

主動了解民眾及銀髮者需求 建立在地特色文化

新北市圖平溪分館 傾聽讀者的聲音

文、圖／潘云薇

於7月10日重新開館的新北市立圖書館平溪分館，不只提供銀髮長者一處舒適友善的閱讀空間，更主動了解在地需求與人口結構，扮演起搭建地方文化的橋梁，讓閱讀走進讀者的生活中。

「現今的圖書館角色多元，假如經營模式還停留在過去衙門式的故舊思維，不願主動提升服務品質，一味被動地等著讀者自己上門，圖書館就會走不出去。」新北市立圖書館館長唐連成點出公共圖書館必須掌握社會變遷、配合實際需求而有所變革的關鍵要素。

融入通用設計 建置友善空間

21世紀是高齡人口的世代，使用圖書館的讀者結構也有顯著的改變。新北市平溪區人口總數近5,000人，其中年滿65歲以上的老年人口就占全區25%以上，約1,300多人，是臺灣高齡長者人口比率最高的地方。新北市立圖書館平溪分館為服務年長讀者，



1 新北市立圖書館平溪分館以在地知名的天燈作為主體意象。



1 2
3

- 1 新北市立圖書館平溪分館運用「樂齡下午茶」活動，主動向長者介紹，館內專為銀髮讀者設置的「全彩擴視機」功能。（新北市立圖書館平溪分館提供）
- 2 「安全起身手把加旋轉桌」可以方便長者從沙發起身，亦可提供閱讀的使用。
- 3 新北市立圖書館平溪分館每個星期二會舉辦「樂齡下午茶」活動，邀長者到館內喫茶聊天。（新北市立圖書館平溪分館提供）

並兼顧其他各階層民眾的需求；唐連成表示，圖書館在重新改造後，整館均採用貼心的通用設計觀念與原則，站在使用者的立場，考量讀者需求，打造出便利性與安全性兼具的友善閱讀空間。

圖書館內的7座長條開放書架，高約120公分，書架間距及四周走道寬達120公分以上，不但視野通透，行動不便需使用輪椅或拐杖的讀者，更可透過此無障礙的通用設計，自如行進於圖書館中。

針對高齡讀者的閱讀需求，圖書館也特別設置了軟硬適中、舒適的「扶手閱覽椅」；讓長者可以方便從沙發起身的「安全起身手把加旋轉桌」；能清楚閱讀，具有放大字體、圖案功能的「全彩擴視機」、「簡易放大鏡檯燈」、「老花眼鏡」，還有「拐杖掛勾」等設備，並刻意不放置書籍於書架底層，以避免長者彎腰取書的不便。但，唐連成也強調，通用設計只有相對最

好，沒有絕對最好，它雖然是一種全方位的設計概念，卻會隨著不同因素而有所改變；因此通用設計不代表設置完畢後，就不需再進行任何修正，館員必須仔細觀察讀者的使用狀況，不斷滾動式地檢視圖書館的服務設施，是否符合讀者的通用需求，將之調整到最好的狀態。

邀銀髮長者對談 實際了解閱讀需求

這種設身處地為讀者著想的優良事跡，不止一樁。為推動樂齡閱讀服務，新北市立圖書館特別請來臺灣大學圖書資訊學系對老年讀者有所專研的林珊如教授到平溪分館，針對樂齡友善閱讀環境進行實地訪視，並且主動邀集居住於當地、身為圖書館主要使用族群的銀髮長者，進行深度訪談，傾聽他們的需求，以了解高齡者的實際感受。



➤ 新北市立圖書館平溪分館提供免費體驗小天燈DIY製作。



➤ 小天燈DIY製作可以寫上心願，懸掛於許願樹上。

在進行採訪時，唐連成反問記者：「身為年輕一輩，你覺得銀髮長者喜歡看什麼書？」不假思索回答：「與養生、健康相關的書籍。」唐連成說，在與銀髮長者對談前，我們都習慣用「想當然爾」的思考方式，認為老年人就必須與身體保健作連結，但事實並非如此，它不是絕對的答案，透過這次的討論過程，我們聽見了不一樣的聲音。平溪許多年長者，都覺得自己心靈還很年輕，也很健康，亦有長輩實際作過檢測，證明自己心理狀態只有22歲。他們希冀圖書館能多採購與旅遊相關的書籍；舉辦視聽閱讀活動，如卡通影片、地方戲曲的賞析以及辦理與在地連結的活動等等，以充實愉快的精神生活；同時，也希望圖書館能像家一樣，給予多一點的關懷與問候。而林珊如教授也進一步針對樂齡長者附屬服務提出了專業看法。她舉例，長輩不一定會獨自一人進到圖書館，有可能在移住勞工的陪同下來到館內，圖書館應準備完善的多元文化資源，讓移住勞工也能享受閱讀的美好時光。

在經過專家與年長者實地對平溪分館進行健檢把脈後，圖書館將依據需求提供客製

化的服務。同時，平溪分館也與銀髮長者保持良好的互動管道，每個星期二舉辦「樂齡下午茶」活動，邀長者蒞臨館內喫茶聊天，並於每週訂定不同的主題，包括：新知分享、節慶古早味、腦筋急轉彎、山歌吟唱等等，使圖書館成為地方的複合式休閒中心，以豐富年長者的心靈生活。此外，圖書館也舉辦藝術傳承活動，讓參加的長者可以透過講師與志工的引導，敘述每個人豐富的人生



➤ 新北市立圖書館館長唐連成（左）與新北市立圖書館平溪分館主任陳國昭建立良好的溝通管道。



➤ 透過藝術品的陳設，增添圖書館的人文氣息。



➤ 書架間距及四周走道寬達 120 公分以上，是專為行動不便需使用輪椅或拐杖的讀者所設計。

經驗，再藉由各種視覺藝術品製作，如：雜誌拼貼、紙上玻璃彩繪、泡棉馬賽克等，讓長者可以用藝術來呈現自己的生命故事，並經由一系列的藝術作品，使他們看見內在資源與自我的力量，以發掘更多可能性。未來，平溪分館還將運用「真人圖書館」的概念，讓銀髮長者可以與讀者親身分享生命中的特殊經驗，以促進世代交融對話，讓圖書館真正進入讀者的生活中。

融入地方特色 推動環境閱讀

平溪，除了是老年人口位居全國之冠的地區，亦是天燈的故鄉、知名的旅遊勝地。整裝後的平溪分館以天燈作為空間主體意象，打造屬於當地文化特有的具體象徵。從入口的天燈意象，長廊吊掛的藍染天燈，到柱間懸掛的花布天燈彼此相互輝映，呼應出平溪天燈獨有的文化色彩。

平溪分館為此還特別提供了免費手作小天燈的紙材，讓遊客也能透過親身體驗DIY的樂趣，了解天燈製作的原理，完成後可以寫下心願、提上祝福語，懸掛於圖書館

的天燈幸運樹上祈願，或是選擇帶回家作紀念。目前館方也正積極洽談規劃，讓圖書館入口處，成為在地藝術工作者的小型展示場，並透過平溪分館推廣在地化的文化藝術，讓閱讀不再侷限於文字章節。

「閱讀的形式可以很多元，環境閱讀也是一種。」唐連成表示，透過五官的感受也是一種閱讀世界的方式，在生活環境中，可以發掘很多有趣的事物，使之產生好奇心，而圖書館就是尋找知識解答的好地方。遊客可以坐在圖書館的觀景窗前，看著平溪支線彩繪火車飛馳而過；也能望著飄過的天燈，思索著它從地面升上天空的原理；如果幸運之神降臨，還可以看見保育類禽鳥臺灣藍鵲，那翠翼朱喙，光彩照人的模樣，更能引發你翻閱書籍認識牠的慾望。眼前這些美好的景致，都是在圖書館搬遷整建後，才有的特別福利。平溪分館過去原位於活動中心一樓，緊鄰著基隆河床，礙於平溪區衛生所舊址空間不足，加上救護車出入不方便，遂規劃活動中心一樓由衛生所進駐，以免於區民有就醫安全的顧慮，而平溪分館就搬到三樓的閒置空間。唐連成表示，圖書館

往上搬遷後，不僅視野極佳，也解決了陰暗的光線問題，空間改造後皆獲得正面好評。

平溪是一個遊客眾多的地區，圖書館也貼心提供火車時刻表，讓遊客可以輕鬆享受閱讀時光，不會錯過班車時間。此外，平溪分館因位於平溪區中心，北往十分東往菁桐，緊鄰火車站僅約5分鐘的路程，圖書館未來也將逐步推出平溪一日遊或半日遊的私房行程推薦服務。

時代在改變，閱讀，不再只是紙本一種單一的形式；不論是一種生活體驗或是文化經驗的傳承，都是閱讀多元的擴張，能為讀者帶來豐厚的心靈滋養。平溪分館要顛覆讀者對圖書館舊有的想像，讓「讀者參與」與「閱讀生活化」的概念，在圖書館徹底實踐。🌀





- 1 「簡易放大鏡檯燈」具有照明與放大閱讀內容的功能。
- 2 新北市立圖書館平溪分館有提供火車交通時刻表，讓遊客不用擔心會錯過班車時間。
- 3 坐在迷人的觀景窗前看書，可以看到臺灣最美的平溪支線彩繪火車。
- 4 書架底層不放置書籍，以避免長者彎腰取書的不便。

✦ 藝術傳承活動，讓參加的長者可以透過講師與志工的引導，敘述每個人豐富的人生經驗。（新北市立圖書館平溪分館提供）

新北市立圖書館 要讓閱讀文化更友善

自民國99年12月25日臺北縣升格為新北市後，新北市立圖書館瞬間成為五都直轄市中，組織體系最龐大的公共圖書館，全市分布在29個行政區，目前共有102所圖書分館與閱覽室。幅員廣闊、城鄉差距，加上改制前，各圖書館所屬機關不同，對於圖書館的重視、服務品質的要求以及館舍的設置標準，皆良莠不齊，使得新北市公共圖書館，在圖書館體質的改革與整合上，必須下很大的功夫。於是，新北市公共圖書館採取集中管理的方式，讓各圖書館在整體品質規格化、標準化、制度化及資訊共建、資源共享的健全基礎下，充分展現各分館獨有的館舍特色，以提供因地制宜的客製化服務。

而不論是技術作業系統、硬體設備或閱讀環境等有形的改革，都可以透過有效的管理制度達到具體的實踐。新北市立圖書館館長唐連成認為，唯一無法用制度統一規範的，就是圖書館人員的服務熱忱；但，這也是最重要的一環，唯有發自內心的改變，翻轉封建的故舊觀念，才有辦法化被動為主動，外顯在館員服務品質的提升上。因此，唐連成非常重視圖書館人員的培訓，他希望透過教育的宣導、觀念的疏通以及心靈的洗滌，讓館員擁有正面的改革能量。唐連成以鼓勵取代苛責，強調整體的合作精神，因為只有齊心協力，不分你我，圖書館的服務品質才能不斷往上提升。

不只是圖書館人員的正向改變，唐連成也希冀，新北市立圖書館用心提升服務品質，營造優質的環境給讀者，讀者也能重視閱讀的禮貌。自去年起，新北市立圖書館開始推動「時尚心閱讀運動」，提倡「閱讀5心級」，邀請大家用「同理的心」、「優雅的心」、「愛惜的心」、「尊重的心」及「學習的心」使用圖書館的各項資源、品味閱讀的樂趣，一起打造五星級的優質閱讀環境，藉由禮貌的行為與體貼的心意，為圖書館帶來更美好、更友善的暖意。

唐連成對於新北市立圖書館的營運成效，不急功好利，他希望新北市的閱讀風氣與文化涵養，是由內向上提升，而不是表淺的數據績效。唐連成深知，圖書館的改革沒有捷徑，唯有穩固打底，才能有所建設。