

圖書館閱讀氛圍再造

謝寶煖

台灣大學圖書資訊學系副教授

在開始切入主題之前我想談一下，這兩年來我有滿多的機會到各鄉鎮圖書館及自己出國看到國外圖書館的經營、空間營運或是透過一鄉鎮一圖書館空間的改善，這些館空間氛圍營造可能一次就能改善，但營運的改善是要靠大家持續的耕耘，而且比較重要的是一些觀念、想法的改變。很遺憾的是，我們沒有在空間營運改善之前先上課，如果在空間營運改善之前先上課，我想那出來的成果可能會更不一樣。

有一些令人感到很難過的經驗，就是可以看到一些館花錢花的滿多的，可是錢都花在一些硬體及入口意象創造上，就像人一樣外在美是一時的，內在美是永久的，如果內部營運的改善沒有持續，沒有配合硬體的重新改造，顧客的流量就沒有辦法長期的維持了，所以今天想跟大家分析有關閱讀氛圍再造，怎樣才能和我們的服務對象透過閱讀一起成長。

其實今天主要目的是希望大家了解圖書館經過這麼多年之後，可以有一些新的思維、新的想法，下一次有機會做空間營運改造時，可以換一種思維方式來重新再造你的圖書館，能去思考現在公共圖書館扮演的是什麼樣的角色？館員跟圖書館之間的關係？「空間營運改善」就是需要「空間改善」「營運改

善”！

圖書館想要學習書店的經營模式，以下有兩個案例談論書店與公共圖書館的關係：

- 一、去年，南加州剛落成的一個公共圖書館，也許大家看了會覺得要花很多錢，但實際上它只花了一千多萬台幣。
- 二、今年，在西雅圖剛落成的公共圖書館確實是花了很多的錢，可是這是未來建築的趨勢，它完全是一座綠建築的圖書館，裡面有一些創新的理念，提到綠建築，比如說：裡頭所有的燈光都是自動調節的，什麼是自動調節呢？他是利用外面的自然光源來調節，光源越強內部的光源就會愈暗。

另外先介紹一個二十世紀的圖書館，是美國德州聖安東尼圖書館，台灣哪一個圖書館有勇氣蓋成這種顏色？菊、紅、黃色？台灣的公共圖書館在美國可能會被說成是聯邦建築，因為一看就像是政府出錢蓋的，台灣公共圖書館目前也是這樣、顏色都不太敢太大膽這就像是買沙發一樣都很保守不敢買太鮮豔。這個二十世紀的圖書館建築很宏偉。它被公共空間的評審評為地點選的很不好，對公共圖書館來說地點是很重要的，這是行銷第一法則，地點好什麼都好，人自然就會來，地點好就不用去行銷，你的書隨便擺都會有人進去找。如果你的地點不好想要把人拉進去，就要把整個圖書館塑造得很漂亮才會有人進去。

二十一世紀的圖書館差別在哪裡呢？以前的圖書館前面大都有一個前庭，走完階梯後心情開始沈澱下來就可以安心的看

書了；現在的圖書館都跟社區融為一體，直接馬路進去就是圖書館，不需要有階梯，甚至新加坡圖書館就是在百貨公司上面。另一個圖書館是跟當地市政府結合的，在新加坡的最北邊，是設在捷運站的出口，捷運站一出來就是市民出入的中心，有很多的人潮。

能夠在街上當然最好，但跟行政中心結合在一起有另一個好處，在嘉義也有滿多圖書館與衛生所、行政單位、鄉公所結合在一起，那就表示至少有一群人會來；如果我做的好，績效老闆是看的到的，如果作不好老闆也看的到。類似這樣親近我們服務對象的策略，是新世紀圖書館設計的概念。

在二十一世紀服務族群已經不一樣了！現在國內外的父母都很重視孩子的教育，所以現在小朋友是我們很重要的資源。以前我們可能會把重點放在成人上面，而現在小朋友、青少年都可能是很主要的服務對象。從行銷的角度去看是我們要特別關心並做好市場的區隔。

另外，不同的地區會有不同考量，要去考慮不同的讀者需求，如外籍新娘、外籍勞工，他們的需求也是我們服務的對象，我們一直都沒有考慮到他們的存在，可是在國外的一些公共圖書館他們都會注意外來移民，甚至是針對保母開一些相關的課程，因為現在大部分的父母都很忙，不能抽空帶著小孩到圖書館來，孩子都是由保母照顧。也有許多移民需要文化工作者去教育他們，其實台灣有一些地區，也有像這樣很重要的讀者群，那我們可不可以幫他們一點忙呢？這也是我們可以去考量的。

新的圖書館設計非常強調兒童的重要，還區分為學齡前兒

童及學齡兒童，由於學齡前兒童沒有辦法自行前來，我們就要思考到帶他們來的成人，可以為這個族群做些什麼？

兒童比較活潑，所以建議將兒童活動區域規劃在主樓層，館員幫忙照顧避免危險，一般兒童室設在一樓，也會將期刊閱報室規劃在一樓，讓照顧的成人也可以看看報紙、雜誌，這也是我如此建議的原因。

我印象滿深的是台北縣的一個幼稚園，在幼稚園下課後，父母太晚來接的話，就會由娃娃車接送到圖書館的兒童室，一方面有人可以照顧、也可以讓孩子看看書，晚來的父母也有默契，超過幾點就到圖書館兒童室接孩子回家，而這也是一群固定的客戶群。

針對學齡前的小朋友我們應該要為他們想到什麼呢？繪本是最適合的讀物，怎麼分辨繪本呢？一般都不是很大本，如果塞在一般圖書中很難被找到，基本上來說就是圖很多字很少。兒童室應該把繪本挑出來擺在一起，因為不同小朋友要的不一樣，把它獨立出來成為繪本專區，可以讓小朋友一來就找到他要的讀物，有沒有分類也不是很重要了，因為他覺得這本熊熊很可愛，下次來他就會知道該去那找，光一個兒童閱覽室讀者也可以區分為大朋友、小朋友，每本書都有它的讀者，每個讀者都有他要的書，是小朋友的書還是大朋友的書，捉出來簡單做區隔，這是很重要的。

國外有很多好的繪本，有很多創新的設計，比方說這本憂鬱的熊，當他被送到禮品店時非常不開心，所以禮品店的所有動物都要逗他開心，封面上就畫了很憂鬱的熊熊來表達牠的憂鬱，那背面呢？還是憂鬱的熊熊畫像嗎？他畫上了熊熊的背

面，這樣有趣又有創意的設計手法，可以豐富小朋友思想。

各位一定會覺得很冤枉，把圖書分類編得很好、排得很整齊，可是我都沒有讚美你們，兒童書有一個特色，一些英文繪本、或其他看不懂書名的書，立起來整齊排列的話，是沒有辦法吸引小朋友去看的，但如果以封面展示可以吸引小朋友，尤其繪本封面是很容易吸引人去閱讀，可以很有效的提高借閱率，這是很簡單且有效的方法。

接下來是消失的族群－青少年，關於這點國內外皆然，青少年的區域該要怎麼規劃呢？國內的青少年我們都覺得他們應該要好好的K書，可是一天到晚念教科書也是會累，所以會有其他的閱讀需求，如果圖書館有漫畫區，他們會樂此不疲的，把他留在圖書館看漫畫、上網，都比他們出去亂搞要好。

至於閱讀氛圍設計，需要符合年輕人的思想，如新加坡圖書館青少年區，燈光會不斷變化，有漫畫人物的大型海報，重金屬哈雷機車等...。國中生需要做教室布置，畫海報需要較大張的桌子，所以台北市立圖書館就在地下室規劃了一個海報區，這就是青少年空間。

較實際的是青少年讀物，把青少年的書挑出來做專區，如果可以應該有系統的針對青少年買書，如牧羊少年的奇幻之旅...等，為他們選擇有興趣的書，挑選一些國內外得獎的讀物、有信譽的廠商，用這些適合的讀物及空間吸引青少年到圖書館來。

現在是資訊時代及知識經濟時代，電腦能力是很重要的，很多小朋友及成人有上網的需求，如果能開放上網服務，你會發現就算沒有廣告，還是會有很多小朋友來運用這項資源的，

這是每一個圖書館可以好好發揮的地方。

國外還很強調人體工學設計，我們不只要知道有這樣的設備，還要考慮到這些家具的規劃設計及使用，如何在不同的閱讀需求下，滿足怎樣的環境需求？例如有一些空間是需要椅子，目的是可以讓人坐的很久，而且可以讓人坐的很舒服的；又比方說你有一台電腦，是專門讓小朋友和讀者查館藏目錄，那位子就不需要設計得舒服也不需要椅子，因為他可能只是站著查一下就走了，所以上網的地方才需要椅子，我們用環境去改變它，不需要用規定來限制讀者。

我們在圖書館裡頭是不是可以有不同的閱讀空間，大家想想我們平常是怎麼唸書的，大家在看書的時候都是用什麼樣的方法在看呢？最近我看了一個故事『綠拇指的男孩』這個故事大綱是：主角有一位非常好的爸爸稱為『父親先生』，他的父親是靠什麼營生呢？他父親是靠賣大砲維生的，當兩國交戰時，他就賣大砲給兩個國家。小男孩覺得很不可思議，質疑他的爸爸人那麼好怎麼會是在賣大砲？戰爭會死很多人，但他有綠手指這樣的天賦，只要他按過的地方就會變成花園，父親並不知道他有這項天賦；於是他去拜訪父親的工廠時就到處亂按，結果他父親將貨交給兩國，當大砲射出去之後，那些砲彈都變成種子，落地時到處都開滿了花。但是他父親因此破產了！他非常的難過，他不希望這兩個國家打戰，但是卻讓他父親破產了！這綠拇指男孩要怎麼面對呢？像這樣的故事你會怎樣看呢？會正襟危坐的看嗎？還是坐著看、躺著看、靠著看、在沙發上看、還是.....。

用舒服的姿勢看書最能放鬆心情，何必侷限兒童的閱讀空

間，如果有階梯式的設計，在上面擺書架是否適合？如果我有訪視到這種情形，都會請館員把書架移開，但也有人反應，這樣小朋友會在上面跑來跑去或是躺在那、趴在那，可是當初的設計不就是如此嗎？他睡著你還要拿被子幫他蓋，免得著涼，讓讀者舒服閱讀就是圖書館的新思維。

以前學校的圖書館都是去唸書、找資料，好像除了這些事就不會再去圖書館了！現在圖書館好像不應該只有這樣的用途，應該是成為工作學習生活的一部分，甚至是悠閒地約幾個好朋友一起去圖書館。上次在台中縣的圖書館遇到兩個小女生，在開架閱覽室裡還手牽著手，他們說起到圖書館看書是打發時間的方式，想想如果是不到圖書館看書而是出去外面流浪，會有多少社會事件發生，所以各位的工作是多麼的神聖。

換個角度去想，圖書館裡面可以有各種閱讀行為，可以看不同的書，可以用不同的閱覽空間來滿足他，如果有自修室就把書桌和椅子留在裡面吧！其他閱覽空間就讓它自由點，甚至盡可能留白，讓閱讀放輕鬆！

我再舉個誠品書店的例子，在台大對面有個誠品兒童館，書店裡經常擠滿人，你知道裡面有多少個座位嗎？各位可以猜一下，敢號稱誠品兒童館，會有幾個閱覽席位，是50張？30張？20張？其實只有3張幼稚園的桌子及一些椅子，只有入口的小區域有位子而已，在這麼精華的地段，是必須要做最有效的運用，目的是讓你們買書，看書只是讓你可以找到需要的書。一個很簡單的閱讀行為，不一定需要擺滿桌椅，思考什麼時候需要有桌椅，然後滿足這些需求就可以了，不一定要排滿桌椅才叫圖書館。將來如果還有多餘的經費，可朝人體工學設計方

面發展，用不同造型可調整且彈性移動的桌椅，以符合讀者各式各樣的需求。

二十一世紀圖書館很重要的理念，就是讓你一進到圖書館馬上就能找到你要的圖書，讓每個進來的讀者都能找到自己愛的書，以書店行銷做為借鏡，如國外大型書店都會有新書推薦、店員推薦、店長推薦、圖書排行榜等，國內以金石堂書店做的最徹底，讓想賣的書無所不在，這本書會出現在新書推薦、圖書排行榜、出版社專櫃、作者專櫃、就連你最後結帳也會出現在收銀台旁，圖書館也許不用作這麼強勢的行銷，但部分精神是可以學習的。

下面介紹新加坡有趣的概念圖書館，它總共有四層樓，一樓比較休閒娛樂的，是成人區採用藍色系，標示系統及文字用藍色表現；二樓是參考服務，參考書籍一般都是不外借的，採用紅色代表禁止；三樓是兒童區，用黃色呈現活潑及卡通可愛字體，營造兒童閱讀氛圍；四樓則是青少年區採用橘色，每個樓層使用不同的顏色設計做系統管理。

在2000年澳洲政府喊出的口號是知識國，既要讓澳洲成為知識國，就必須讓國民成為知識份子，因此投入大筆經費在圖書館做資料整合，陳列資料如書、雜誌、VCD、CD...等，把同一類型資料做整合排列在同一區域，這要有特殊書架才能配合。

加州圖書館兒童室的入口用書來布置，規劃者原先是美國知名的家具廠商，後來在他孫子受傷的契機，轉型成為專門幫圖書館設計家具，許多知名圖書館裡都有他的作品。國外圖書館很重視行銷，他們也許不准民眾拍照，但他們會給你照片光

碟或是明信片，是聘請專業攝影師拍攝的館內外照片，用視覺吸引人潮的行銷手段。

如果大家以後有機會再做會議室空間改善，可以考慮做玻璃板嵌入壁面，是作為投影及書寫兩用的設備，可以讓會議室更具現代感且更多功能，有圖書館去詢過價，其實不會比做傳統白板加投影機螢幕貴。

而多功能會議空間也是時代趨勢，講演時可以擺椅子、開會時可以擺桌椅、聚餐也可以使用，只要搭配一個儲藏空間，多功能的運用可以讓整個空間活起來，所以我不贊成做階梯教室或是演講廳，只有單一機能使用機率不高，也因此讓空間死掉了。

通常書店會規劃顧客進門後的主要路線，各種要推薦的商品都在這展示，我把它稱為羅馬大道，這點也是我們可以學習的，圖書館不管再小也要想辦法好好經營這條羅馬大道，一般圖書館都會在這主要通道上鋪地毯，也許是想降低走路的音量，但和一般商業理念是不太一樣的，因為一般人在磨石地磚上會走的比較快，可是在地毯上走路反而比較慢，所以書店只會在展示區鋪上地毯，再配合燈光氛圍營造讓客戶駐足選購，往後氛圍設計上這點也可以考慮。

在人力吃緊時，最好是設立單一窗口，可以一個人照顧全館，如誠品書店只有收銀台配置一個人員，假日或黃昏人多時可以加到兩、三個人，其他人都是彈性調動，不需要每個區域都派固定人力看顧，沒有看櫃檯時就可以作些館務助理、設計規劃等其他工作，這樣可以有效運用人力，圖書館也可以同樣的做法。

要做主題書展其實很簡單，只要你想到什麼就可以做什麼，這些都是創意，如果你想到呆伯特就可以做個呆伯特主題書展，想到顏色、想到季節、想到小豬、想到什麼做什麼，把所有相關書籍挑出來做主題，主題書展並沒有這麼嚴肅，越奇特的想法越容易吸引讀者，主要是把可能大家遺忘的書也有機會在羅馬大道展示區展示，配合燈光設計氛圍讓讀者有機會再看看它，你會發現辦書展其實並不難，不一定要有怎樣的書架，願意把書推薦出去才是重點。

如果你的館藏很多，讀者借閱量也很大，我們可以把讀者歸還的圖書，整理成專區，不需要註明成整理區或是待上架區，感覺上像是工作沒有做完；你可以賦予它一個流行書區、熱門書區的名稱，表示這些書有很多人在借閱及常用書籍，可以把它當成熱門的點來經營。這個點的設立，可以讓讀者很快找到他們有興趣的書，也可以有效減輕工作量，更可以讓館員了解，讀者有興趣的書籍可以作為下次購書的導向。

期刊也要注意分類，最好是同類型的書刊放在一起，如同便利商店一定把壹週刊、TVBS等刊物放在一起，讓讀者方便尋找，千萬不要按照筆畫、訂閱、贈閱的方式分類，會讓讀者無法分辨擺放位置，這也很重要。

（本文由國立台中圖書館臨時僱員林耿玄先生聽稿整理）