、時間與經費等條件許可下加入現有服務，滿足各類型的讀者需求，亦可嘗試將國內各類型圖書館的服務措施集結於單一網站中，以便國內圖書館能從彼此經驗中汲取各種創新思維。另本文不足之處在於僅透過各圖書館公告及相關文獻得知其所提供之服務，是否有缺漏，僅能待其他研究者補足，且 SARS 時期主要參考當時各圖書館在期刊文章所提及的資料，無法使讀者全面瞭解當時情景。

參考文獻

- Batchelor, A. (2020). *26 Miami-Dade libraries to provide reemployment assistance applications*. Retrieved from <https://www.local10.com/news/local/2020/04/08/26-miami-dade-libraries-to-provide-reemployment-assistance-applications/>

- Benson, J. (2020, September 11). Lakewood elementary schools allow students to check out materials via virtual libraries. *Cleveland.com*. Retrieved from <https://www.cleveland.com/community/2020/09/lakewood-elementary-schools-allowing-students-to-check-out-material-via-virtual-libraries.html>
- Biblioteca Nacional de España. (n.d.). *Spanish Website Archive*. Retrieved from <http://www.bne.es/en/Colecciones/ArchivoWeb/Historia/index.html>
- Biblioteca Nacional del Perú. (n.d.). *Aló BNP*. Retrieved from <https://www.bnp.gob.pe/servicios/alo-bnp/>
- Centers for Disease Control and Prevention. (2021). 清潔和消毒您的設施. Retrieved from <https://chinese.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/community/disinfecting-building-facility.html>
- Consejo de Cooperación Bibliotecaria. (2020). *La Biblioteca Nacional y las bibliotecas autonómicas trabajan en la recolección de información en Internet sobre el Coronavirus*. Retrieved from <https://www.ccbiblio.es/la-biblioteca-nacional-y-las-bibliotecas-autonomicas-trabajan-en-la-recoleccion-de-informacion-en-internet-sobre-el-coronavirus/>
- Electronic Information for Libraries. (n.d.a). *Responding to COVID-19: Innovation Award: library's telephone reading service brings joy to the elderly in Lima, Peru*. Retrieved from <https://www.eifl.net/eifl-in-action/responding-covid-19-innovation-award-2>
- Electronic Information for Libraries. (n.d.b). *Responding to COVID-19: Innovation Award: City of Johannesburg Libraries' popular Facebook video series keeps services alive during COVID-19 lockdown in South Africa*. Retrieved from <https://www.eifl.net/eifl-in-action/responding-covid-19-innovation-award>
- International Federation of Library Associations and Institutions. (2020). 新冠病毒和全球圖書館界. Retrieved from <https://www.ifla.org/node/93010>

- Karnes, S. (2020, April 23). Library launches project to document COVID-19, invites public to send in photos. *Springfield News-Leader*. Retrieved from <https://www.news-leader.com/story/news/local/ozarks/2020/04/24/coronavirus-covid-19-springfield-greene-county-library-create-project/5165658002/>
- Khubesrian, M. (2020, May 4). South Pasadena Library's ADA Accessible Port-A-Potty and Hand Washing Station. *ColoradoBoulevard.net*. Retrieved from <https://www.coloradoboulevard.net/south-pasadena-librarys-ada-accessible-port-a-potty-and-hand-washing-station/>
- Krawiec, S. (n.d.). *Hogwarts Digital Escape Room*. Retrieved from https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf1NxNMOjzbZJjUq0cXkwhGTfii4CM_CA3kCxImbY8c3AABEA/viewform
- Levadia Central Public Library. (2020). *Συμβουλευτική Online Υπηρεσία "Βελτίωσε το Βιογραφικό σου!"*. Retrieved from <http://liblivadia.wikidot.com/news:518>
- Northeast Document Conservation Center. (2021). *3.5 Disinfecting Books and Other Collections*. Retrieved from <https://www.nedcc.org/free-resources/preservation-leaflets/3.-emergency-management/3.5-disinfecting-books>
- Oakland Public Library. (2020, March 24). Donate your unused face masks [Online forum comment]. Retrieved from <https://www.instagram.com/p/B-F57QpBCOm/>
- Online Computer Library Center, Institute of Museum and Library Services, Battelle. (n.d.). *Lab testing*. Retrieved from <https://www.oclc.org/realms/research/lab-testing.html>
- Roosevelt library. (n.d.). *Roosevelt library*. Retrieved from <https://sites.google.com/lakewoodcityschools.org/rooseveltlibrary/home>
- Shanks, A. (2020, March 30). Downtown library opens as temporary homeless shelter. *The Spokesman-Review*. Retrieved from <https://www.spokesman.com/stories/2020/mar/30/downtown-library-opens-as-temporary-homeless-shelt/>

- Springfield-Greene County Library District. (n.d.). *Digital archive*. Retrieved from <https://thelibrary.org/lochist/digitalarchive/>
- Toronto Public Library. (2020, April 6). Toronto Public Library works with Toronto food banks to extend access during COVID-19 [Web blog message]. Retrieved from https://torontopubliclibrary.typepad.com/news_releases/2020/04/toronto-public-library-works-with-toronto-food-banks-to-extend-access-during-covid-19.html
- United State Environmental Protection Agency. (2020). *環保署通過的 SARS-CoV-2 表面消毒劑產品超過 500 種*. Retrieved from <https://www.epa.gov/lep/huan-bao-shu-tong-guo-de-sars-cov-2biao-mian-xiao-du-ji-chan-pin-chao-guo-500zhong>
- Veria Central Public Library. (2020). *Free home delivery of books by the Veria Central Public Library and the ACS*. Retrieved from https://www.libver.gr/free-home-delivery-of-books-by-the-veria-central-public-library-and-the-acs/?fbclid=IwAR0s7vVjQDXUA07IK10KuXxXsD3UioM_CDollaI7VHrLQo5-5aeUgMYK2NI;%20https://www.libver.gr/bookdelivery/
- World Health Organization. (2003). *Summary of probable SARS cases with onset of illness from 1 November 2002 to 31 July 2003*. Retrieved from www.who.int/publications/m/item/summary-of-probable-sars-cases-with-onset-of-illness-from-1-november-2002-to-31-july-2003
- 朱明珠 (2021)。台中 7/13 起「微解封」指引一次看 夜市、電影院、藝文場館、圖書館、私人運動場館等有條件開放。取自 <https://www.taiwannews.com.tw/ch/news/4247041>
- 何作順 (2006)。圖書館內環境污染及其防制。《職業與健康》，22(6)，407-408。
- 林佳穎、林佳宗 (2021)。疫情時代的世界書香日—北市圖「臺北拾刻」閱讀推廣方案分享。《臺北市立圖書館館訊》，36(1)，60-68。
- 林淑娟 (2003)。臺北市立圖書館 SARS 防疫相關因應措施。《教育部圖書館事業委員會會訊》，45，5-6。
- 俞小明 (2003)。國家圖書館 SARS 防疫相關措施。《國家圖書館館訊》，92(3)，26-29。

- 洪敦明（無日期）。公共圖書館推廣服務因應防疫的轉型與創新-以國立公共資訊圖書館世界閱讀日活動企劃為例。取自
<https://www.nlpi.edu.tw/FileDownload/LibraryPublication/20210113171501245677860.pdf>
- 財團法人臺灣病態建築診斷協會（無日期）。認識病態建築。取自
http://www.twasbc.org/news-5_012.php
- 國立公共資訊圖書館（2021a）。[公告]居家檢疫/隔離之讀者，持相關證明文件可辦理逾期天數減免。取自
<https://www.nlpi.edu.tw/ActivitiesDetailC001100.aspx?Cond=9e91e6ee-62f4-4fdf-blaf-2952f018f82b>
- 國立公共資訊圖書館（2021b）。[公告]配合防疫，本館自 7/27(二)起開放部分館舍區域，僅提供借還書服務。取自
<https://www.nlpi.edu.tw/ActivitiesDetailC001100.aspx?Cond=7549ed97-0c6b-40e0-9507-9f7794b6b352>
- 國立公共資訊圖書館（2021c）。[公告]因應疫情，本館討論小間暫停使用。取自
<https://www.nlpi.edu.tw/ActivitiesDetailC001100.aspx?Cond=b982fbb3-1b1d-447f-8132-6a5657a5b093>
- 國立公共資訊圖書館（2021d）。國立公共資訊圖書館 | Facebook。取自
<https://www.facebook.com/ilibrary/>
- 國立公共資訊圖書館（2021年6月23日）。本館(含各分館)自5月19日至7月12日全面閉館 線上圖書館不停歇【討論群組】。取自
<https://www.facebook.com/ilibrary/posts/4296994693686473>
- 國立公共資訊圖書館（無日期）。樓層空間導覽。取自
<https://www.nlpi.edu.tw/Information/SpaceFacilities/Librarytour.htm>
- 國家圖書館（2019）。總館環景導覽。取自
https://www.ncl.edu.tw/content_410.html
- 國家圖書館（2020a）。因應新型冠狀病毒(嚴重特殊傳染性肺炎)疫情，研究小間暫停核可使用說明。取自
https://www.ncl.edu.tw/information_237_10811.html
- 國家圖書館（2020b）。國家圖書館為防疫停止提供使用團體討論室。取自
https://www.ncl.edu.tw/information_237_10808.html

- 國家圖書館 (2020c)。對抗嚴重特殊傳染性肺炎 (COVID-19) 疫情·國圖總動員。國家圖書館館訊, 109 (2), 43-48。
- 國家圖書館 (2021a)。國家圖書館 National Central Library | Facebook。取自 <https://www.facebook.com/ncl.tw/>
- 國家圖書館 (2021b)。同心防疫不鬆懈 國圖給力不停歇。取自 <https://isp.ncl.edu.tw/site-readingispower>
- 國家圖書館 (2021c)。歷次消息。取自 https://www.ncl.edu.tw/informationlist_239.html
- 粘玉鈴 (無日期)。公共圖書館因應新冠肺炎防疫策略與作為。取自 <https://www.nlpi.edu.tw/FileDownload/LibraryPublication/20210113171328348259904.pdf>
- 陳立原 (2003)。建置 SARS 心靈補給站甘苦談。國家圖書館館訊, 92 (3), <https://nclfile.ncl.edu.tw/nclhistory/upload/P0930924001/cats/9711.pdf>
- 葉奕辰 (2021)。北市圖疫情影響之超商借還書服務。臺北市立圖書館館訊, 36(1), 69-84。
- 臺北市立圖書館 (2020 年 4 月)。因應 2019 新型冠狀病毒疫情, 相關服務說明及防疫措施。市圖之窗, 339。取自 <https://www-ws.gov.taipei/Download.ashx?u=LzAwMS9VcGxvYWQvNDMwL3J1bGZpbGUvMzc1MjUvODEyNjU0MC85MmE1OTc1Yy1hYjYyLTQ1ZTA0YTY3Yy11YjZjMTEyOWMyOWMucGRm&n=MDMyMC31uIL1nJbkuYvnqpc05pyI54mI5a6a56i%2fLnBkZg%3d%3d&icon=..pdf>
- 臺北市立圖書館 (2021a)。市圖之窗。取自 https://tpml.gov.taipei/News.aspx?n=CCE9A5BD7807F8A9&sms=EBF5ED68A2F6E55D&_CSN=CDFD566DA9347B32
- 臺北市立圖書館 (2021b)。配合市府防疫政策, 各服務據點自 8 月 1 日起開放入館 (7 月 27 日至 7 月 31 日維持設置臨時服務臺、讀者不入館)。取自 https://tpml.gov.taipei/News_Content.aspx?n=ECA04B5C0AF28C48&sms=EAF176D6F8EE979C&s=5EF0AC3BA4B9CA1C
- 臺北市立圖書館 (2021c)。STAY AT HOME 線上 FUN 閱讀。取自 https://tpml.gov.taipei/News_Content.aspx?n=ECA04B5C0AF28C48&sms=EAF176D6F8EE979C&s=FE9C69616BACF9E5#03
- 臺北市立圖書館 (2021d)。居家不無聊, 北市圖電子書選物店上線, 每日閱讀越健康! 取自

https://tpml.gov.taipei/News_Content.aspx?n=312ED56D937139DC&sms=78D644F2755ACCAA&s=5F1D516E8CEDB71D

臺北市立圖書館 (2021e)。臺北市立圖書館服務「讚」 | Facebook。取自
<https://www.facebook.com/taipeilibrary/>

臺北市立圖書館 (2021f)。總館樓層簡介。取自
<https://tpml.gov.taipei/News.aspx?n=66A95E621F6DEE73&sms=A9CBF586B0ACE861>

臺北市立圖書館服務「讚」 (2020年1月27日)。各位好，為防範新型冠狀病毒疫情蔓延，本館目前【討論群組】。取自
<https://www.facebook.com/taipeilibrary/posts/3735272063149677>

臺北市立圖書館服務「讚」 (2021年5月15日)。北市圖 5/16-5/28 止全面閉館【討論群組】。取自
<https://www.facebook.com/taipeilibrary/posts/5836325069711022>

臺北市立圖書館服務「讚」 (2021年7月25日)。配合市府防疫政策，本館自 8/1 起開放入館，恢復原開館時間【討論群組】。取自
<https://www.facebook.com/taipeilibrary/posts/6195859407090918>

臺北市政府秘書處媒體事務組 (2021)。北市公布微解封指引 柯文哲：餐飲業維持禁止內用模式。取自
https://www.gov.taipei/News_Content.aspx?n=2044902FC839D045&sms=72544237BBE4C5F6&s=55EBA2DD84501750

劉水抱 (2003)。國立臺中圖書館因應 SARS 採行措施。教育部圖書館事業委員會會訊，45，6-7。

衛生福利部 (2019)。傳染病防治法。取自
law.moj.gov.tw/LawClass/LawA11.aspx?pcode=L0050001

衛生福利部疾病管制署 (2018)。疾病介紹。取自
www.cdc.gov.tw/Category/Page/Kou_i6ATU8jUnmK1AORhUA

衛生福利部疾病管制署 (2020)。疾病介紹。取自
www.cdc.gov.tw/Category/Page/v1eOMKqwuEbIMgqaTeXG8A

衛生福利部疾病管制署 (2021a)。指揮中心自 7 月 27 日至 8 月 9 日調降疫情警戒標準至第二級，請民眾持續配合防疫措施，守護彼此健康。取自
<https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/e0v8zImE3rGJ0072A86NHA?typeid=9>

衛生福利部疾病管制署 (2021b)。指揮中心延長全國疫情警戒第三級至 7 月 26 日止，嚴守社區防線，並自 7 月 13 日起適度鬆綁部分措施。取自

https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/aiGegg4ncYmMP9dT4W_Zw?typeid=9

衛生福利部疾病管制署 (2021c) 。COVID-19 即時更新報告。取自

https://covid-19.nchc.org.tw/dt_004-my_daily_reports_global_population.php

衛生福利部疾病管制署 (2021d) 。因應社區傳播有擴大趨勢，指揮中心自即日起
起至 5 月 28 日提升雙北地區疫情警戒至第三級，加嚴、加大全國相關限制
措施，嚴守社區防線。取自

<https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/E7bi2j8UYj1Rmz730PE7Yg?typeid=9>

衛生福利部疾病管制署 (2021e) 。因應本土疫情持續嚴峻，指揮中心自即日起
至 5 月 28 日止提升全國疫情警戒至第三級，各地同步加嚴、加大防疫限
制，嚴守社區防線。取自

<https://www.cdc.gov.tw/Bulletin/Detail/abDtRS-xzztQeAchjX9fqw?typeid=9>

衛生福利部疾病管制署 (無日期 a) 。嚴重急性呼吸道症候群。取自

www.cdc.gov.tw/Disease/SubIndex/j5QtbRPVkmFMg9BwiGezZA

衛生福利部疾病管制署 (無日期 b) 。嚴重特殊傳染性肺炎。取自

www.cdc.gov.tw/Disease/SubIndex/N6XvFa1YP9CXYdB0kNSA9A