



《服務篇》

體貼銀髮族、媽媽、鐵馬族

圖書館更友善的 讓人足感心！

文、圖 | 蘇士雅



公共圖書館想方設法讓「方便閱讀」已發揮到極致，包括對於銀髮族的關心、提供哺乳媽媽的友善服務，或者送書到家的便利，都讓民眾愈來愈能感受到閱讀的幸福。

圖書館對於高雄人而言，滿足的不只是各分館的美麗外型與獨特氛圍，而是圖書館貼心服務不同年齡層的需求，甚至成為假日時三代同堂一起到圖書館「度假」成為生活的常態。

在圖書館中，不僅有分齡分眾的場域規劃，還有許許多多的

服務體貼入微。喜歡整天泡在圖書館中的洪老先生就說：我早上騎著自行車到圖書館，先在戶外座椅喝杯咖啡，到閱讀區看看雜誌、報紙，一旁還有專為老人家特別設櫃的健康、養生、休閒…相關書籍，中午肚子餓了，就到輕食區用餐，然後在舒適的沙發



1 | 2

- 1 阿嬤在閒暇之餘帶著孫子到圖書館，享受閱讀的幸福。
- 2 圖書館有家的溫暖感。

區打個盹，再到旁邊公園和朋友聊聊天，慢走個幾圈運動一下，再回到圖書館淋浴沖個澡，下午繼續在圖書館開辦的書法班練練字，偶爾聽聽專家的講座，一天就這樣打發了，知識和健康補充滿滿，晚上回到家還有很多從圖書館閱讀到的新知可以和家人分享，這樣的退休生活真是太幸福了……。

這樣的幸福，除了銀髮族津津樂道，年輕的父母親和小孩也在圖書館中體驗到親子互動的快樂，而青少年，也同樣能在圖書館中找到屬於他們的天地。

法國作家古勒莫說「圖書館是天堂存在的證據」，高雄的市民卻這麼說：圖書館是 Our family！

銀髮族樂閱讀

公共圖書館是銀髮族退休生活很好的一個終身學習場域，許多圖書館因應特性需求，開始為銀髮

族量身設計適合參加的活動課程，同時在館內新增許多輔具及設備。

銀髮族在生理及心理方面的老化，需求較其他群體更為特殊。根據調查，銀髮族使用圖書館的特殊需求，在設施方面，依次為舒適的書桌椅、照明設備、空調設備。此外，銀髮族最期望圖書館設有放大鏡、老花眼鏡等閱讀輔助設備。

因老化所造成的視力、聽力退化及行動緩慢等問題，用心的圖書館會在閱覽區規劃出分齡、分眾的專屬服務，銀髮專區大多設於鄰近入口處，確保動線保持流暢與便利性。

目前高雄市立圖書館大寮、中正文化、彌陀公園、內門、田寮、永安、右昌、左新、岡文、大東等分館都有設置LED放大鏡，寶珠和三民分館則提供老花眼鏡，讓銀髮族到圖館也能閱讀無礙，喜歡到圖書館看報的許伯伯開心的說：「現在圖書館的服務無微不至，以

前我都得隨身帶著老花眼睛，現在兩手空空就能出門了。」

除了提供閱讀輔具，圖書館調查統計銀髮族最喜歡閱讀的書籍，醫療保健、觀光旅遊、心靈教育、法律政治是主要書別，為免老人家到書庫找書不便，多數圖書館會特別在銀髮專區設置適讀的書籍專櫃，更不定期辦理健康、養生講座。以茶道為館藏特色的田寮分館則設置了泡茶區，提供社區老人隨時來喝杯甘醇的好茶。

捧一卷書，沏一杯茶，老人品味著生命的閒情，也感受到幸福滿滿。

哺乳媽媽大幸福

隨著母乳哺育率的提升，公共場所擁有溫馨友善的哺乳環境更顯重要，衛生福利部國民健康署在2010年11月公布《公共場所母乳哺育條例》，臺灣各圖書館為便利

3 假日三代同堂一起到圖書館「度假」成為生活的常態。



及鼓勵館員及讀者產後持續餵哺母乳，也為了配合衛福部母乳哺育政策及性別平等工作法，立即在2011年3月2日通過訂定新法規，鼓勵各圖書館設置哺乳室。

自從政策實施以來，新建的圖書館都特別規劃出功能性十足的哺乳室，內部的空調、飲水、清洗、更換尿布、母乳袋等設施一應俱全。至於舊圖書館，也都調整場域，釋放出新的隱密空間作為哺乳室。

為了親善哺乳媽媽，從中央到地方都推出鼓勵方案，高雄市每年也會舉辦「哺（集）乳室競賽」，以溫馨與舒適的服務獲得「最佳創意獎」的岡山分館，內部除了基本設備，連窗戶都特別裝上粉色系窗簾，打上大大的蝴蝶結，另外還有CD音響，以及育兒相關書籍。

除了岡山分館哺乳室服務到位，高市圖每個分館也都用心打造屬於媽媽和寶貝的小天地，寬大的沙發座椅是基本設備，三民分館還

貼心準備尿布、濕紙巾。

小孩剛剛滿五個月大的曾小姐表示，生老大的時候，親善環境不足，為了定時哺乳，無法隨興出門，整天在家都快被逼到得憂鬱症，現在她可以放心帶著兩個孩子到圖書館，一起在兒童區看書玩耍，孩子餓了就到哺乳室餵奶、聽聽音樂。「我跟先生說，我們可以再生第三個！」曾小姐終於享受到當媽媽的幸福！

鐵馬快樂暢行

高雄市建構了完整的自行車道，規劃路線不僅滿足休閒運動，生活通勤也能仰賴。為了服務自行車客，高雄市立圖書館遊客偏多的19個分館都提供打氣設備，並且設置自行車專屬停車位，甚至還有兩座分館設置淋浴間，讓揮汗進入圖書館的自行車族能夠舒暢沖個澡、喝杯水、吹吹冷氣，讓疲憊的身體完全放鬆後，在綠建築中找個舒適的角落養精蓄銳一番。

左新分館位於「愛河及蓮池潭自行車道系統」的途中，是自行車族最方便落腳的圖書館。因此這座圖書館特別設置兩間浴室，是高雄市第一座為自行車客設置淋浴間的圖書館，2014年剛開館的中崙分館緊鄰鳳山溪及中崙公園，也是自行車客最愛的駐足點，中崙分館規劃出充足的鐵馬停車位，內部也設了淋浴間。

雖然淋浴間是為自行車客專設，但對於運動和閱讀連貫的朋友們，也特別歡迎這項服務，尤其是夏天時間，以往在外運動流了一身汗，只想趕快回家，現在圖書館有了淋浴間，進去沖個澡，就能夠通體舒暢的在圖書館內看看書後再回家。

騎自行車已經成為全民運動，高雄市許多圖書分館都處於公共自行車系統路線，鄰近也都設有公共腳踏車租賃，如今「一卡通」與高雄市立圖書館，以及全國各公共圖書館借書證結合，一卡在手，借車、借書全搞定。



- 4 圖書館兒童區是親子培養感情的最佳場所。
- 5 圖書館藉由活動的舉辦，帶給讀者歡樂的閱讀時光。
- 6 親子廁所讓帶著幼兒的父母親既安心又歡心。

悠哉騎鐵馬，一路嗅聞撲鼻書香，這是多大的幸福啊。

宅在家也能享受閱讀

想看書又懶得出門借書，沒問題！

高雄市目前有60多座圖書館遍布各區，加上通閱服務就近取書，再遠的書不到三天就送到指定的分館。對於習慣宅在家的人而言，圖書館也有新策略。

高市圖2013年與「臺灣雲端書庫」合作，以每年限額60本數量免費看的服務，讓閱讀更加無縫接軌。

高雄市民只要以借閱證登入雲端書庫網站，就可以運用手機、平板、電腦借閱電子書：小說、散文、繪本、親子圖書、還有非常多類別的當期雜誌……，免費，免排隊，無限借閱。

對財經最感興趣的王先生表示，以前每個星期都得花錢買幾本與財經相關的雜誌，一年下來，單

是這筆花費也很可觀，自從有了雲端書庫，無形中省下很多錢。「雖然說限量60本，但我家每個人都有讀書證，加一加可以看數百本的免費書。」王先生開心的說。

善用3C科技的王先生還將線上閱讀延伸運用。

小朋友喜歡聽故事，假日的時候，全家可以一起到圖書館聽故事媽媽說演故事，平日時間，他就把平板電腦連接電視螢幕，將在雲端借閱的數位有聲故事書從電視播放，全家人一起看完後就馬上進行討論，還可以延伸出許多活動，長期下來，孩子對閱讀培養出濃厚興趣，親子間的交集也更緊密。

滿足任何的特例需求

公共圖書館想方設法讓「方便閱讀」發揮到極致，因應地區特性，高市圖各分館還各自發展許多創新服務。

高市圖多年前就開始辦理直接送書到班級的服務，只要導師帶

身分證及教師服務證影本到任何圖書分館填寫申請書就可辦理班級借書證，往後上網或電話提出「送書香到教室」申請，圖書館就把每箱約60冊的班級共讀套書經由宅急便免費送圖書至校園。

非班級共讀套書的借閱，無法透過「送書香到教室」系統免費送到學校，但可利用通閱服務，所有書籍都可以送到借閱者指定的最近分館取書，為了體恤老師太忙或是無車運載，阿蓮分館則主動提供把書駁駁送到校園的服務。

位於偏郊的阿蓮分館主任就表示：「阿蓮國小師生熱愛閱讀，我們知道老師都很忙，所以就算只是借幾本書，館員也會代勞送到學校。只要是我們做得到的，都會極盡所能滿足大家的需求。」

再如何緊密的服務網絡，都無法完全滿足每一個人的現實狀況，但懷抱著貼心的精神服務，高市圖分館努力滿足任何的特例需求，難怪全民婦孺老少都豎起大拇指說：足感心！👍