

公共圖書館提供電子書服務的問題與挑戰

The Problems and Challenges Encountered While the Public Library Providing E-book Services

洪林伯

Oliver L. Hung

南華大學出版與文化事業管理研究所助理教授

Associate Professor, Institute of Publishing & Cultural Enterprise Management, Nanhua University

王念祖

Benjamin Wang

北京大學信息管理系博士研究生

Doctoral Student, Department of Information Management, Peking University

【摘要】

隨著市場上電子書閱讀器與平板電腦的熱賣，電子書的製作型態與傳播管道也開始多樣化。為了迎接這一波數位化革命，傳統出版社多積極轉型成為數位出版業者；由於出版品的型式影響公共圖書館的服務模式甚深，因此在傳統出版產業欲轉型成數位出版的同時，勢必連帶導致公共圖書館在傳播資訊角色定位產生變化。據此，公共圖書館對讀者提供的服務必須有所更張，使能因應數位化的挑戰。本文以公共圖書館在服務價值鏈中價值活動的變化情形，歸納出今後公共圖書館在提供電子書服務時遭遇到的問題，並探討公共圖書館對讀者提供電子書服務時將面臨「電子書採訪」、「電子書流通」以及「服務能力」三大挑戰。

【Abstract】

Due to the booming market of e-book readers and tablets, the e-book content production pattern and distribution channel have begun to diversify. To meet the impending digital revolution, most of traditional publishers are trying to transform into digital publishing providers. Because the pattern of publication deeply influences the service model of the public library, the perspective and role of the public library on information distribution is changing rapidly in response to the challenge of digitalization. This paper attempts to summarize problems the public library facing during the introducing of the e-book service. Three challenges are proposed and discussed, including "e-book acquisition", "e-book circulation" and "service capability", based on the change of value activity of public library in the entire service value chain.

關鍵字：公共圖書館、數位出版、電子書、價值鏈

Keywords: Public Library, Digital Publication, E-Book, Value Chain

壹、前言

出版與傳播之間的關係，自十五世紀古登堡發明活字印刷術，導致印刷出版逐漸專業化以來，一直沒有太大的變化。到了1850年，英國頒布了世界上第一部公共圖書館法，建立一種由地方政府授權管理、由地方稅收支持、對所有納稅人（實際也就是向所有社會公眾）免費開放的圖書館，公共圖書館於焉建立（吳慰慈 2004）；至此，公共圖書館在出版與傳播之間的角色也清楚確立出版商與作者扮演上游的供應角色，公共圖書館則負責中游的加值、傳遞閱覽角色，而最下游的讀者同時也可能是作者。

但近年來，整個資訊服務環境的變化異常劇烈，除了Google、Microsoft分別推出了數位化圖書搜尋及期刊搜尋的服務；機構典藏（Institutional Repository）概念的升溫、開放取用（Open Access）理念的推動外，Kindle與iPad等的熱賣更直接造成了電子書的流行，導致出版市場在銷售方式及授

權方式上與讀者閱讀習慣產生了巨大的改變。

值此劇烈變化的環境下，公共圖書館如無適當的因應策略，提供讀者更直接、及時、方便、有效的服務，將有逐漸被邊緣化的危機。因此，本文試圖從公共圖書館提供的電子書服務為探討主軸，導入「價值鏈理論」模型，根據圖書館在產業價值鏈中價值活動的變化情形，期盼能歸納整理出公共圖書館在提供電子書服務時遭遇的問題與挑戰，以找尋解決因應之道。

貳、出版產業鏈的轉型與公共圖書館的角色定位

根據王梅玲（註1）與蘇媛（註2）的研究整理，所謂出版，是著作物經由選擇、整理，經一定生產方式將其複製到特定載體上，並以出版物形式向社會傳播的過程。出版必需具有為公眾所知悉的特性，私人的交流並不能算出版。狹義的出版工作內容包括行政、編輯、製作、行銷、發行等等，如果放大到出版產業，則出版的工作包括了出版、印刷和販售三個重要環節（賴鼎銘 2001）。

自從十五世紀活字印刷術發明與普及後，圖書館與出版事業便結下了不解之緣－出版印刷事業的發展與專業化，促使新知可以被傳播，使閱讀的讀者得以吸收資訊、進而創造新知，然後發表新知識，形成知識創造的循環。而隨著出版品增加，為了使人們能發現並找尋所需的文獻，也就有了編目、索引等技術隨之發展，出版品大量增加的結果，造成了圖書館技術服務的進步（註3）。

根據薛理桂（註4）的研究，圖書館與出版業之間的關係，可以由圖書館的館藏發展或採訪工作的角度來切入，將出版業視之為圖書館的上游，也就是館藏內容的來源。因此，如何正確、迅速的掌握各種出版消息，被視為圖書館如何作好採訪工作的關鍵，圖書館員必需對各種出版消息管道非常熟稔，而且還要能將出版訊息落實在實際的館藏發展工作裡。換句話說，出版業和圖書館正是業務流程裡的上、下游，在圖書館與出版體系間的互動關係中，圖書館所扮演的角色定為乃是從出版業徵集各種圖書、期刊與其他資料，並透過各種服務將出版品推廣給讀者。

正因為出版與圖書館屬於上、下游的關係，因此當現今的網路科技改變

了出版業的產業活動，導致出版產業價值鏈發生改變，勢必影響到公共圖書館的角色定位；因此唯有掌握出版產業的價值鏈的變遷，才能掌握公共圖書館在這波數位化浪潮衝擊下，所產生的問題與挑戰。

一、價值鏈理論

Porter (2009) 將企業組織視為一個「價值鏈」(Value Chain)，並定義價值鏈是指企業創造有價值的產品與勞務給顧客的一連串「價值創造活動」；其中所謂「價值」，指的是顧客針對企業提供給消費者的產品與勞務所願意支付的金額。而企業活動可區分為二大類：主要活動與支援活動價值鏈的概念不斷被各大企業或產業所引用，強調的就是活動整合與整體價值的提升，共同創造出具有「價值」的產品與勞務，以獲得消費者的認同，獲得高額利潤。正由於價值鏈理論能有助於研究者判斷企業或產業的價值活動為何、發現企業創造價值的策略定位、協助企業因應日趨複雜的產業環境，因此，價值鏈理論已成為一套有效的分析工具和管理理論，適用於各國甚至全球的各種產業，歷20年而不衰（註5）。

二、傳統出版產業價值鏈與公共圖書館的角色定位

由傳統出版業內部的角度來看，出版的主要價值活動包括市調、編輯、裝訂設計、印刷、宣傳發行、銷售、服務等，至於次要的或支援的價值活動，則包括有人力資源管理、電子商務、內部管理資訊系統、財務及採購等等。經由上述一系列活動的增值，使出版品可以由原料變成商品最後到達消費者手中，最終的目的就是使出版業者可以獲得利潤。在此觀點下，出版的價值鏈被視為是出版業者的商業活動，具體的價值鏈如圖1所示。

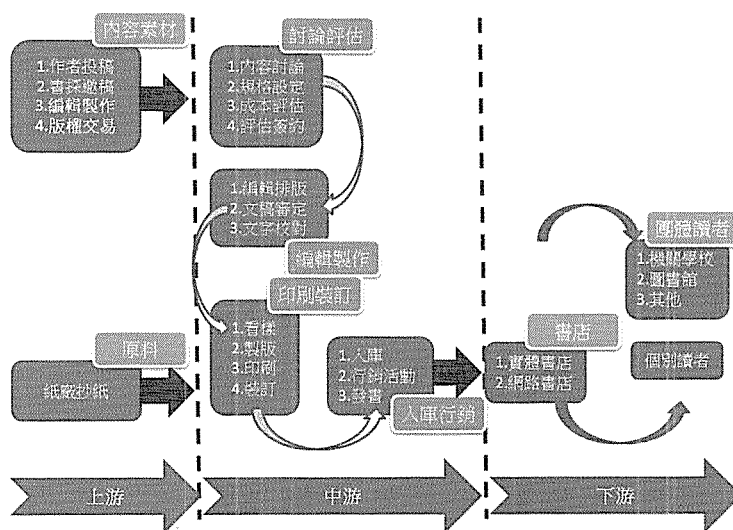


圖1 傳統出版產業鏈

資料來源：本研究整理

在此一傳統出版產業價值鏈中，發掘有潛力的創作、行銷、販售等三個價值活動通常最受出版業者重視，至於其它價值活動如印刷、倉儲、甚至設計與銷售都可以外包給其它人來代工（註6）。

公共圖書館在這樣的產業價值鏈中，其角色定位與上游的出版社與下游的讀者基本上是屬於較為單純的「訂購—傳遞」關係，按此思維，研究者繪出公共圖書館在傳統價值鏈中的角色定位如圖2，其中實線代表出版品傳遞，虛線則代表訂購。

三、數位出版產業價值鏈與公共圖書館的角色定位

數位出版也稱為電子出版。主要是指將出版內容予以數位化後，依使用上的不同需要而產生出不同的媒體（註7）。由於數位出版的性質特殊，其出版內容由生產出來到傳遞至消費者手中的過程，其資訊鏈的參與者和價值活動都有其獨具的特性，和傳統以紙本為主的出版業產業鏈大不相同，根據洪林伯、王念祖、劉雅如（註8）的研究整理，數位出版產業之主要活動與支援活動，與二者相互依存所產生的價值活動如圖3所示。

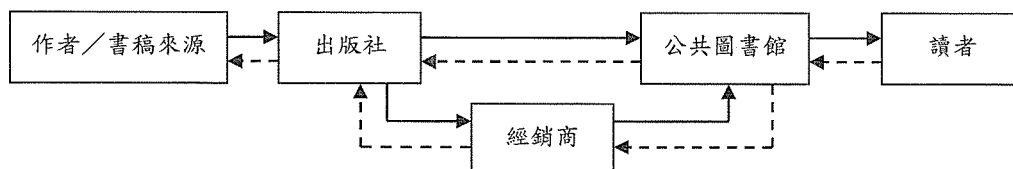


圖2 公共圖書館在傳統出版產業鏈中的角色定位

資料來源：本研究整理

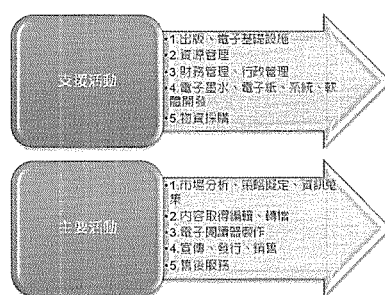


圖3 數位出版產業活動分類表

資料來源：洪林伯、王念祖、劉雅如，〈華文電子書的問題與挑戰〉（註9）

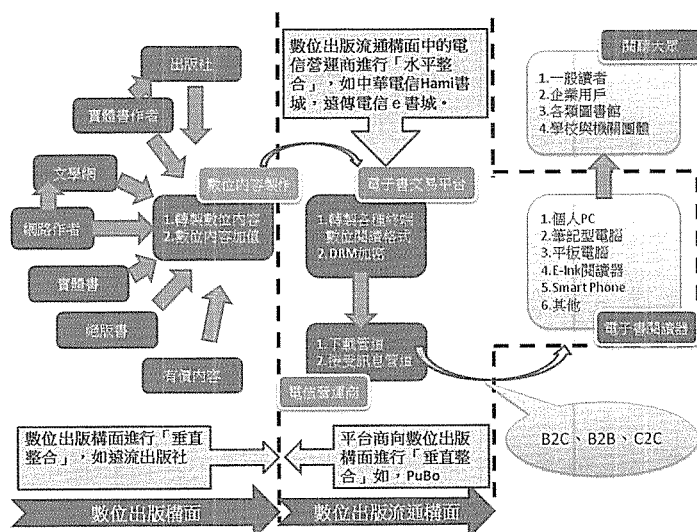


圖4 數位出版產業價值鏈

資料來源：本研究整理

在數位時代，我們可以發現，除了因為資訊科技和行動科技的應用，讓出版品的形式、取用管道、收費方式、版權的授權等有不同的發展，促使出

版者發展新的價值活動；資料庫內容的維護和整理、電子出版品內容的定期更新，進而創造了新的服務項目外；原有價值活動內容發生變化：資訊科技讓出版業者最重要的產品－出版品，也有了新的型態和發行方式，包括了線上瀏覽取用、隨選列印（Print-on-demand）、電子書（eBook）等。使得同樣是銷售或配銷等活動，內容和進行方式卻大不相同。在這樣的變化中，公共圖書館在價值鏈中的角色定位則從原本單純的「中間傳遞」的角色往增值和服務活動方向位移。公共圖書館在數位出版產業鏈中的角色定位圖參照歐陽崇榮（註10）的研究修改後，如圖5所示。

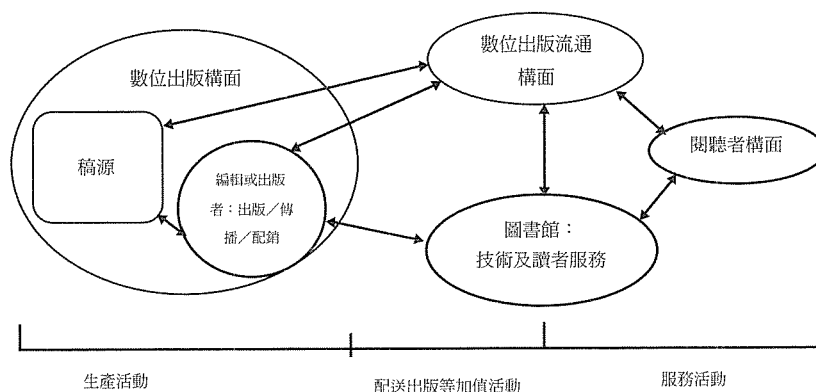


圖5 公共圖書館在數位出版產業鏈中的角色定位

資料來源：本研究整理

參、公共圖書館推行電子書服務遭遇的問題

電子書指的是數位內容+電子書閱讀器（eReader），主要是指以文本材料閱讀為主的手持移動設備，它將書籍、報刊等印刷體的文字材料用電子螢幕加以顯示，具有體積小、容量大，便於隨身攜帶的特點。讀者更可以利用線上下載圖書進行閱讀。國外圖書館對於電子閱讀器的應用，始於2007年，美國新澤西州的Sparta 公共圖書館在館中提供Kindle閱讀器的外借服務，成為第一個開展電子書外借的圖書館（註11）。國內公共圖書館作為傳遞文化資訊的場所，近年來也開始嘗試進行提供電子書外借的服務，因此如何應對電子書對傳統圖書館服務帶來的衝擊，將電子書融入到公共圖書館的服務

中，豐富和完善公共圖書館自身的服務內容，是當前圖書館工作人員面臨的一個重要課題。

一、電子書對公共圖書館的意義

根據章亦倩（註12）的研究，電子書對公共圖書館的意義，可分成「文獻資源建設價值」與「對讀者利用的價值」兩個方面，其討論如下：

（一）文獻資源建設的價值

1. 增加館藏品種

從近幾年數位內容的發展趨勢來看，公共圖書館對二次文獻的引進基本已滿足讀者需求，所以引進重點應該逐步轉化為對一次文獻的評估與建設，而電子書是一次文獻中不可或缺的資源。

2. 補充館藏藏書複本量

一般來說，公共圖書館為了滿足不同讀者對相同書籍的需求，都會進行複本的採購。而一方面基於圖書館架位空間的考量，複本的採購數量約為3~5本，這樣的複本數量，基本上很難滿足多數讀者對暢銷書的需求；另一方面，對於歷史檔案、圖片等文獻而言，因為複本複製不易導致成本太高，公共圖書館也沒有太多的經費得以增加複本量。推廣電子書則可以有效的解決上述問題。

3. 便於統計以了解書籍的利用率

圖書館工作人員可以通過流覽次數、文章下載篇數、頁數等，了解該書的利用率，了解讀者的閱讀傾向，為採訪工作提供依據。

4. 節省圖書購買經費

公共圖書館的購書經費往往有限，而電子圖書的定價一般均較相對應的紙本書籍來的便宜。以遠流與時報兩間出版社的出版品為例，如果是電子書與紙本書同時發行，電子書售價大約為紙本書的七成；若是先出紙本書，後出電子書，那電子書的售價則為紙本書的六成。

（二）對讀者利用的價值

1. 滿足讀者對新書、暢銷書的需求

一般來說，讀者對新書和暢銷書的需求較其他書種來的大，為了滿足這樣的需求，公共圖書館往往必須提供數個複本，然而，這樣一來一方面增加了購書成本；二方面壓縮了其他書籍在公共圖書館內的架位空間；三方面，這兩類書屬於「時效性」書籍，一旦過了這個時期，大多的複本就會遭到閒置。電子書在複本方面成本耗費比紙本書低；在體積上則根本不占架位空間；在時效性方面，電子書因其流通規則更靈活，流通週期更快，所以能比紙本圖書更有效的滿足讀者的需求。

2. 便於讀者利用

電子書一般都具有章節導航、定位等功能，有些甚至還能夠全文檢索。另外，電子書一般均可以在一定的條件限制下允許讀者進行下載或列印，也可摘錄其中的部分文字進行編輯修改，便於讀者運用於課堂或工作報告上。

3. 有聲書、動畫書為讀者提供一種新的閱讀方式

許多繪本配有專業演員的朗讀、背景音樂，甚至是動畫，這些圖文並茂、聲像俱佳的電子書不但可以扮演父母講故事給小朋友聽的角色；多媒體的表現方式與不用出門即能進行借閱的特性，還可以滿足少數視障、身障讀者的特殊需要。

二、公共圖書館推行電子書服務遭遇的問題

電子書對於公共圖書館雖有其重要意義，而在公共圖書館進行電子書服務時，不可避免的也會產生許多問題，當我們對這些問題追本溯源，則會發現與公共圖書館在產業價值鏈中的角色與定位息息相關，以下分別從產業價值鏈上游出版業向數位出版轉型所產生的外部問題，與公共圖書館為了因應這種轉型所產生的內部問題分述之：

（一）外部問題

臺灣傳統出版產業在向數位出版產業轉型時，基本上將會面臨到許多問題，其中與公共圖書館有關的則有五項，其分別為「沒有數位

編輯能力」、「電子書格式未能統一」、「出版社未能積極投入」、「閱讀器世代更替快速」、「使用權與所有權不分」。

1. 沒有數位編輯能力

臺灣的傳統出版產業為一單純同質化的群體，其工作者的背景以文科為主；因此擅長編輯、組稿；但卻對「電腦HML語法」、「數位技術」一籌莫展，因此無法對紙本文稿進行數位編輯，只能將此工作外包給某些以技術見長的平台廠商；然而以出版產業價值鏈結構觀之，出版社為價值鏈的中游、讀者則為下游；換句話說平台廠商雖以技術見長，但其對讀者的需求與消費習性卻一無所知。

公共圖書館也遇到了類似的問題，從產業價值鏈的結構觀之，公共圖書館與讀者的關係與出版社與讀者的關係類似，而現今的公共圖書館也不具備將紙本內容數位化的能力，而是全權外包，這對資料庫而言也許行得通，但從提供電子書服務的角度而言，這些資料庫廠商其實並不了解讀者的需求。

2. 電子書格式未能統一

以現今的電子書市場觀之，由於不同公司提供的電子書格式不盡相同，其搭配使用的閱讀器也不同，每一種閱讀軟體只能閱讀特定格式的電子書。因此，讀者必須根據不同電子書服務提供者的要求，下載並安裝相應的閱讀軟體，十分麻煩。這樣一來，一方面無形中也提升了電子書的閱讀門檻；另一方面也造成了EISBN制度遲遲無法推行，導致電子書目錄檢索的不便。

而為了降低電子書的閱讀門檻，有不少電子書商轉而採用方便取得的PDF檔案格式。但PDF檔案格式在設計之初，其實是為了針對紙本印刷而量身訂作的格式；換句話說，PDF適合印刷，但卻不適合閱讀，因此這樣的做法等於是用「降低」讀者閱讀滿意度的方式，來「增加」電子書的流通性，故而也不是一個好的解決方案。

3. 出版社未能積極投入

臺灣讀者對暢銷書有著強烈需求，但若從博客來網路書店暢銷排行榜中可以很清楚發現（請參見表1），2009年Top100中排名前

20名的暢銷書中，有15本是外版書，而國外的出版業者，是不會輕易將電子版權售給臺灣的傳統出版產業；也就是說，在這樣的前提下，公共圖書館是很難取得能夠滿足讀者需求的電子書。

在缺乏「海質」的前提下，公共圖書館現階段只能退而求其次，希望能從「海量」角度做努力，盡最大可能滿足讀者的需求，而這就有賴數位出版與數位出版流通兩大構面的密切合作。以大陸為例，目前發展較為成熟的電子書平台商有四間，分別為「超星」、「書生之家」、「中國圖書公司」與「北大方正」（註13）；由其各自的特色觀之，我們可清楚得知（請參見表2），為了達到「海量」目標，這四家公司皆積極與出版社合作，有的將焦點放在取得出版社新出版的數位內容上，如「北大方正」與「書生之家」，有的則將焦點擺在已出版的數位內容，如「超星」與「中國圖書」；藉由這樣密切的合作，可以建構更完整的電子書庫以提供公共圖書館選擇。

而臺灣一方面，電子書平台成立時間尚短、且投入資源少，未能提供優渥的合作條件，因此不容易取得出版社的信任，嚴重影響二者間的合作模式；二方面也受限於臺灣的市場規模與出版社本身的態度，在這方面的投入甚少且速度較慢，除了影響國內公共圖書館中文書籍的電子化之外，也影響國外圖書館的採購取向，未來將嚴重影響國際間對中文圖書資料的詮釋權。

4. 閱讀器世代更替快速

從讀者的角度觀之，以目前E-Ink電子紙技術來看，坊間所有的黑白閱讀器，都可能是過渡產品，較難引起讀者的使用意願；未來彩色電子紙技術一定會應用在閱讀器上，但是以目前4,092色的顯示效果，閱聽者接受程度普遍不高。與其相較，以LCD顯示技術為主的平板電腦，雖然有很好的顯示效果，但就其背光電源的材料特性而言，只是於讀者進行瀏覽式的「淺閱讀」，不利於長時間的深度閱讀，從而限制了電子書的傳播。

另一方面，從公共圖書館的角度觀之，電子書的數位內容成本

雖然較紙本書為低，但是還需要額外購置電子書閱讀器，以目前國產的電子書閱讀器觀之，一台大約在3,000元到1,5000之間不等，開銷不可謂不小；更遑論動輒一兩萬元的平板電腦了。而除了成本外，最重要的還在於閱讀器世代更替快速，與公共圖書館員對電子書閱讀器使用的教育訓練，這都是額外的支出。

5.使用權與所有權不分

在傳統出版產業向數位出版產業轉型時，讀者不再「擁有」書籍，而是僅僅取得電子書的「使用權」，這大大降低了讀者對電子書的購買意願。同樣的，公共圖書館在購買電子書時也遇到類似的問題－公共圖書館發現，在電子書的時代，其實她們買到的不再是書的「所有權」，而只是閱讀書的「授權」。

對於讀者來說，「所有權」與「使用權」的差異，可能僅僅只是「擁有感」的不同，但對公共圖書館而言，那可是「所有權」與「授權」的差異，這攸關公共圖書館能否遂行「典藏職能」的大事。根據章忠信（註14）的研究，一方面公共圖書館購得的電子書到底可以被出借幾次？要在哪一種閱讀器上閱讀？其主導權皆操之在電子書業者手上；一旦當借出次數到達上限，一切歸零，圖書館必須再付一次錢，否則就不能再借給讀者；二方面，公共圖書館花錢「買」電子書，卻在「授權」期間屆滿後，變得完全一無所有，沒有館藏，這是公共圖書館在提供電子書服務時最無法接受的事。

表1 博客來網路書店2010年TOP20暢銷書排行榜

排行	書名	作者
1	暮光之城	史蒂芬妮·梅爾
2	暮光之城：蝕	史蒂芬妮·梅爾
3	祕密	朗達·拜恩
4	暮光之城：破曉	史蒂芬妮·梅爾
5	暮光之城：新月	史蒂芬妮·梅爾
6	大江大海一九四九	龍應台
7	哈利波特（七）：死神的聖物	J. K. 羅琳

8	FBI教你讀心術：看穿肢體動作的真實訊息	喬·納瓦羅、馬文·卡林斯
9	目送	龍應台
10	小團圓	張愛玲
11	Q&A (電影『貧民百萬富翁』暢銷原著小說)	維卡斯·史瓦盧
12	龍紋身的女孩	史迪格·拉森
13	泰戈爾的詩	羅賓德拉納德·泰戈爾
14	人體使用手冊	吳清忠
15	不抱怨的世界	威爾·鮑溫
16	1Q84 1-2 (2冊合售)	村上春樹
17	第十二個天使	奧格·曼迪諾
18	玩火的女孩	史迪格·拉森
19	于美人黃金說話課	于美人
20	最後的演講	蘭迪·鮑許、傑弗利·札斯洛

資料來源：新聞局2010年《出版年鑑》

表2 四大電子書交易平台商綜合對比表

	超星數字 圖書館	書生之家 中華圖書網	中國圖書公司 網上圖書館	方正Apabi 數字圖書館
服務商	北京超星電子技術股份有限公司	北京書生科技有限公司	中國數字圖書館有限公司	北大方正電子有限公司
主要對象	中文電子圖書	1999年後出版之電子圖書	中文電子圖書	中文電子新書
創辦年代	1998年7月	2000年4月	2000年9月	2000年12月
電子圖書數量	8,000萬頁，大約20萬冊，預計很快超越50萬冊	約3萬冊，每年製作新書約2萬至4萬種	6,000萬頁，大約20萬冊	約1萬種，目前已與160家出版社簽約（約占大陸總出版社數量1/4）

資料來源：張春紅、蔣剛苗，「中文電子圖書比較研究」（註15）

（二）內部問題

與外部問題不同，內部問題主要與公共圖書館內部的運作流程與工作體系有關。所謂圖書館運作流程，指的是一組相互關聯而共同為

讀者創造價值的資訊活動，如採訪、編目、典藏、流通、閱覽、參考諮詢等各個工作環節；而工作體系大致可分為「文獻蒐集整理」與「文獻傳遞使用」兩個部分（註16），如圖6所示。

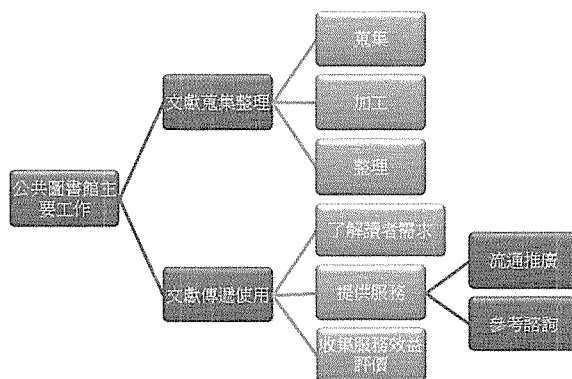


圖6 圖書館主要工作體系圖

資料來源：朱開忠《圖書館轉型研究》

在文獻傳遞使用時所遇到的問題如下：

為了推廣電子書，早在2007年Amazon Kindle問世時，美國新澤西州的Sparta 公共圖書館在館中提供Kindle 閱讀器的外借服務，成為美國第一個開展Kindle 閱讀器外借的圖書館。近幾年，由出版產業對電子書閱讀器關注度的提高，臺灣的公共圖書館也慢慢開始將電子書閱讀器應用於圖書館的借閱服務中，同時也產生了（1）外借服務中產生的問題：電子書閱讀器成本相對於紙質文獻來說比較高昂。由於電子書閱讀器的螢幕極易磨損，讀者在使用中一旦操作不當便會對電子書閱讀器造成損傷，如果圖書館對於損傷責任認定模糊，讀者與圖書館之間的摩擦將不可避免。（2）電子書閱讀器與數位內容相容問題：由於行業間的競爭，為了區隔市場，各個電子出版商都擁有各自的出版格式和電子書閱讀器，而這之間大多不相容。以Apple的iPad為例，其下載電子書籍需要登入到蘋果自身的終端資料庫。那麼即使圖書館提供了iPad的借閱服務，也無法使讀者獲取公共圖書館的數位資源。（3）圖書館館員服務能力不足：將電子書閱讀器應用於公共圖書館借閱服務，是對館員服務能力的一種考驗。如果館員不能熟練地掌握電子書閱讀器的使用

方法或無法解決電子書閱讀器的基本故障，將影響讀者獲取所需的資訊資源，無法為讀者提供及時而滿意的服務。

肆、公共圖書館推行電子書服務面臨的挑戰

什麼是圖書館？圖書館是社會記憶的儲存與選擇傳遞機制，是以文獻載體進行社會知識、資訊、文化傳遞的媒介（吳慰慈 2004）；換句話說，圖書館本質屬性就是文獻傳遞的媒介，文獻借助圖書館在時空中得到傳播。而圖書館如何完成其媒介角色？基本是透過轉換文獻資訊，體現文獻的使用價值；也就是說，圖書館的媒介角色，主要體現在它能夠實現文獻的內容價值與使用價值，使用戶能夠通過圖書館獲得所需要的文獻資訊，為文獻資訊價值的開發與轉化提供管道。

公共圖書館是時代的產物，作為傳遞資訊的媒介，公共圖書館必須努力保持與時代的同步發展；由於資訊技術進步所造成的衝擊，與網際網路發達所開啟的資源共享時代，公共圖書館提供讀者電子書服務乃是不得不為的趨勢。然而以現在的情勢觀之，由於傳統出版產業向數位出版產業的轉型尚處於摸索階段，連帶導致公共圖書館在產業價值鏈中所應扮演的角色定位曖昧不明，因此公共圖書館所推行的電子書服務遭遇許多問題，其所面臨的挑戰可歸納為以下三點：

一、電子書的採訪

重視電子書的採訪工作，使其能夠優化館藏文獻的載體結構，為讀者提供更為豐富的閱讀資源和環境，是公共圖書館的基本宗旨。在進行電子書的採訪時，首先必須要確認的便是電子書的版權。以現今情況觀之，由於確定電子書的版權有一定難度，因此公共圖書館只能從重視合約的擬訂、查閱並保存授權文件、發布免責聲明、避免短時間內向單一電子書商大規模採購與重視驗收版權頁等方式規避因數位版權問題而產生的風險。

在面對電子書的品質與書目問題時，公共圖書館可以從發訂後必須保留退換權利、重視圖書細節驗收、根據實際情況和圖書類型選擇文本或圖片格式書籍。

而在使用問題上，由於主要問題來自電子書格式未能統一或格式與電子書閱讀器不能相容，並非公共圖書館能夠一力承擔，因此只能採取建設異構資源統一檢索平臺，將紙本和各類電子資源進行整合，實現一站式檢索，解決電子書平臺相互孤立、無法與紙本館藏相通、查詢不便捷的問題。

二、電子書的流通

為了有效促成電子書的流通，公共圖書館有必要促成電子書商制定一套基本的電子書格式標準，方便讀者使用。除此之外，公共圖書館未能制定符合電子書特性之編目工作，也是阻礙電子書流通的重要原因。目前電子書的檢索途徑主要有書名、作者、出版社、ISBN等，這對已知圖書是比較方便的。然而大多數讀者是為查詢某些方面的圖書才使用圖書館的分類檢索、關鍵字檢索，故此乃其最需要的，是而各圖書館電子圖書的編目工作仍有待加強；同時，公共圖書館不重視宣傳電子書借閱服務。很多經常到館讀者都不知道可在電子文獻閱覽中心和電子文獻檢索中心通過館內區域網閱覽電子書。

另一方面，由於電子書閱讀器的價格較高，公共圖書館有必要事先制定出規範的電子書閱讀器外借賠償條例，以保障電子書閱讀器的借閱流通安全。條款應包括電子書閱讀器的損傷責任認定、賠償金額以及到期尚未歸還電子書閱讀器的讀者應繳納的罰金等，避免公共圖書館與讀者間產生不必要的糾紛。

而為了能夠為讀者提供更好的服務品質，公共圖書館在電子書閱讀器的借閱服務中，應作為橋樑來協調電子書閱讀器與電子出版商之間的兼容問題。圖書館協調電子書閱讀器與資料庫出版商的相容問題不僅可以使圖書館充分發揮其傳遞資訊資源的能力，還可以使電子書閱讀器和電子出版商雙方達到雙贏互利的目的。

三、服務型態的改變

公共圖書館的服務是圖書館發展的基礎，也是生存的根本。在資訊科技快速發展的情況下，使用者需要方便快捷的獲取資訊，公共圖書館傳統的借

閱方式已經不能滿足使用者快速獲取知識和資訊的要求。為了要使圖書館跟上未來發展的步伐，網路服務和電子書閱讀器服務模式對圖書館來說已迫在眉睫。

在電子書閱讀器的借閱服務中，圖書館員應首先讓讀者瞭解並接受電子書閱讀器帶來的新型閱讀方式，這需要館員熟練地掌握電子書閱讀器的基本操作，包括如何下載、閱讀數位化資訊資源和電子書閱讀器基本故障的解決等。其次，圖書館員還應做好對於數位資訊資源的參考諮詢服務，使讀者能夠快速準確地查找和獲取所需的數位資訊資源。

最後，公共圖書館也應該開設如何閱讀電子書的相關課程，定期對者進行培訓，以增進讀者的電子書使用技巧，並培養讀者的版權意識。

伍、結論

隨著傳統出版產業逐漸向數位出版產業轉型，連帶導致公共圖書館在產業鏈上所扮演的角色與定位產生了改變—由單純的「傳遞者」向「加工者」改變。但即便如此，公共圖書館所擁有的媒介屬性卻依然不變。現階段由於人們生活節奏加快，利用零碎時間和一切可能的形式進行閱讀，已成為數位化時代閱讀的特徵之一。電子書正是滿足了這樣的社會需求，以其「移動性、互動性、方便性、及時性」的優勢，逐漸為讀者大眾所接納。改變過去單一提供紙本閱讀的方式、增加電子書閱讀的方式、為使用者提供越來越多的閱讀選擇，對公共圖書館來而言可說是勢在必行。

公共圖書館提供電子書服務不只是一門全新的科學技術，甚至是一項全新的社會事業。然而，任何事物的發展都有一個過程，臺灣的電子書產業也不例外。雖然目前公共圖書館提供電子書服務所存在的問題無法馬上改變，其中的問題也非公共圖書館界單方面能夠徹底解決，公共圖書館館員必須清晰認識，積極研究對策，力求為讀者提供最好的電子書的服務品質。

註釋

註1：王梅玲，「從學術出版的變遷探討學者、出版者與圖書館的角色」，
國家圖書館館刊 92年1期（民國92年6月）：頁69-70。

- 註2：蘇媛，「電子資訊資源、電子出版、學術傳播」，*圖書與資訊學刊* 40期（民國91年2月）：頁23-24。
- 註3：Edwards, Louise, "Electronic Books," in *Scholarly Publishing in an Electronic Era: International Yearbook of Library and Information Management 2004/2005* (London: Facet Publishing, 2005), 150-151.
- 註4：薛理桂，「如何做好採訪的上游工作—圖內圖書資料出版消息的有效掌握」，*臺北市立圖書館館訊* 2卷3期（民國74年3月）：頁16。
- 註5：陳文隆，「從策略定位著眼以知識資訊連結」，*品質月刊* 42卷9期（民國95年9月）：頁24-25。
- 註6：姚德海，「出版業價值鏈實現方式」，*出版人* 8期（民國91年）：頁14。
- 註7：邱炯友，「電子出版的歷史與未來」，*佛教圖書館館訊* 23（民國89年9月）：頁15-16。
- 註8：洪林伯、王念祖、劉雅如，「華文電子書的問題與挑戰」，*研考雙月刊* 35卷1期（民國100年2月）：頁23。
- 註9：同註9。
- 註10：歐陽崇榮，「從電子出版與電子商務看學術出版的發展」，*教育資料與圖書館學* 41卷2期（民國92年12月）：頁245。
- 註11：Oder, Norman, "A New Jersey library Start lending kindles," *Library Journal* 132, no. 20 (December 2007), <http://www.libraryjournal.com/article/CA6512445.html> (accessed December 5, 2011).
- 註12：章亦倩，「淺談公共圖書館電子圖書的採訪工作」，*科技情報開發與經濟* 15卷23期（民國94年）：頁31-32。
- 註13：張春紅、蔣剛苗，「中文電子圖書比較研究」，*大學圖書館學報* 2002年2期（民國91年）：頁36-37。
- 註14：章忠信，「電子書對圖書館之衝擊與因應」。（民國100年4月29日）
<http://www.copyrightnote.org/cnote/bbs.php?board=2&act=read&id=264>
（檢索於民國100年12月5日）
- 註15：同註13。
- 註16：朱開忠，*圖書館轉型研究*（北京市：人民郵電出版社，民國100年）。

參考書目

1. 王榮文。「營運管理與決策分析」。臺北市：國立政治大學公共行政及企業管理教育中心，民國97年。高階經營管理碩士學分班專題演講資料，未出版。
2. 行政院新聞局。*出版年鑑*。臺北市：行政院新聞局，民國99年。
3. 吳慰慈主編。*圖書館學基礎*。北京市：高等教育出版社，民國93年。
4. 麥可·波特著，李明軒、高登第譯。*競爭論*。臺北：天下遠見出版股份有限公司，民國98年。
5. 賴鼎銘等。*圖書資訊學概論*。臺北：空中大學，民國90年。