

從讀者需求出發 主動出擊

前進丹麥 看見更社區的公共圖書館

文、圖／周傳久

在這個圖書館，我們看到館員會主動探訪老人家，除了提供他們精神糧食，甚至還主動發掘需求、轉介照顧；他們視社區為一家的精神，足為臺灣的圖書館參考。



➤ 像家一樣的舒適空間，讓讀者自在優游於書本的世界。

隨時代變遷，除了總館以外的地區公共圖書館越來越重視文化活動與促進社區感的角色。也就是說，不再僅以館藏和閱讀空間為經營範疇，還開發各種服務的型態創造另一種圖書館存在的核心價值。在丹麥哥本哈根市郊Sjælland區的圖書館就是一例。

這個區有很好的都市規劃，通勤火車站附近是行政中心與商圈，往外一點點是公共圖書館，再往外則是住宅區。換言之，民眾生活動線總是

和圖書館很近。圖書館雖然只有一層，但利用雙層高度的挑高設計更能達到採光節能的效果。館內採光良好的透明落地窗設計，加上內裝鮮艷的色彩，即使休館日也是美麗的創意街景。

藝術展覽 民眾可參與

一進門有一區為展示空間，提供社區民眾藝術創作展覽。以讀者動線來看，每次來圖書館都



➤ 兒童區的設計如同城堡，引發兒童的閱讀欲。

會先看到社區民眾的新創作，新鮮有趣。筆者造訪時，正好是人像素描寫生展，很多畫像逼真可愛，還有些是畫社區民眾與場景，是大家的共同記憶。

平均兩周換一次，民眾還可以標價求售，每樣作品數千元不等。圖書館不抽佣金，因為增加多樣的使用用途對於公共設施來說是件好事。基於丹麥樂於分享的社會文化，有時民眾也會直接捐給圖書館做公益。

兒童區設計 啟發探索

再到館內一般借閱櫃台與兒童區之間的角落，有民眾捐的海報、圖書以及圖書館定期丟棄的圖書雜誌，有些低價販售作為經營經費，也有些民眾可免費自取，等於是二手文化資源交換中心。在這裡可欣賞到很多有趣的海報，在物價昂貴的丹麥不失為家中牆壁很好的補強資源。以上服務無形中涵養民眾品味和增加彼此心靈交流。

兒童區很重視空間設計，設計如同城堡，歡迎小朋友探索體驗，也總是提供各種有趣的活動，進到這區就彷彿到了童話世界。

由於有部分民眾不便常來圖書館，例如獨居

失能老人。為了服務他們，圖書館會從讀者與地方行政機構取得名單，以巡迴車、電話和面訪等方式提供圖書和光碟，並根據其借閱統計來推薦新到館的圖書與光碟。這不止提供老人精神食糧，也可以提早發現需要轉介照顧的老人。在丹麥早已有研究指出，閱讀是防止失智最好的方法之一，省錢、不傷害別人、跟上時代且維持腦部細胞活絡。

追求平等共享的精神

圖書館提供許多服務，雖非商業機構，但設計各種精美的廣告張貼於館內與社區來告知民眾，很有創意，使廣告傳單也變成一種視覺藝術。例如有聲書籍創意廣告的行銷成功，讓現在館內有聲書籍不只是視障人士會借閱，還增加了一般民眾的借閱數量。

由上來看，發展新服務、讓服務觸及所有人、追求平等共享的權利、豐富精神層面與增進彼此間的相互理解，都是圖書館更社區化的經營思維。如果你有任何問題可發送電子郵件，館員會在3天以內回覆你，而且館員常常在回信時除了提供你問題的答案之外，還另外提供一些相關的連結資源與背景介紹。這可看出館員知識豐富又有服務熱誠。雖未曾謀面卻能一再感覺到他的多麼的想要幫助你。筆者雖然不是丹麥民眾且住在臺灣，但也曾得到無數的幫助，這種只有在Sjælland區的圖書館，才能感受到的人文溫度，至今回想起來仍舊備感窩心。

圖書館在丹麥經常是社區服務最讓人稱道的公共機構，很多圖書館都視服務品質為其寶貴的資產，這樣的理念也間接提升了國民的素質。丹麥以童話故事有名，但體驗丹麥圖書館之特有人情味可不是童話故事裡才有。📍